

會員 手冊

有關您福利的重要須知

**Blue Shield of California Promise Health Plan
(Blue Shield Promise)承保內容證明(EOC)及資
訊披露聲明表**

2025

聖地牙哥

Blue Shield of California Promise Health Plan is an
independent licensee of the Blue Shield Association

2025 Medi-Cal EOC (SD)

其他語言 及格式

其他語言

您可免費取得本會員手冊及其他計劃資料的其他語言版本。**Blue Shield Promise**提供由合格翻譯人員完成的書面翻譯。請致電**1-855-699-5557 (TTY 711)**。這是免付費電話。請詳閱本會員手冊，瞭解醫療保健語言協助服務（如口譯員和筆譯服務）的更多詳情。

其他格式

您可免費取得本資訊的其他格式，例如盲文版、**20號大字版**、語音版與無障礙電子格式。請致電**1-855-699-5557 (TTY 711)**。這是免付費電話。

口譯員服務

Blue Shield Promise全天候**24小時**免費為您提供合格口譯員的口譯服務（包括手語）。您不需要請家人或朋友擔任您的口譯員。除非是緊急狀況，否則我們不鼓勵使用未成年人擔任口譯員。口譯員、語言及文化服務均免費為您提供。每週**7天**、每天**24小時**隨時提供協助。如需以您的語言提供協



請致電客戶服務部：**1-855-699-5557 (TTY 711)**。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午**8時**至下午**6時**。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：**711**。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

助，或獲取本手冊的其他語言版本，請致電
1-855-699-5557 (TTY 711)。這是免付費電話。

ATTENTION: If you need help in your language, call
1-855-699-5557 (TTY 711). Aids and services for people
with disabilities, like documents in braille and large
print, are also available. Call 1-855-699-5557 (TTY 711).
These services are free.

الشعار بالعربية (Arabic)

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ
1-855-699-5557 (TTY: 711). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات
للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريـل والخط الكبير.
اتصل بـ 1-855-699-5557 (TTY: 711). هذه الخدمات مجانية.

Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր
Ձեր լեզվով, զանգահարեք 1-855-699-5557 (TTY 711)
Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ
հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝
Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված
նյութեր: Զանգահարեք 1-855-699-5557 (TTY 711):
Այդ ծառայություններն անվճար են:



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付
費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

ឃ្លាសម្គាល់ជាភាសាខ្មែរ (Mon-Khmer, Cambodian)

ចំណាំ៖ បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-855-699-5557 (TTY: 711)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរផុស សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-855-699-5557 (TTY: 711)។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

简体中文标语 (Chinese)

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 1-855-699-5557 (TTY: 711)。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如文盲和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 1-855-699-5557 (TTY: 711)。这些服务都是免费的。

مطلب به زبان فارسی (Farsi)

توجه: اگر میخواید به زبان خود کمک دریافت کنید، با 1-855-699-5557 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمکها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با 1-855-699-5557 (TTY: 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه میشوند.

टैगलाइन (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-855-699-5557 (TTY: 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। 1-855-699-5557 (TTY: 711) पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau 1-855-699-5557 (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 1-855-699-5557 (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 1-855-699-5557 (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。1-855-699-5557 (TTY: 711)へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

한국어 태그라인 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 1-855-699-5557 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. 1-855-699-5557 (TTY: 711)번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-855-699-5557 (TTY: 711). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມິໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-855-699-5557 (TTY: 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Mien Tagline (Mien)

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiex longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux 1-855-699-5557 (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 hlou mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx 1-855-699-5557 (TTY: 711). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ 1-855-699-5557 (TTY: 711). ਅਪਾਰਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ| ਕਾਲ ਕਰੋ 1-855-699-5557 (TTY: 711). ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ|



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。
Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽
blueshieldca.com/promise/medi-cal。

Русский слоган (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-855-699-5557 (линия ТТУ: 711). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру 1-855-699-5557 (линия ТТУ: 711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

Mensaje en español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-855-699-5557 (TTY: 711). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al 1-855-699-5557 (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

Tagalog

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-855-699-5557 (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 1-855-699-5557 (TTY: 711). Libre ang mga serbisyonang ito.



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

แท็กไ้ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-855-699-5557 (TTY: 711) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-855-699-5557 (TTY: 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Примітка українською (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-855-699-5557 (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 1-855-699-5557 (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 1-855-699-5557 (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 1-855-699-5557 (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

歡迎來到Blue Shield Promise !

感謝您加入Blue Shield Promise。Blue Shield Promise是一項健康計劃，提供給參保Medi-Cal的人士。Blue Shield Promise與加州政府合作，幫助您取得您所需的醫療保健服務。

會員手冊

本會員手冊向您介紹Blue Shield Promise的承保範圍。請仔細完整閱讀手冊內容。本手冊將幫助您瞭解您的各項福利、為您提供的服務內容以及您如何獲得所需的照護。同時也向您解釋Blue Shield Promise會員的權利和責任。如果您有特別的醫療需求，請一定要閱讀與您相關的所有章節內容。

本會員手冊也稱為綜合承保內容證明(EOC)與資訊披露聲明表。本 EOC 和披露表僅構成保健計劃的摘要。保健計劃合約必須諮詢以確定承保的確切條款與條件。欲瞭解更多資訊，請致電Blue Shield Promise：1-855-699-5557 (TTY 711)。

在本會員手冊中，Blue Shield Promise有時被稱為「我們」。會員有時被稱為「您」。有些詞彙在本會員手冊中具有特殊意義。

若要索取Blue Shield Promise與加州醫療保健服務部(DHCS)之間的合約複本，請致電1-855-699-5557 (TTY 711)。您可免費索取另一本會員手冊。您也可以在本Blue Shield Promise網站blueshieldca.com/promise/medi-cal上找到會員手冊。您也可以免費索取一份Blue Shield Promise的非專屬臨床和行政政策與程序。這些也可以在Blue Shield Promise網站上獲取。



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

聯絡我們

Blue Shield Promise樂於為您提供協助。如果您有任何疑問，請致電1-855-699-5557 (TTY 711)。Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。

您也可以隨時上網瀏覽我們的網站blueshieldca.com/promise/medi-cal。

感謝您。

Blue Shield Promise
Blue Shield of California Promise Health Plan
3840 Kilroy Airport Way
Long Beach, CA 90806-2452



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

目錄

| | |
|--|-----------|
| 其他語言 及格式 | 2 |
| 其他語言 | 2 |
| 其他格式 | 2 |
| 口譯員服務 | 2 |
| 歡迎來到Blue Shield Promise ! | 9 |
| 會員手冊 | 9 |
| 聯絡我們 | 10 |
| 目錄 | 11 |
| 1. 會員入門 指南 | 14 |
| 如何取得協助 | 14 |
| 誰能成為會員 | 14 |
| 識別(ID)卡 | 15 |
| 2. 關於您的 健康計劃 | 17 |
| 健康計劃概覽 | 17 |
| 您計劃的運作方式 | 18 |
| 更換健康計劃 | 19 |
| 搬到其他縣 或離開加州的學生 | 19 |
| 持續護理 | 20 |
| 費用 | 23 |
| 3. 如何取得護理 | 27 |
| 取得醫療保健服務 | 27 |
| 基本保健服務提供者(PCP) | 28 |
| 醫療網 | 31 |
| 約診 | 39 |



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

| | |
|---|-----------|
| 赴診 | 40 |
| 取消約診與重新安排 | 40 |
| 付款 | 40 |
| 轉診 | 42 |
| 加州癌症公平法案轉診..... | 43 |
| 事先核准（預先授權） | 43 |
| 第二專家意見..... | 44 |
| 敏感性護理..... | 45 |
| 緊急護理 | 48 |
| 急診護理 | 49 |
| 護士諮詢專線 | 51 |
| 預先醫療保健指示..... | 51 |
| 器官和組織捐贈 | 52 |
| 4. 各項福利與 服務..... | 53 |
| 您的健康計劃承保哪些福利和服務..... | 53 |
| Blue Shield Promise承保的各項Medi-Cal福利..... | 56 |
| 其他Blue Shield Promise承保福利和計劃 | 74 |
| 其他Medi-Cal計劃與服務 | 79 |
| 您不能透過Blue Shield Promise或Medi-Cal取得的服務..... | 85 |
| 新技術和既有技術評估..... | 85 |
| 5. 兒童及青少年 健康護理 | 86 |
| 兒童和青少年Medi-Cal..... | 86 |
| 兒童健康檢查與預防性護理..... | 88 |
| 血鉛中毒篩檢 | 89 |
| 協助取得兒童及青少年健康護理 | 89 |
| 您可透過按服務收費(FFS) Medi-Cal或其他計劃取得的其他服務..... | 89 |
| 6. 上報和解決問題..... | 92 |
| 投訴 | 93 |
| 上訴 | 94 |
| 如果您不同意上訴裁定時該怎麼辦..... | 95 |
| 向醫療保健管理部(DMHC)提出投訴和要求獨立醫療審查(IMR) | 96 |



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

| | |
|--|------------|
| 州聽證會 | 97 |
| 詐欺、浪費和濫用..... | 99 |
| 7. 權利和責任..... | 101 |
| 您的權利 | 101 |
| 您的責任 | 102 |
| 反歧視聲明..... | 103 |
| 會員參與方式..... | 105 |
| 隱私權實施辦法聲明 | 105 |
| 法律聲明 | 113 |
| 關於Medi-Cal作為最後付款方、其他健康承保和侵權追償的聲明 | 113 |
| 遺產追償聲明 | 115 |
| 行動通知 | 115 |
| 8. 重要電話號碼和重要詞語 | 117 |
| 重要電話號碼..... | 117 |
| 重要詞語 | 118 |



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

1. 會員入門指南

如何取得協助

Blue Shield Promise希望您對您的醫療保健服務感到滿意。如果您對您的護理有任何疑問或顧慮，Blue Shield Promise希望聽到您的心聲！

客戶服務部

Blue Shield Promise客戶服務部樂於為您提供協助。Blue Shield Promise可以：

- 回答有關您的健康計劃以及Blue Shield Promise承保服務的問題
- 幫助您選擇或更換基本保健服務提供者(Primary Care Provider, PCP)
- 告訴您要到哪裡取得所需護理
- 幫助不會說英語的人取得口譯員服務
- 協助您取得其他語言與格式的所需資訊
- 幫助您處理自己無法解決的問題

如果您需要協助，請致電1-855-699-5557 (TTY 711)。Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。Blue Shield Promise必須確保，您來電時的等候時間不超過10分鐘。

您也可以隨時在線上瀏覽客戶服務部：blueshieldca.com/promise/medi-cal。

誰能成為會員

每個州都可有Medicaid計劃。在加州，Medicaid被稱為**Medi-Cal**。

因為您符合Medi-Cal的資格而且住在聖地牙哥縣，所以您符合Blue Shield Promise的資格。請致電1-866-262-9881 (TTY 711) 聯絡聖地牙哥縣的衛生及公共服務機構以瞭解詳情。您也可能有資格透過社會安全局獲得Medi-Cal，因為您正在領取社會安全生活補助金(SSI)或州政府補助金(SSP)。

如果有參保方面的疑問，請致電醫療保健方案處，電話：1-800-430-4263

(TTY 1-800-430-7077或711)。或前往<http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

有關社會安全的問題，請致電社會安全局，電話：1-800-772-1213。或前往 <https://www.ssa.gov/locator/>。

過渡性Medi-Cal

如果您開始賺取更多收入，而且您不符合Medi-Cal的資格，您也許可以取得過渡性Medi-Cal。

您可向當地縣政府的辦公室提出過渡性Medi-Cal資格方面的詢問，網址：

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

或致電醫療保健方案處，電話：1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077或711)。

識別(ID)卡

身為Blue Shield Promise會員，您將取得我們的Blue Shield Promise識別卡。您在接受所有醫療保健服務或領取處方藥時，都必須出示您的Blue Shield Promise識別卡及Medi-Cal福利識別卡(BIC)。您的Medi-Cal BIC卡是由加州政府寄給您的福利識別卡。您應當隨時隨身攜帶所有醫療保險卡。您的Medi-Cal BIC 和Blue Shield Promise識別卡的外觀如下：



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

| | |
|---|--|
|  | |
| Member: John Doe Membership No.: AJCJ12345678 | |
| CIN: 12345678G Health Plan Group E0001001 Effective Date: MM/DD/YYYY | PA NAME LINE 1 PA NAME LINE 2 FCP NAME LINE 1 FCP NAME LINE 2 (555)123-4567 |

| | |
|---|--|
| <small>Blue Shield of California Promise Health Plan is liable for EMERGENCY care provided to eligible members by contracted and non-contracted providers. If the member is in need of EMERGENCY care, please provide the care and notify Blue Shield of California Promise Health Plan as soon as possible. Non-emergency services rendered after the medical screening examination and the services required to stabilize the condition require prior authorization payment. EMERGENCY care is covered by Blue Shield of California Promise Health Plan without Prior Authorization, and at no cost to the Member. Providers: This card is for identification purposes only and does not prove eligibility for services. Routine medical care is provided solely through Blue Shield of California Promise Health Plan providers. Please file all claims with your local BCBS licensee in whose service area the member received services. CA Providers: Call Provider Services to obtain medical and hospital admission prior authorization to avoid reduced or non-payment.</small> | |
| blueshieldca.com/promise | |
| Customer Care | (855) 699-5557 (TTY: 711) |
| Provider Services | (800) 468-9935 (TTY: 711) |
| Transportation | (877) 433-2178 (TTY: 711) |
| Nurse Help Line | (800) 609-4166 (TTY: 711) |
| Behavioral Health | (855) 321-2211 (TTY: 711) |
| Medi-Cal Rx Customer Care | (800) 977-2273 (TTY: 711) |
| <small>This member has limited benefits outside of the plan service area and outside of California. Blue Shield of California Promise Health Plan is an independent licensee of the Blue Shield Association.</small> | |

如果您參保後過了幾週仍未收到Blue Shield Promise識別卡，或如果您的Blue Shield Promise識別卡毀損、遺失或遭竊，請立即致電客戶服務部。Blue Shield Promise會免費寄發新卡給您。請致電1-855-699-5557 (TTY 711)。如果您沒有Medi-Cal福利識別卡，或如果您的福利識別卡毀損、遺失或遭竊，請致電當地的縣政府辦公室。欲尋找您當地的縣政府辦公室，請瀏覽

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



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

2. 關於您的健康計劃

健康計劃概覽

Blue Shield Promise是一項健康計劃，提供給以下縣內參保Medi-Cal的人士：聖地牙哥縣。Blue Shield Promise與加州政府合作，幫助您取得您所需要的醫療保健服務。如果您被指定給Blue Shield Promise，並且您希望一位您喜歡的醫生作為您的基本保健服務提供者(PCP)，請致電我們為您提供協助。

您可以與Blue Shield Promise客戶服務部的代表洽談，以詳細瞭解健康計劃的內容及您應如何善用計劃。請致電1-855-699-5557 (TTY 711)。

您的保險起訖時間

當您參保Blue Shield Promise時，我們將在您參保日起的兩週內向您寄出Blue Shield Promise識別卡。您在接受所有醫療保健服務或領取處方藥時，都必須同時出示您的Blue Shield Promise識別卡及Medi-Cal福利識別卡(BIC)。

您的Medi-Cal承保每年都需要更新。如果您當地的縣政府辦公室無法以電子方式為您的Medi-Cal承保續保，縣政府會寄給您一份已預先填好的Medi-Cal續保申請表格。請填寫這份表格並交回您當地的縣辦公室。您可以親自、透過電話、郵寄、線上或您所在縣提供的其他電子方式送回您的資料。

每個人的續保日期不同。請確保在需要續保之時可以聯絡到您。如果地址、電話號碼或電子郵件變更，請立即撥打1-866-262-9881向您當地的聖地牙哥縣衛生及公共服務部辦公室報備。如果您需要協助完成年度續保或有任何疑問，請致電Blue Shield Promise Medi-Cal留存部：1-855-636-5251 (TTY 711)，服務時間為週一至週五，上午7:30至下午6時，節假日除外。



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

您可以隨時終止您的Blue Shield Promise承保，並選擇其他健康計劃。如需協助選擇新的計劃，請致電醫療保健方案處，電話：1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077或711)。或前往www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov。

Blue Shield Promise是一項健康計劃，提供給在聖地牙哥縣的Medi-Cal會員。您可以上網<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>尋找您所在當地的縣政府辦公室。

如果出現以下任何情況，Blue Shield Promise Medi-Cal承保可能會終止：

- 您搬離聖地牙哥縣
- 您不再擁有Medi-Cal
- 您有資格參加一項豁免方案，該方案要求您加入按服務收費 (FFS) Medi-Cal
- 您入獄或遭到監禁

如果您喪失您的Blue Shield Promise Medi-Cal承保，您可能仍有資格取得按服務收費 (FFS)的Medi-Cal承保。如果您不確定您是否仍有Blue Shield Promise的承保，請致電1-855-699-5557 (TTY 711)。

管理式護理中對於印第安人的特別考量

美國印第安人有權不參保Medi-Cal管理式護理計劃，也可以隨時因任何理由退出Medi-Cal管理式護理計劃並重新參保FFS Medi-Cal。

如果您是美國印第安人，您有權在印第安醫療保健服務提供者(IHCP)處取得醫療保健服務。您在這些地點取得醫療保健服務時，也可以繼續參保或退保Blue Shield Promise。欲瞭解更多有關參保和退保的資訊，請致電1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise必須為您提供護理協調，包括網絡外個案管理。如果您要求從IHCP取得服務，但沒有可提供服務的網絡內IHCP，Blue Shield Promise必須協助您找到網絡外IHCP。欲瞭解更多詳情，請參閱本手冊第3章「醫療網」。

您計劃的運作方式

Blue Shield Promise是一項與加州醫療保健服務部(DHCS)簽有合約的管理式護理健康計劃。Blue Shield Promise與在Blue Shield Promise服務區域中的醫生、醫院和其他醫療服務提供者合作，為會員提供醫療保健。身為Blue Shield Promise的會員，您可能有資格獲得透過FFS Medi-Cal提供的某些服務。這些服務包括門診處方藥、非處方藥以及透過Medi-Cal Rx提供的一些醫療用品。

客戶服務部會告訴您Blue Shield Promise運作的方式、如何取得您需要的護理、如何在



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

診所營業時間與醫療服務提供者安排預約、如何索取免費口譯和筆譯服務或其他格式的書面資訊，以及如何確定您是否有資格獲得交通服務。

欲瞭解更多資訊，請致電1-855-699-5557 (TTY 711)。您也可以從網站 blueshieldca.com/promise/medi-cal 上找到會員服務的資訊。

更換健康計劃

如果有其他健康計劃可用，您可以隨時退出Blue Shield Promise並加入您所居縣的其他健康計劃。欲選擇新的計劃，請致電醫療保健方案處，電話：1-800-430-4263（聽障和語障專線(TTY 1-800-430-7077或711)）。您可以在週一至週五上午8時至下午6時期間來電。或前往www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov。

申請退出Blue Shield Promise並參保您所居縣的其他計劃，將需要30天或以上的時間來處理。如欲查詢您的申請狀態，請致電醫療保健方案處，電話：1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077或711)。

如果您想儘快退出Blue Shield Promise，您可以致電醫療保健方案處請求加急（快速）退保。

可請求加急退保的會員包括但不限於：接受寄養或領養協助計劃服務的兒童、有特殊醫療保健需求的會員，以及已參保Medicare或其他Medi-Cal或商業管理式護理計劃的會員。

您可以聯絡您當地的縣政府辦公室，要求退出Blue Shield Promise。查找您當地的縣辦公室：

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

如果您對Blue Shield Promise有任何疑問，您可以致電1-866-820-6009聯絡Blue Shield Promise參保部門。您可以在週一至週五上午8時至下午6時期間來電。或致電醫療保健方案處，電話：1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077或711)。

搬到其他縣或離開加州的學生

您可以在美國境內任何地方，包括美國領地，取得急症護理和緊急護理。例行護理及預防性護理則僅在您居住的縣內才有承保。如果您是搬到加州其他縣接受高等教育（包括大



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

學) 的學生，**Blue Shield Promise**將承保您所在新縣的急診室和緊急護理服務。您也可以在新的縣獲得例行護理或預防性醫療護理，但您必須通知**Blue Shield Promise**。請閱讀下文瞭解更多資訊。

如果您已參保**Medi-Cal**，並且是您常居縣以外的加州其他縣的學生，則無需在那個縣內申請**Medi-Cal**。

如果您暫時離家去加州另一個縣學習，您有兩個選擇。您可以：

- 告訴聖地牙哥縣衛生及公共服務部的資格審查員，您暫時要搬家去接受高等教育，並給他們您新的縣的地址。縣政府將使用您的新地址和縣代碼更新個案記錄。如果您想在居於新縣期間繼續獲得例行或預防性醫療護理，則必須這麼做。如果**Blue Shield Promise**並未在您上大學的所在縣提供服務，您可能需要更換健康計劃。如有疑問和要避免延遲加入新的健康計劃，請致電醫療保健方案處，電話：1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077或711)。

或者

- 如果**Blue Shield Promise**並未在您大學所在縣提供服務，而您未將您的健康計劃更換為在該縣提供服務的健康計劃，則您將只能新的縣為某些病況使用急診室和緊急護理服務。欲瞭解更多資訊，請參閱第3章「如何取得護理服務」。如果您要取得例行或預防性醫療保健，就必須使用**Blue Shield Promise**位於聖地牙哥縣的醫療服務提供者網絡。

如果您暫時離開加州，成為別州的學生，而且您希望保留您的**Medi-Cal**保險，請聯絡聖地牙哥縣政府衛生及公共服務部的資格審查員。只要您符合資格，**Medi-Cal**將會承保其他州的急診服務和緊急護理。**Medi-Cal**也會承保在加拿大及墨西哥需要住院的急救護理。

例行護理和預防性護理服務，包括與這些服務相關的處方藥物，在您不在加州時不屬於承保範圍。您不符合這些州外服務的**Medi-Cal**承保資格。**Blue Shield Promise**不會支付您的醫療保健費用。如果您想在其他州取得**Medicaid**，您就需要在那個州內申請。**Medi-Cal**不承保在美國境外的急症、緊急或任何其他醫療保健服務，但第3章指出必須在加拿大和墨西哥住院的急症護理不在此限。

持續護理

網絡外醫療服務提供者的持續護理

身為**Blue Shield Promise**會員，您將獲得**Blue Shield Promise**網絡內醫療服務提供者的醫療保健服務。欲瞭解某一醫療保健服務提供者是否在**Blue Shield Promise**的網絡內，



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

請上網查看《醫療服務提供者名錄》：<https://www.blueshieldca.com/fad/home>。名錄中未列出的醫療服務提供者可能不在Blue Shield Promise的網絡內。

在某些情況下，您可能可以從不在Blue Shield Promise網絡內的醫療服務提供者處獲得護理。如果您被要求更換您的健康計劃或從FFS轉換到管理式護理，或者您的醫療服務提供者曾在網絡內但現在已不在網絡內，那麼您可能可以保留您的醫療服務提供者，即使他們不在Blue Shield Promise的網絡內。這稱為持續護理。

如果您需要從網絡外醫療服務提供者處獲得護理，請致電Blue Shield Promise以請求獲得持續護理。如果您符合以下所有條件，您可能可以獲得長達12個月或更長時間的持續護理：

- 在參保Blue Shield Promise之前，您與網絡外醫療服務提供者一直保持持續性醫患關係
- 在參保Blue Shield Promise之前的12個月內，您至少一次因為非急診情況前去網絡外醫療服務提供者處就診
- 網絡外醫療服務提供者願意與Blue Shield Promise合作，並同意遵守Blue Shield Promise的服務合約要求和付款
- 網絡外醫療服務提供者符合Blue Shield Promise的專業標準
- 網絡外醫療服務提供者已註冊並參與Medi-Cal計劃

欲瞭解更多資訊，請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

如果您的醫療服務提供者沒有在這12個月的期間結束前加入Blue Shield Promise網絡、不同意Blue Shield Promise的付款費率，或不符合護理品質要求，則您必須更換至Blue Shield Promise網絡內的醫療服務提供者。如欲討論您的選擇，請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise無需為網絡外醫療服務提供者提供某些輔助（支援）服務（例如放射科、化驗室、透析中心或交通）的持續護理。您將透過Blue Shield Promise網絡內醫療服務提供者獲得這些服務。

欲瞭解更多有關持續護理的資訊以及您是否符合資格，請致電1-855-699-5557。

網絡外醫療服務提供者完成的承保服務

身為Blue Shield Promise的會員，您將獲得Blue Shield Promise網絡醫療服務提供者的承保服務。如果在參保Blue Shield Promise之時或您的醫療服務提供者離開Blue Shield Promise網絡時，您正因為某些病症而在接受治療中，您可能仍可以獲得網絡外醫療服務提供者的Medi-Cal服務。

如果您需要針對以下健康狀況的承保服務，您可能可以在特定時段內繼續接受網絡外醫療服務提供者的護理：



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

[blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal)。

| 健康狀況 | 時段 |
|--|---|
| 急性病症（是指需要立即處理的醫療問題） | 只要您的急性病症持續存在 |
| 嚴重的慢性身體或行為病症（您長期患有的嚴重醫療保健問題） | 從承保開始或醫療服務提供者與 Blue Shield Promise 的合約結束日期起，最多可達 12 個月 |
| 懷孕和產後（分娩後）護理 | 懷孕期間及懷孕結束後最多12個月內 |
| 產科心理健康服務 | 自診斷或懷孕結束後最多12個月內（以較晚者為準） |
| 照護剛出生至36個月大的新生兒 | 自承保開始日期起或醫療服務提供者與 Blue Shield Promise 的合約結束日起最多12個月內 |
| 絕症（危及生命的醫療問題） | 只要您的疾病持續存在。自您參保 Blue Shield Promise 之日起或醫療服務提供者與 Blue Shield Promise 停止合作之時起，您仍可以獲得超過12個月的服務。 |
| 由網絡外醫療服務提供者進行的手術或其他醫療程序，只要在承保範圍內、具有醫療必要性且經過 Blue Shield Promise 授權，屬於已記錄療程的一部份，並由醫療服務提供者建議和記錄在案 | 手術或其他醫療程序必須在醫療服務提供者合約終止日期後的180天內進行，或在您參保 Blue Shield Promise 生效日起的180天內進行 |



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise 的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

對於可能符合資格的其他病症，請致電Blue Shield Promise客戶服務部。

如果網絡外醫療服務提供者不願意繼續提供服務或不同意Blue Shield Promise的合約規定、付款或提供護理服務的其他條款，您將無法從該醫療服務提供者處獲得持續護理。您可能可以繼續從Blue Shield Promise網絡內的其他醫療服務提供者處獲得服務。

如需協助選擇簽約醫療服務提供者以繼續提供您的護理服務，或者如果您對接受來自不再屬於Blue Shield Promise網絡的醫療服務提供者的承保服務有任何疑問或問題，請致電客戶服務部1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise不需要為Blue Shield Promise不承保或Medi-Cal與DHCS的合約所承保的服務提供持續護理。欲瞭解更多有關持續護理、資格和可用服務的資訊，請致電1-855-699-5557。

費用

會員費用

Blue Shield Promise為符合Medi-Cal資格的人士提供服務。在大多數情況下，Blue Shield Promise會員無需支付承保服務的費用、保費或自付額。

如果您是美國印第安人，您無需支付參保費、保費、自付額、共付額、分攤費用或其他類似收費。Blue Shield Promise不得向直接從IHCP或透過IHCP轉診以獲得用品或服務的任何美國印第安人會員收費或因IHCP之故而減收任何參保費、保費、自付額、共付額、分攤費用或類似收費。

除了急診護理、緊急護理或敏感性護理之外，您在前往Blue Shield Promise網絡外的醫療服務提供者處就診之前，必須先取得Blue Shield Promise的事先核准（預先授權）。如果您未取得事先核准（預先授權），並且不是因為急診護理、緊急護理或敏感性護理而前往網絡外醫療服務提供者處就診，您可能必須支付從該醫療服務提供者處獲得護理所需的費用。如需承保服務清單，請參閱本手冊第4章「各項福利與服務」。您也可以在此Blue Shield Promise網站blueshieldca.com/promise/medi-cal上找到《醫療服務提供者名錄》。



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

需要長期護理的會員和分攤費用規定

您可能需要每個月為長期護理服務支付分攤費用。您的共同分擔費金額視您的收入和財力而定。您每個月都將支付自己的醫療保健帳單，包括但不限於長期服務與支援(LTSS)帳單，直到已付金額等於您的分攤費用為止。在那之後，Blue Shield Promise將承保您當月的長期護理費用。在您全額支付您當月的長期護理分攤費用之前，您不會獲得Blue Shield Promise的承保。

醫療服務提供者如何獲得報酬

Blue Shield Promise以下列方式支付給醫療服務提供者：

- 按人給付
 - Blue Shield Promise每個月為每位Blue Shield Promise會員向部份醫療服務提供者支付固定的金額。這稱為按人給付。Blue Shield Promise會和醫療服務提供者共同決定支付金額。
- FFS付款
 - 部份醫療服務提供者會向Blue Shield Promise會員提供護理服務，並向Blue Shield Promise寄出所提供服務的帳單。這稱為FFS付款。Blue Shield Promise會和醫療服務提供者共同決定每項服務的費用。

欲瞭解更多有關Blue Shield Promise如何支付醫療服務提供者的資訊，請致電1-855-699-5557 (TTY 711)。

醫療服務提供者獎勵計劃：

Blue Shield Promise有醫療服務提供者獎勵計劃，目的是改善您的護理以及您與Blue Shield Promise醫療服務提供者的體驗。這些計劃能幫助改善：

- 護理品質
- 護理和服務的獲取與供應
- 提供的治療
- 會員滿意度

欲瞭解更多有關這些計劃的資訊，請致電Blue Shield Promise客戶服務部：
1-855-699-5557 (TTY 711)。



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

如果您收到醫療保健服務提供者的帳單

承保服務是指Blue Shield Promise必須支付的醫療保健服務。如果您收到任何Medi-Cal承保服務的帳單，請勿支付帳單費用。請立即致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。Blue Shield Promise會幫助您瞭解帳單是否正確。

如果您收到藥房開具的處方藥、用品或營養補充劑的帳單，請每週7天、每天24小時隨時致電Medi-Cal Rx客戶服務部，電話：1-800-977-2273。聽障和語障人士請撥711，服務時間為週一至週五上午8時至下午5時。您也可以瀏覽Medi-Cal Rx網站 <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。

要求Blue Shield Promise退還您的費用

如果您已為所接受的服務付費，並且符合以下**所有**條件，則可能有資格獲得補償（退款）：

- 您所接受的服務是Blue Shield Promise應負責支付費用的承保服務。對於Blue Shield Promise不承保的服務，Blue Shield Promise將不會補償您。
- 您在作為符合資格的Blue Shield Promise會員期間，獲得了承保服務。
- 您是在接受承保服務之日起的一年內要求退款。
- 您出示您本人或他人已代您支付承保服務費用的證明，例如醫療服務提供者開立的詳細收據。
- 您所接受的承保服務是來自Blue Shield Promise網絡內已註冊Medi-Cal的醫療服務提供者。如果您接受急診護理、家庭生育計劃服務，或其他Medi-Cal允許網絡外醫療服務提供者在沒有事先核准（預先授權）下即可進行的服務，則無需符合這項條件。
- 如果該承保服務通常需要事先核准（預先授權），您應提供醫療服務提供者出具的顯示該承保服務有醫療必要性的證明。

Blue Shield Promise將透過名為「行動通知」(Notice of Action, NOA)的信函，告知您他們是否會退款。如果您符合上述所有條件，已註冊Medi-Cal的醫療服務提供者應全額退還您所支付的金額。如果該醫療服務提供者拒絕退款，Blue Shield Promise會全額退回您所支付的金額。我們必須在收到索賠申請後的45個工作日內退款給您。

如果該醫療服務提供者在Medi-Cal註冊但是不屬於Blue Shield Promise網絡且拒絕退款，Blue Shield Promise會將款項退還給您，但是僅退還FFS Medi-Cal會支付的金額。Blue Shield Promise將全額退回您為急診服務、家庭生育計劃服務，或Medi-Cal允許網絡外醫療服務提供者在沒有事先核准（預先授權）下即可進行的其他服務所支付的自付費用。如果上述條件中您有一項不符合，Blue Shield Promise將不會退款。



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

如果您有以下情況，Blue Shield Promise將不會退款：

- 您要求並且已接受非Medi-Cal承保服務，例如整容服務
- 服務不屬於Blue Shield Promise的承保服務
- 您有未支付的Medi-Cal分攤費用。
- 您前往就診的醫生不接受Medi-Cal，且您簽署了一份表格，表示您無論如何都要在該醫生處就診而且您將為所接受的服務自行付費。
- 您有Medicare D部份計劃承保處方藥的Medicare D部份共付額



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

3. 如何取得護理

取得醫療保健服務

請閱讀以下資訊，以瞭解您可以從哪個醫療服務提供者或哪個醫療服務提供者團體取得醫療保健服務。

您可自Blue Shield Promise參保生效日期開始獲得醫療保健服務。請隨身攜帶您的Blue Shield Promise識別卡、Medi-Cal福利識別卡(BIC)和任何其他醫療保險卡。絕不讓其他人使用您的BIC卡或Blue Shield Promise識別卡。

僅有Medi-Cal承保的新會員必須在Blue Shield Promise網絡內選擇一位基本保健服務提供者(PCP)。同時擁有Medi-Cal和其他綜合健康保險的新會員則無需選擇PCP。

Blue Shield Promise網絡由一群與Blue Shield Promise合作的醫生、醫院和其他醫療服務提供者共同組成。您必須在您成為Blue Shield Promise會員後的30天內選擇一位PCP。如果您沒有選擇PCP，Blue Shield Promise將會為您選擇一位。

您可以為參保Blue Shield Promise的所有家人選擇同一位PCP或不同的PCP，只要該PCP仍接受新病人。

如果您想繼續去看同一位醫生，或者想尋找新的PCP，請前往《醫療服務提供者名錄》以取得Blue Shield Promise網絡內所有PCP和其他醫療服務提供者的清單。《醫療服務提供者名錄》有其他資訊可協助您選擇PCP。如果您需要《醫療服務提供者名錄》，請致電1-855-699-5557 (TTY 711)。您也可以到Blue Shield Promise網站blueshieldca.com/promise/medi-cal上找到《醫療服務提供者名錄》。

如果您無法自Blue Shield Promise網絡中的簽約醫療服務提供者處取得您所需的護理服務，您的Blue Shield Promise網絡內PCP或專科醫生必須請Blue Shield Promise核准讓您可以去看網絡外醫療服務提供者。這稱為轉診。您無需轉診即可前往網絡外醫療服務提供者處接受如本章後文中的標題「敏感性護理」下所列出的敏感性護理服務。



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

請閱讀本章其他內容，以瞭解更多有關PCP、《醫療服務提供者名錄》和醫療網的資訊。

Medi-Cal Rx計劃管理門診處方藥承保。欲瞭解更多資訊，請參閱第4章「其他Medi-Cal計劃與服務」。

基本保健服務提供者(PCP)

您的基本保健服務提供者(PCP)是為您的大部份醫療保健診療需求提供服務的持照醫療服務提供者。您的PCP還可以幫助您獲得您所需的其他類型的護理。您必須在參保Blue Shield Promise後的30天內選擇一位PCP。根據您的年齡和性別，您可以選擇全科醫師、婦產科醫師、家庭醫師、內科醫師或小兒科醫師作為您的PCP。

專科護理師(NP)、醫師助理(PA)或註冊護士助產士也可以擔任您的PCP。如果您選擇NP、PA或註冊護士助產士，則會指定一位醫生來督導您的護理事宜。如果您同時擁有Medicare和Medi-Cal，或您還擁有其他綜合醫療保險，則無需選擇一位PCP。

您可以選擇印第安醫療保健服務提供者(IHCP)、聯邦核准健康中心(FQHC)或鄉村健康診所(RHC)作為您的PCP。視醫療服務提供者的類型而定，您可能可以為同屬Blue Shield Promise會員的本人和所有家人選擇同一位PCP，只要該PCP仍接受新病人。

附註：美國印第安人可以選擇IHCP作為他們的PCP，即使該IHCP不在Blue Shield Promise的網絡內。

如果您沒有在參保後的30天內選擇PCP，Blue Shield Promise會指定一位PCP給您。如果您想更換已指定給您的PCP，請致電1-855-699-5557 (TTY 711)。更換會在下月首日生效。

您的PCP會：

- 瞭解您過去的健康情況及需求
- 保存您的健康紀錄
- 提供您需要的預防性和例行醫療保健
- 有需要時會將您轉診至專科醫生
- 在您需要時安排醫院護理



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

您可以在《醫療服務提供者名錄》中找到Blue Shield Promise網絡內PCP。《醫療服務提供者名錄》詳列與Blue Shield Promise合作的IHCP、FQHC和RHC。

您可以在網站blueshieldca.com/promise/medi-cal上找到Blue Shield Promise的《醫療服務提供者名錄》。或者您可以致電1-855-699-5557 (TTY 711) 要求郵寄一份《醫療服務提供者名錄》給您。您也可以致電查詢您想要的PCP是否可接受新病患。

選擇醫生和其他醫療服務提供者

因為您最瞭解自己的醫療保健需求，所以最好是由您自己來選擇PCP。最好是一直都去看同一位PCP，這樣他們才會清楚您的醫療保健需求。不過，如果您想要更換新的PCP，您隨時都可以這麼做。您選擇的PCP必須在Blue Shield Promise的醫療網中，而且要能接受新病人。

您新選擇的醫生將在您做出更換後下個月的第一天成為您的PCP。

欲更換您的PCP，請致電1-855-699-5557 (TTY 711)。

如果PCP不再接受新病人、已離開Blue Shield Promise網絡、不為您所在年齡層的病人提供護理服務，或PCP涉及未解決的品質問題，則Blue Shield Promise可以更換您的PCP。如果您與您的PCP處不來或不同意他們的意見，或如果您錯過約診時間或遲到，Blue Shield Promise或您的PCP也可能會請您更換新的PCP。如果Blue Shield Promise需要更換您的PCP，Blue Shield Promise會以書面方式告訴您。

如果您的PCP有所變動，您會收到郵寄給您的信函，內附新的Blue Shield Promise會員識別卡。卡上會有您新的PCP的姓名/名稱。如果您對於收到新的識別卡有任何疑問，請致電客戶服務部。

挑選PCP時的注意事項：

- 該PCP是否提供兒童醫療服務？
- 該PCP是否在我喜歡使用的診所服務？
- 該PCP的診所是否靠近我家、工作地點或我孩子的學校？
- 該PCP的診所是否離我家很近，因此就醫方便？
- 醫生及工作人員會不會說我的語言？
- 該PCP是否與我喜歡的醫院合作？
- 該PCP是否提供我需要的服務？
- 該PCP的診所營業時間是否能配合我的日程安排？
- 該PCP是否與我使用的專科醫生合作？

初次健康約診(IHA)

Blue Shield Promise建議您在成為新會員後的120天內去看您的新PCP，以進行稱為初次



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

健康約診(Initial Health Appointment, IHA)的第一次健康就診。首次健康約診的目的是幫助您的PCP瞭解您過去的醫療保健情形和需要。您的PCP可能會詢問有關您健康史的問題，或者可能會請您填寫一份問卷調查。您的PCP還會告訴您，哪些健康教育諮詢和課程可以為您提供協助。

您致電安排初次健康約診時，請告訴接電話的人，您是Blue Shield Promise的會員。請提供您的Blue Shield Promise識別卡號碼。

赴診時請攜帶您的Medi-Cal BIC卡和Blue Shield Promise識別卡。您去赴診時，最好把您的藥物和想問的問題都帶著去。做好準備，把您的醫療保健需求和顧慮告訴您的PCP。

如果您就診時將會遲到或無法依約前往時，請務必致電您的PCP診所。

如果您對初次健康約診有任何疑問，請致電1-855-699-5557 (TTY 711)。

例行護理

例行護理是指定期醫療保健，包括預防性護理，也稱為保健或健康照護，能幫助您保持健康和預防疾病。預防性護理包括常規健康檢查、篩檢、免疫接種、健康教育和諮詢。

Blue Shield Promise尤其建議兒童要接受定期的例行護理和預防性醫療護理。Blue Shield Promise會員可獲得由美國兒科學會和Medicare及Medicaid服務中心所建議的所有早期預防性服務。這些篩檢包括聽力和視力篩檢，可幫助確保健康發育和學習。如需小兒科醫師所建議服務的清單，請參閱美國兒科學會網站 https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf 上的「Bright Futures」指南。

例行護理還包括您生病時的例行護理在內。Blue Shield Promise承保您的PCP提供的例行護理。

您的PCP會：

- 提供您大多數的例行護理，包括常規健康檢查、免疫（預防針）、治療、處方藥物、所需篩檢和醫療建議
- 保存您的健康紀錄
- 需要時會將您轉診至專科醫生
- 如有需要，立醫囑進行X光造影、乳房X光檢查或進行化驗



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

您需要例行護理時，應致電您的PCP安排約診。請您務必要在取得醫療護理前先致電您的PCP，除非是急診情形。有急診情形時，請撥打**911**或前往最近的急診室。

欲瞭解更多有關Blue Shield Promise承保的醫療保健和服務以及非承保項目的資訊，請參閱本手冊第4章「各項福利與服務」和第5章「兒童及青少年健康護理」。

所有Blue Shield Promise醫療服務提供者都可以使用輔助工具和服務與殘障人士溝通。他們還可以使用其他語言或格式與您溝通。請告訴醫療服務提供者或Blue Shield Promise您的需求。

醫療網

Medi-Cal醫療網是由一群與Blue Shield Promise合作的醫生、醫院和其他醫療服務提供者組成，為Medi-Cal會員提供Medi-Cal的承保服務。

Blue Shield Promise是一項管理式護理保健計劃。您必須透過Blue Shield Promise的網絡內醫療服務提供者獲得大部份的承保服務。您可以無需轉診或事先核准，即前往網絡外醫療服務提供者處接受急診護理或家庭生育計劃服務。當您位於我們不提供服務的區域時，您也可以前往網絡外醫療服務提供者處接受區域外緊急護理。您必須先取得轉診或事先核准方能獲取所有其他網絡外服務，否則將不獲承保。

附註：美國印第安人可以選擇IHCP作為他們的PCP，即使該IHCP不在Blue Shield Promise的網絡內。

如果您的PCP、醫院或其他醫療服務提供者基於道德原因而不為您提供某項承保服務（例如家庭生育計劃或人工流產），請致電**1-855-699-5557 (TTY 711)**。如需更多關於道德原因而不提供服務的資訊，請閱讀本章後文中的「基於道德原因而不提供服務」。

如果您的醫療服務提供者基於道德原因而不提供承保的醫療保健服務，他們可協助您找到其他能為您提供所需服務的醫療服務提供者。Blue Shield Promise也能幫助您找到可提供此服務的醫療服務提供者。

網絡內醫療服務提供者

您大多數的醫療保健需求都應使用Blue Shield Promise網絡醫療服務提供者。您將從網



請致電客戶服務部：**1-855-699-5557 (TTY 711)**。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：**711**。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

絡內醫療服務提供者處獲得預防性和例行護理。您也會使用Blue Shield Promise網絡內的專科醫生、醫院和其他醫療服務提供者。

欲取得網絡內醫療服務提供者名錄，請致電1-855-699-5557 (TTY 711)。您也可以從網站 blueshieldca.com/promise/medi-cal 上找到《醫療服務提供者名錄》。欲索取合約藥物清單，請致電Medi-Cal Rx，電話：1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)，然後按7或711。或前往Medi-Cal Rx網站：<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。

您在前往Blue Shield Promise網絡外的醫療服務提供者（包括在Blue Shield Promise服務區域內的網絡外醫療服務提供者）處就診之前，必須先取得Blue Shield Promise的事先核准（預先授權），但以下情況除外：

- 如果您需要急救護理，請撥打911或前往最近的醫院。
- 如果您在Blue Shield Promise的服務區域外，並需要緊急護理，請前往任何緊急護理機構就診。
- 如果您需要家庭生育計劃服務，請前往任何Medi-Cal醫療服務提供者處就診，無需事先核准（預先授權）。
- 如果您需要心理健康服務，請前往網絡內醫療服務提供者或縣心理健康計劃醫療服務提供者處就診，無需事先核准（預先授權）。

如果您不屬於上述情況之一，並且在接受網絡外醫療服務提供者的護理之前沒有先取得事先核准（預先授權），您可能需要負責支付接受網絡外醫療服務提供者的任何護理費用。

在服務區域內的網絡外醫療服務提供者

網絡外醫療服務提供者是指沒有與Blue Shield Promise簽署合作協議的醫療服務提供者。除了急診護理、家庭護理、敏感性護理以及Blue Shield Promise預先核准的護理外，您可能需要自行支付在您的服務區域內從網絡外醫療服務提供者處獲取任何護理時產生的費用。

如果您需要網絡內無法提供的具有醫療必要性的醫療保健服務，您也許可以免費從網絡外醫療服務提供者處取得服務。如果您需要的服務無法在網絡內提供，或在距離您住家非常遙遠的地方，Blue Shield Promise可能會核准將您轉診至網絡外醫療服務提供者。如果我們將您轉診至網絡外醫療服務提供者，我們會支付您的護理費用。



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

對於在Blue Shield Promise服務區域內的緊急護理，您必須前往Blue Shield Promise網絡內緊急護理醫療服務提供者處就診。您無需事先核准（預先授權）即可從網絡內醫療服務提供者處獲得緊急護理。您確實需要事先核准（預先授權）才能從Blue Shield Promise服務區域內的網絡外醫療服務提供者處獲得緊急護理。

如果您從Blue Shield Promise服務區域內的網絡外醫療服務提供者處獲得緊急護理，您可能需要為該護理付費。您可以在本章中閱讀有關急診護理、緊急護理和敏感性護理服務的更多資訊。

附註：如果您是美國印第安人，您可使用我們醫療網之外的IHCP，而無需轉診。網絡外IHCP也可以將美國印第安人會員轉診至網絡內醫療服務提供者，無需先獲得網絡內PCP的轉診。

如果您需要網絡外服務方面的協助，請致電1-855-699-5557 (TTY 711)。

服務區域外

如果您位於Blue Shield Promise的服務區域外，而且需要的護理不是急診或緊急護理，請立即致電您的PCP。或致電1-855-699-5557 (TTY 711)。

欲取得急診護理，請撥打**911**或前往最近的急診室。Blue Shield Promise承保網絡外急診護理。如果您前往加拿大或墨西哥並且需要必須住院的急診護理，Blue Shield Promise將會承保您的護理。如果您前往加拿大和墨西哥以外的境外旅行並且需要急診護理、緊急護理或任何醫療保健服務，Blue Shield Promise將不會承保您的護理。

如果您在加拿大或墨西哥支付了需要住院的急診護理的費用，您可以要求Blue Shield Promise退款給您。Blue Shield Promise將會審查您的申請。欲詳細瞭解退款事宜，請閱讀本手冊第2章「關於您的保健計劃」。

如果您在別的州或居住在美國領地，例如美國薩摩亞、關島、北馬里亞納群島、波多黎各或美屬維京群島，則您可獲得急症護理的承保。並非所有醫院和醫生都接受Medicaid。（Medicaid僅在加州稱為Medi-Cal。）如果您在加州以外的地方需要急診護理，請儘快告訴醫院或急診室醫生您擁有Medi-Cal並且是Blue Shield Promise會員。

請醫院複印您的Blue Shield Promise識別卡。告訴醫院及醫生將帳單寄給Blue Shield Promise。如果您收到在其他州所獲服務的帳單，請立即致電Blue Shield Promise。我們會聯絡醫院及/或醫生，安排由Blue Shield Promise支付您的護理費用。



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

如果您在加州以外的地方並且急需配取門診處方藥時，請讓藥房致電Medi-Cal Rx，電話：1-800-977-2273。

附註：美國印第安人可以在網絡外IHCP取得服務。

加州兒童服務(CCS)計劃是一項州政府計劃，負責治療患有特定病症、疾病或有慢性健康問題且符合CCS計劃規定的未滿21歲兒童/青少年。如果您需要醫療保健服務治療符合CCS資格之病症，但Blue Shield Promise網絡中沒有CCS列名的專科醫生能提供您需要的護理，則您也許可以免費去看在醫療網絡外的醫療服務提供者。欲瞭解更多有關CCS計劃的資訊，請閱讀本手冊第4章「福利和服務」。

如果您對網絡外護理或服務區域外護理有任何疑問，請致電1-855-699-5557（聽障和語障專線(TTY)：711）。如果辦公室已休息，而您需要Blue Shield Promise 代表提供協助，請致電1-800-609-4166 (TTY 711)。

如果您在Blue Shield Promise服務區域外時需要緊急護理，請前往最近的緊急護理機構就診。如果您在美國境外旅行並需要緊急護理，Blue Shield Promise將不會承保您的護理。如需關於緊急護理的更多資訊，請閱讀本章後文中的「緊急護理」。

委託模式管理式護理計劃

Blue Shield Promise與大量醫生、專科醫生、醫院和其他醫療保健服務提供者合作。這些醫療服務提供者當中，有些是在稱為「醫療團體」或「獨立執業醫師協會」(IPA)的網絡內運作。這些醫療服務提供者也可能會直接與Blue Shield Promise簽約。

您的PCP會將您轉診至與他（她）的醫療團體、IPA，或與Blue Shield Promise有關聯的專科醫生或服務。如果您已經要去看專科醫生，請告訴您的PCP或致電Blue Shield Promise客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。如果您符合持續護理的資格，客戶服務部會協助您去看該醫療服務提供者。如需更多資訊，請瀏覽本手冊的「持續護理」一節。

管理式護理如何運作

Blue Shield Promise是一項管理式護理保健計劃。Blue Shield Promise為住在聖地牙哥縣的會員提供護理。在管理式護理中，您的PCP、專科醫生、診所、醫院和其他醫療服務提供者共同努力為您提供護理。



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

Blue Shield Promise與醫療團體簽有合約，為Blue Shield Promise會員提供護理。醫療團體由PCP醫生和專科醫生組成。醫療團體與化驗室和耐用醫療設備供應商等其他醫療服務提供者合作。醫療團體也與醫院有關聯。請查看您的Blue Shield Promise識別卡，瞭解您的PCP、醫療團體和醫院的名稱。

當您加入Blue Shield Promise時，您將選擇或被指定一位PCP。您的PCP是某個醫療團體的一員。您的PCP和該醫療團體將直接管理您的所有醫療需求。您的PCP可將您轉診給專科醫生或開立醫囑進行化驗室化驗和X光造影。如果您需要的服務需要事先核准（預先授權），Blue Shield Promise或您的醫療團體將審查事先核准（預先授權）並決定是否核准該服務。

在大多數情況下，您必須去看與您的PCP同屬於一個醫療團體的專科醫生和其他健康專業人員。除急診情況外，您也必須前往與您的醫療團體相關聯的醫院接受護理。

有時候，您可能需要醫療團體中的醫療服務提供者無法提供的服務。在這種情況下，您的PCP會將您轉診給其他醫療團體或網絡外的醫療服務提供者。您的PCP將申請事先核准（預先授權），以便您可前往該醫療服務提供者處就診。

在大多數情況下，您必須先獲得PCP、醫療團體或Blue Shield Promise的預先授權，才能前往網絡外醫療服務提供者或不屬於您的醫療團體的醫療服務提供者處就診。如果是急診服務、家庭生育計劃服務或網絡內心理健康服務，則無需事先核准（預先授權）。

醫生

您將從Blue Shield Promise醫療服務提供者名錄中選擇一位醫生或其他醫療服務提供者作為您的PCP。您選擇的PCP必須是網絡內醫療服務提供者。欲索取一份Blue Shield Promise《醫療服務提供者名錄》，請致電1-855-699-5557 (TTY 711)。或請上網查詢：blueshieldca.com/promise/medi-cal。

如果您要選擇新的PCP，也應致電以確保您想要就診的PCP目前接受新病人。

如果您在成為Blue Shield Promise會員之前已經有醫生了，但該醫生不在Blue Shield Promise網絡內，您可能可以在有限期間內繼續去看這位醫生。這稱為持續護理。您可在本手冊中查詢有關持續護理的詳情。欲瞭解更多資訊，請致電1-855-699-5557 (TTY 711)。



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

如果您需要專科醫生，您的PCP會將您轉診到Blue Shield Promise網絡內的專科醫生。有些專科醫生不需要轉診。如需關於轉診的更多資訊，請閱讀本章後文中的「轉診」。

請謹記，如果您沒有選擇PCP，Blue Shield Promise將會為您選擇一位，除非您除了Medi-Cal之外還有其他綜合健康保險。因為您最瞭解自己的醫療保健需求，所以最好是由您自己來選擇。如果您同時擁有Medicare和Medi-Cal，或您擁有其他醫療保險，您就無需從Blue Shield Promise選擇一位PCP。

如果您想更換您的PCP，您必須從Blue Shield Promise《醫療服務提供者名錄》中選擇一位PCP。請務必確定這個PCP仍可接受新病患。欲更換您的PCP，請致電1-855-699-5557 (TTY 711)。

醫院

有急症情形時，請撥**911**電話或前往最近的急診室。

如果不是急診情形但您需要醫院護理，您的PCP會決定您要去哪間醫院就診。您將需要前往您的PCP使用、且位於Blue Shield Promise醫療網內的醫院。《醫療服務提供者名錄》列出了Blue Shield Promise網絡內的各大醫院。

女性健康專科醫生

您可以前往Blue Shield Promise網絡內的女性健康專科醫生處，接受女性預防性和例行護理服務所需的承保護理。您不需要PCP的轉診或授權即可獲得這些服務。如需協助尋找女性健康專科醫生，您可以致電1-855-699-5557 (TTY 711)。您也可以撥打24/7全天候提供服務的Blue Shield Promise護士諮詢專線：1-800-609-4166 (TTY 711)。

對於家庭計劃服務，您的醫療服務提供者不必在Blue Shield Promise醫療服務提供者網絡中。您可選擇去看任何Medi-Cal醫療服務提供者，不必取得轉診或事前同意（預先授權）。如需協助尋找Blue Shield Promise醫療網外的Medi-Cal醫療服務提供者，請致電1-855-699-5557 (TTY 711)。

醫療服務提供者名錄

Blue Shield Promise《醫療服務提供者名錄》列出Blue Shield Promise網絡內的醫療服務提供者。網絡是指與Blue Shield Promise合作的醫療服務提供者團體。



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

Blue Shield Promise 《醫療服務提供者名錄》列出醫院、PCP、專科醫生、專科護理師、護士助產士、醫師助理、家庭生育計劃服務提供者、FQHC、門診心理健康醫療服務提供者、管理式長期服務與支援(MLTSS)、獨立生產中心(FBC)、印第安醫療保健服務提供者(IHCP)和鄉村健康診所(RHC)、社區支援(CS)和增強型護理管理(ECM)。

《醫療服務提供者名錄》列出Blue Shield Promise網絡醫療服務提供者的姓名/名稱、專科領域、地址、電話號碼、服務時間和使用的語言。它會告訴您醫療服務提供者是否接受新病人。也會列出建築物的實際無障礙設施，例如停車場、坡道、有扶手的階梯，以及門面寬敞並設有把手的洗手間。

欲詳細瞭解醫生的教育背景、專業資格、住院醫生訓練完成情況、培訓和證照，請致電1-855-699-5557 (TTY 711)。

您可以在網站blueshieldca.com/promise/medi-cal上找到《醫療服務提供者名錄》。

如果您需要印刷版的《醫療服務提供者名錄》，請致電1-855-699-5557 (TTY 711)。

您可以在網站<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>上的《Medi-Cal Rx藥房名錄》中找到與Medi-Cal Rx合作的藥房名單。您也可致電Medi-Cal Rx，電話：1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) 並按7或711查詢您附近的藥房。

及時取得護理

您的網絡內醫療服務提供者必須根據您的醫療保健需求及時提供護理服務。他們至少必須為您下列時間範圍內安排約診。

| 約診類型 | 您應能在下列時間範圍內獲得約診： |
|-----------------------|------------------|
| 無需取得事先核准（預先授權）的緊急護理就診 | 48小時 |
| 必須取得事先核准（預先授權）的緊急護理約診 | 96小時 |
| 非緊急（例行）基本保健約診 | 10個工作日 |
| 非緊急（例行）專科醫生護理約診 | 15個工作日 |
| 心理健康護理 | |
| 為非危及生命的急診提供護理 | 6小時 |
| 緊急護理 | 48小時 |
| 非緊急（例行）心理健康醫療服務提供者（非醫 | 10個工作日 |



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

| 約診類型 | 您應能在下列時間範圍內獲得約診： |
|--------------------------------------|------------------|
| 生和醫生) 初次護理約診 | |
| 非緊急(例行) 心理健康醫療服務提供者(非醫生) 追蹤護理的約診 | 上次約診後10個工作日 |
| 非緊急(例行) 心理健康醫療服務提供者(醫生) 追蹤護理約診 | 最後一次預約後的15個工作日 |
| 診斷或治療傷害、疾病或其他病症的非緊急(例行) 輔助(支援) 服務的約診 | 15個工作日 |

| 其他等待時間標準 | 您應能在下列時間範圍內接通： |
|---------------------|----------------|
| 客戶服務部正常營業時間內的電話等待時間 | 10分鐘 |
| 護士諮詢專線的電話等待時間 | 30分鐘(接通護士) |

有時候，等候約診的時間稍長不會造成問題。如果對您的健康無害，您的醫療服務提供者可能會讓您等候稍長的時間。您的病歷中必須註明，較長的等待時間不會危害您的健康。您可以選擇等待稍後的預約，或致電Blue Shield Promise轉至您選擇的其他醫療服務提供者處就診。您的醫療服務提供者和Blue Shield Promise將會尊重您的意願。

視您的需要而定，您的醫生可建議具體的時間表，以前往接受預防性服務、針對持續病況的追蹤護理，或長期轉診給專科醫生。

致電Blue Shield Promise時或當您要接受承保服務時，請告訴我們您是否需要口譯員服務(包括手語服務)。免費提供口譯員服務。我們極不鼓勵使用未成年人或家庭成員擔任口譯員。欲詳細瞭解我們提供的口譯員服務，請致電1-855-699-5557。

如果您在Medi-Cal Rx藥房需要口譯員服務(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。聽障和語障專線(TTY)用戶可撥打711，週一至週五上午8時至下午5時提供服務。

前去接受護理的交通時間或距離

Blue Shield Promise必須遵守符合您所需護理的交通時間或距離標準。這些標準有助於確保您能夠獲得護理而無需前往距離您居住地太遠的地方。交通時間或距離標準視您居住



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

的縣而定。

如果Blue Shield Promise無法在符合交通時間或距離標準的範圍內為您提供護理，DHCS可能會允許採用不同的標準，稱為替代使用標準。如需查看適用於您居住地的Blue Shield Promise時間或距離標準，請瀏覽blueshieldca.com/promise/medi-cal。或致電1-855-699-5557 (TTY 711)。

如果在您所在縣的Blue Shield Promise交通時間或距離標準範圍內，您無法到達某一醫療服務提供者處，該處則被視為距離遙遠，無論Blue Shield Promise可能對您的郵遞區號所在地採用何種替代使用標準。

如果您需要從離您居住地很遠的醫療服務提供者處獲得護理，請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。他們能幫您找到距您較近的醫療服務提供者來為您提供護理。如果Blue Shield Promise找不到距離較近的醫療服務提供者來為您提供護理，您可以請Blue Shield Promise為您安排交通以前往您的醫療服務提供者處，即使該醫療服務提供者距離您住的地方很遠也可以。

如果您需要藥房服務提供者方面的協助，請致電Medi-Cal Rx，電話：1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)，然後按7或711。

約診

您需要醫療保健時：

- 請致電您的PCP
- 打電話時，請記得準備好您的Blue Shield Promise識別卡號碼
- 如果診所沒有營業，請在答錄機中留下您的姓名和電話號碼
- 赴診時請攜帶您的Medi-Cal BIC卡和Blue Shield Promise識別卡。
- 如有需要，請要求安排前往就診地點的交通服務
- 在前往就診之前請先要求所需的語言協助或口譯服務，以便在您就診當時即獲得服務
- 請準時赴診，並且提早幾分鐘到達以辦理報到、填寫表格並回答您的PCP可能會問的任何問題
- 如果您無法赴診或將會遲到，請立即致電告知
- 準備好您的問題和藥物資訊



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

您有急診情形時，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，而您的PCP又無法與您談話，請致電Blue Shield Promise護士諮詢專線：
1-800-609-4166 (TTY 711)。

赴診

如果您沒有交通工具可以往返提供承保服務的約診診所，Blue Shield Promise可幫您安排交通。視您的情況而定，您可能有資格獲得醫療交通或非醫療交通服務。這些交通服務不是用於緊急情況，可能免費提供。

發生急診情形時，請您撥打**911**。我們提供與急診護理無關的服務與約診的交通服務。如需瞭解更多資訊，請閱讀本章稍後的「針對非緊急情況提供的交通福利」。

取消約診與重新安排

如果您無法赴診，請立即致電您的醫療服務提供者的診所。如果您必須取消約診，大多數的醫生會要求您在看診前的**24**小時（一個工作日）以電話通知取消。如果您屢次爽約，您的醫療服務提供者可能會停止為您提供護理，您必須找到新的醫療服務提供者。

付款

除非您為長期護理分攤費用，否則您**無需**為承保服務付費。欲瞭解更多資訊，請參閱第2章「使用長期護理並分攤費用的會員」。多數時候您不會收到來自醫療服務提供者的帳單。您在接受任何醫療保健服務或領取處方藥時，都必須出示您的Blue Shield Promise識別卡及您的Medi-Cal BIC卡，這樣您的醫療服務提供者才知道應向誰收取費用。您可收到來自醫療服務提供者的福利說明 (EOB) 或對帳單。EOB和對帳單都不是帳單。

如果您確實收到了帳單，請致電1-855-699-5557 (TTY 711)。如果您收到處方藥帳單，請致電Medi-Cal Rx，電話：1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)，然後按7或711。或瀏覽Medi-Cal Rx網站：

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



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

請告知Blue Shield Promise您被收取的金額、服務日期和收到帳單的原因。Blue Shield Promise會協助您瞭解帳單是否針對承保服務。只要是Blue Shield Promise應支付的任何承保服務的費用，您都無需向醫療服務提供者付費。如果您接受網絡外醫療服務提供者的護理，但未獲得Blue Shield Promise的事先核准（預先授權），您可能需要為所接受的護理付費。

您在前往網絡外醫療服務提供者處就診之前，必須先取得Blue Shield Promise的事先核准（預先授權），除非：

- 您需要急診服務，在這種情況下，請撥打911或前往最近的醫院
- 您需要家庭生育計劃服務或與性傳播感染檢測相關的服務，那麼您可以前往任何Medi-Cal醫療服務提供者處接受服務而無需事先核准（預先授權）
- 您需要心理健康服務，那麼您可以前往網絡內醫療服務提供者或縣心理健康計劃醫療服務提供者處接受服務而無需事先核准（預先授權）

如果因為有醫療必要性的某項護理在Blue Shield Promise網絡內無法提供，您需要從網絡外醫療服務提供者處獲得該服務，只要該服務是Medi-Cal的承保服務且您已取得Blue Shield Promise的事先核准（預先授權），您便無需付費。欲瞭解急診護理、緊急護理和敏感性服務的更多資訊，請瀏覽本章中這些標題下的所載內容。

如果您收到帳單或被要求支付您覺得您無需支付的共付額，請致電1-855-699-5557（聽障和語障專線(TTY)：711）。如果您支付了帳單，您可向Blue Shield Promise申請索賠。您必須以書面方式告訴Blue Shield Promise 您所支付的項目或服務。Blue Shield Promise將審閱您的索賠申請，並決定您是否可獲得退費。

如果您有任何疑問，請致電1-855-699-5557 (TTY 711)。

如果您是在美國退伍軍人事務部系統接受服務，或在加州以外地方接受非承保或未授權服務，您可能都需要自行付費。

如果您有以下情況，Blue Shield Promise將不會退款：

- 服務不屬於Medi-Cal承保範圍，例如美容服務
- 您有未支付的Medi-Cal分攤費用。
- 您前往就診的醫生不接受Medi-Cal，且您簽署了一份表格，表示您無論如何都要在該醫生處就診而且您將為所接受的服務自行付費。
- 您要求退還由Medicare D部份計劃承保的處方藥的Medicare D部份共付額。



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

轉診

如果您需要專科醫生進行護理，您的PCP或其他專科醫生將為您轉診一位專科醫生。專科醫生是專注於某一類醫療照護服務的提供者。幫您轉診的醫生將與您一起選擇一位專科醫生。為了幫助確保您能夠及時去看專科醫生，DHCS為會員設定了約診的時間範圍。這些時間範圍在本章先前「及時取得護理」中列出。您PCP的診所可以幫助您預約專科醫生。

其他可能也需要轉診的服務還包括診所內程序、X光造影、化驗和專科醫生。

您的PCP可能會給您一份表格帶去給專科醫生。專科醫生會填寫表格，再寄回給您的PCP。只要專科醫生認為您仍需要治療，就會一直為您治療。

如果您的健康問題需要長期接受特別醫療護理，您可能需要長期轉診。取得長期轉診意味著您不必每次去看同一位專科醫生時都要取得轉診。

如果您無法取得長期轉診或想索取一份Blue Shield Promise的轉診政策，請致電1-855-699-5557 (TTY 711)。

您不需要轉診即可獲得：

- PCP看診
- 婦產科(OB/GYN)就診
- 緊急或急診護理就診
- 成人敏感性服務，例如性侵害護理
- 家庭生育計劃服務（欲瞭解更多資訊，請致電家庭生育計劃資訊和轉診服務辦公室：1-800-942-1054）
- HIV測試和諮詢（年滿12歲）
- 性傳染病服務（年滿12歲）
- 脊椎矯正服務（由網絡外FQHC、RHC和IHCP提供時可能須取得轉診）
- 初步心理健康評估

未成年人也可在未獲得父母或監護人同意的情況下接受特定門診心理健康服務、敏感性服務及物質濫用症服務。欲瞭解更多資訊，請參閱本章「未成年人同意服務」和本手冊第4章中的「物質濫用症治療服務」。



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

加州癌症公平法案轉診

複雜癌症的有效治療受到諸多因素的影響。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的癌症，新的《加州癌症護理公平法案》允許您要求您的醫生轉診以得到網絡內國家癌症研究所(NCI)指定的癌症中心、NCI社區腫瘤學研究計劃(NCOP)附屬站點或合格的學術癌症中心的治療。

如果 Blue Shield Promise 在網絡內沒有 NCI 指定的癌症中心，除非您選擇看不同的癌症治療醫療服務提供者，否則，只要網絡外中心和 Blue Shield Promise 對付款達成一致意見，Blue Shield Promise 將允許您要求轉診，以從加州的這些網絡外中心之一接受癌症治療。

如果您被診斷出患有癌症，請聯絡 Blue Shield Promise 以瞭解您是否有資格獲得這些癌症中心的服務。

決心戒菸？如欲取得英語服務，請致電**1-800-300-8086**。如欲取得西語服務，請致電**1-800-600-8191**。

欲瞭解更多資訊，請前往www.kickitca.org。

事先核准（預先授權）

對於部份類型的護理，您的PCP或專科醫生必須要先請Blue Shield Promise核准，才能讓您取得護理。這稱為申請事先核准或預先授權。這意味著，Blue Shield Promise必須確認這項護理具醫療必要性（必需）。

有醫療必要性的服務是指為了保護您的生命、讓您免於罹患重症或殘障，或者為了減少確診疾病、疾患或傷勢的劇烈疼痛所提供的合理且必要的服務。對於未滿21歲的會員，Medi-Cal服務包括有醫療必要性的護理以治療或緩解身體或心理疾病或病症。

以下服務一律需要事先核准（預先授權），即使您是向Blue Shield Promise網絡內的醫療服務提供者取得這些服務：



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

- 住院（非急診時）
- 在Blue Shield Promise服務區域外的服務（如果非急診或緊急護理）
- 門診外科手術
- 在護理機構（包括與衛生保健服務部亞急性護理單位簽約的成人和兒童亞急性護理機構）或中繼護理機構（包括發育性障礙中繼護理機構(ICF/DD)、ICF/DD–Habilitative (ICF/DD–H)、ICF/DD-護理(ICF/DD-N)）的長期護理或專業護理服務
- 專科治療、造影、檢測、程序
- 非急診情況的醫療交通服務。

急診救護車服務不需要事先核准（預先授權）。

在Blue Shield Promise合理取得所需資訊後，Blue Shield Promise有5個工作日的時間對事先核准（預先授權）的請求作出決定。當醫療服務提供者提出事先核准（預先授權）請求，而且Blue Shield Promise判斷按照標準時程處理可能會嚴重危及您的生命或健康，或影響您達到、維持或恢復最大功能的能力時，Blue Shield Promise將在不超過72小時內作出事先核准（預先授權）的決定。這表示，在收到事先核准（預先授權）請求後，Blue Shield Promise會根據您的健康狀況所需儘快給您通知，最遲不超過請求服務後72小時或5天。事先核准（預先授權）請求是由醫生、護士和藥劑師等臨床或醫務人員審核。

Blue Shield Promise不以任何方式影響審核人拒絕或核准承保或服務的決定。如果Blue Shield Promise不核准這項請求，Blue Shield Promise會向您發送行動通知(NOA)函。該NOA函會告訴您，如果您不同意這項決定時可如何提出上訴。

如果Blue Shield Promise需要更多資訊或更多時間來審查您的請求，Blue Shield Promise會與您聯絡。

對於急診護理，您絕對不需要取得事先核准（預先授權），即使是在Blue Shield Promise網絡外或在您的服務區域外也如此。該規定也適用於臨產和分娩（如果您有孕在身）。某些敏感性護理服務也不需要事先核准（預先授權）。欲瞭解有關敏感性護理服務的更多資訊，請參閱本章後文中的「敏感性護理」。

如對事先核准（預先授權）有任何疑問，請致電1-855-699-5557 (TTY 711)。

第二專家意見

對於您的醫療服務提供者所說的您需要的護理，或是關於您的診斷或治療計劃，您可能想要獲取第二專家意見。例如，如果您想確保診斷正確、不確定是否需要接受處方治療或



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

手術、或者您已遵循了治療計劃但沒有效果等等，您可能需要第二專家意見。如果您或您的網絡內醫療服務提供者要求取得第二專家意見，而且您是從某一網絡內醫療服務提供者取得這個意見時，**Blue Shield Promise**會支付第二專家意見的費用。您不需要**Blue Shield Promise**的事先核准（預先授權），即可獲得網絡內醫療服務提供者的第二專家意見。如果您想要取得第二專家意見，我們會將您轉診至合格的網絡內醫療服務提供者，讓對方為您提供第二專家意見。

如欲要求取得第二專家意見並取得選擇醫療服務提供者的協助，請致電**1-855-699-5557 (TTY 711)**。如果您想要，您的網絡內醫療服務提供者也可以協助您取得第二專家意見的轉介。

如果**Blue Shield Promise**網絡中沒有可提供您第二專家意見的醫療服務提供者，**Blue Shield Promise**會支付網絡外醫療服務提供者提供的第二專家意見的費用。**Blue Shield Promise**會在5個工作日內告訴您，是否核准您為取得第二專家意見所選擇的醫療服務提供者。如果您有慢性病、重大疾病或嚴重疾病，或您的健康面臨立即發生的嚴重威脅，包括但不限於：死亡、喪失肢體或主要身體部位或身體功能等，**Blue Shield Promise**會在72小時內以書面形式通知您。

如果**Blue Shield Promise**拒絕您的第二專家意見要求，您可以提出申訴。欲瞭解更多有關申訴的資訊，請參閱本手冊第6章的「投訴」一節。

敏感性護理

未成年人自主服務

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

您可以在未經父母或監護人許可的情況下獲得這些服務：



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

- 強暴與其他性侵害防治服務
- 懷孕測試和諮詢
- 避孕服務，例如生育控制（不包括絕育）
- 人工流產服務

如果您年滿12歲，您可以在未經父母或監護人許可的情況下獲得這些服務：

- 根據您的成熟程度以及參與您自身醫療保健的能力來提供門診心理健康服務和諮詢，或住宿庇護服務
- HIV/AIDS諮詢、預防、檢測及治療
- 性傳染疾病預防、測試和治療，包括梅毒、淋病、衣原體和單純疱疹等性傳染疾病
- 針對藥物和酒精濫用的物質濫用症治療，包括篩檢、評估、介入及轉診服務
 - 欲瞭解更多詳情，請參閱本手冊第4章中的「物質濫用症治療服務」。

對於驗孕、避孕服務或性傳播感染服務，醫療服務提供者或診所不需要屬於Blue Shield Promise網絡。您可選擇任何Medi-Cal醫療服務提供者以取得這類服務，而無需轉診或事先核准（預先授權）。

網絡外醫療服務提供者提供的服務若非關敏感護理，則不屬於承保範圍。如欲查找Blue Shield Promise Medi-Cal網絡外的Medi-Cal醫療服務提供者，或欲要求交通協助以前往醫療服務提供者處，請致電1-855-699-5557。如需更多有關避孕服務的資訊，請閱讀本手冊第4章中的「預防和保健服務及慢性病管理」。

欲取得非專科門診心理健康服務的未成年人自主服務，您可以前往網絡內或網絡外醫療服務提供者處就診，而無需轉診且無需事先核准（預先授權）。您的PCP不需要為您轉診，您也不需要獲得Blue Shield Promise的事先核准（預先授權），即可獲得承保範圍內的未成年人自主服務。

Blue Shield Promise不承保屬於專科心理健康服務的未成年人同意服務。您居住縣的縣級心理健康計劃承保專科心理健康服務的未成年人同意服務。如需精神健康專科服務，您每週7天，每天24小時皆可隨時致電您所在縣的心理健康計劃或您的Blue Shield Promise行為健康組織。要在線上查找所有縣的免付費電話號碼，請前往：

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

未成年人可24/7全天候致電1-800-609-4166（TTY 711）Blue Shield Promise護士諮詢專線，與代表私下討論他們的健康問題。

如果根據法律規定，您有權在未經父母或監護人同意的情況下，自行同意接受護理，未經您的書面許可，Blue Shield Promise不會向您的Blue Shield Promise計劃保單持有人或主要參保者，或向任何Blue Shield Promise投保人提供您的敏感性護理服務的相關資



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

訊。您也可以要求以特定格式或格式（如果有的話）獲取有關您醫療服務的私人資訊，並將資訊寄送到您的其他地點。欲瞭解更多有關如何請求與敏感性服務相關的保密通訊的資訊，請參閱本手冊第7章中的「隱私權實施辦法聲明」一節。

成人敏感性護理服務

18歲或以上成人不必去看自己的PCP接受特定敏感或隱私護理。對於以下護理類型，您可以選擇任何醫生或診所：

- 計劃生育和避孕，包括年滿21歲的成年人的絕育手術
- 懷孕測試和諮詢以及其他懷孕相關服務
- HIV/AIDS預防和測試
- 性傳染疾病的預防、檢測和治療
- 性侵害護理
- 門診人工流產服務

對於敏感性護理，醫生或診所不一定要在Blue Shield Promise網絡內。您可以選擇前往任何Medi-Cal醫療服務提供者處取得這些服務，無需轉診或Blue Shield Promise的事先核准（預先授權）。如果您從網絡外醫療服務提供者處獲取的敏感性護理並未列於此處，您可能需要為此項護理付費。

如果您需要協助尋找提供這些服務的醫生或診所，或取得這些服務（包括交通）的協助，請致電1-855-699-5557 (TTY 711)。或也可每週7天、每天24小時隨時撥打Blue Shield Promise的護士諮詢專線：1-800-609-4166 (TTY 711)。

未經您的書面許可，Blue Shield Promise不會向您的Blue Shield Promise計劃保單持有人或主要參保者，或向任何Blue Shield Promise投保人提供您的敏感性護理服務的相關資訊。您可以某種形式或格式（如果有的話）獲取有關您的醫療服務的私人資訊，並將其發送至您的其他地點。欲瞭解更多有關如何請求與敏感性服務相關的保密通訊的資訊，請參閱本手冊第7章中的「隱私權實施辦法聲明」一節。

出於道德原因而不提供服務

有些醫療服務提供者會出於道德原因而不提供部份承保服務。如果他們在道德上不認同部份承保服務時，即有權不提供這些服務。您仍可從其他醫療服務提供者取得這些服務。如果您的醫療服務提供者出於道德原因而不願意提供服務，他們會協助您找到其他醫療服務提供者取得所需服務。Blue Shield Promise也可以幫助您找到醫療服務提供者。



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

有些醫院和醫療服務提供者不提供下列一項或多項服務，即便該些服務是屬於Medi-Cal的承保範圍：

- 家庭生育計劃
- 避孕服務，包括緊急避孕藥
- 絕育手術，包括在分娩和生產時進行的輸卵管結紮手術
- 不孕症治療
- 人工流產

為了確保您選擇的醫療服務提供者能夠為您和您的家人提供所需的護理，請致電您想要的醫生、醫療團體、獨立執業醫師協會或診所。詢問此位醫療服務提供者是否能夠並且願意提供您所需的服務。或致電Blue Shield Promise：1-855-699-5557（TTY 711）。

這些是您可得到的服務。Blue Shield Promise將確保您和您的家人可以使用能夠為您提供所需護理的醫療服務提供者（醫生、醫院和診所）。如果您有任何疑問或需要尋找醫療服務提供者方面的協助，請致電Blue Shield Promise：1-855-699-5557（TTY 711）。

緊急護理

緊急護理不是為了急診或治療危及生命的病症，而是為了要防止突然生病、受傷或您原有病症出現併發症而對健康造成嚴重損害時所提供的服務。大多數緊急護理約診都不需要事先核准（預先授權）。如果您要求緊急護理約診，您將在48小時內取得就診安排。如果您需要的緊急護理服務需要事先核准（預先授權），您將在提出請求後96小時內取得就診安排。

如需取得緊急護理，請致電您的PCP。如果您聯絡不到您的PCP，請致電1-855-699-5557（TTY 711）。或者您可以致電Blue Shield Promise護士諮詢專線：1-800-609-4166（TTY 711），每週7天、每天24小時提供服務，以瞭解最適合您的護理級別。

如果您在區域外時需要緊急護理，請前往最近的緊急護理機構。



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

緊急護理需求可包括：

- 感冒
- 喉嚨痛
- 發燒
- 耳朵痛
- 肌肉扭傷
- 產婦服務

當您在Blue Shield Promise的服務區域內且需要緊急護理時，您必須從網絡內醫療服務提供者處取得緊急護理服務。您不需要事先核准（預先授權），即可獲得Blue Shield Promise服務區域內的網絡內醫療服務提供者的緊急護理。

如果您位於Blue Shield Promise服務區域外，但在美國境內，您不需要事先核准（預先授權）即可獲得緊急護理。請前往最近的緊急護理機構。

Medi-Cal不承保美國境外的緊急護理服務。如果您在美國境外旅行時需要緊急護理，我們將不承保您的護理。

如果您需要心理健康緊急護理，請致電您所在縣的心理健康計劃或客戶服務部：1-855-699-5557（TTY 711）。您每週7天、每天24小時皆可隨時致電您所在縣的心理健康計劃或您的Blue Shield Promise行為健康組織。若要在線上查找所有縣的免付費電話號碼，請前往：<http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>。

如果您在承保的緊急護理就診時取得了藥物，Blue Shield Promise將在承保這次就診中同時承保這些藥物。如果您的緊急護理醫療服務提供者開立了一份處方，讓您到藥房配藥，這將由Medi-Cal Rx決定是否承保。欲瞭解有關Medi-Cal Rx的更多資訊，請參閱第4章「其他Medi-Cal計劃與服務」中的「Medi-Cal Rx承保的處方藥」一節。

急診護理

欲取得急診護理，請撥打**911**或前往最近的急診室(ER)。如果是急診護理，您**無需**取得Blue Shield Promise的事先核准（預先授權）。

在美國（包括任何美國領土）境內，您有權使用任何醫院或其他場所進行急診護理。

如果您在美國境外，則僅承保需要在加拿大和墨西哥住院的急診護理。在其他國家的急診護理和其他護理不獲承保。



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

急診護理是針對危及生命的病症提供的護理。這種護理是處理疾病和傷害，當具有一般健康和醫學常識且能審慎（合理）判斷的一般人（不是醫療保健專業人士）預期，如果疾病或傷害不立即接受護理，則此人將置其健康（或孕婦腹中胎兒的健康）於嚴重危險中。這包括冒著對您的身體機能、身體器官或身體部位造成嚴重傷害的風險。示例包括，但不限於：

- 臨產
- 骨折
- 劇烈疼痛
- 胸痛
- 呼吸困難
- 嚴重燒燙傷
- 用藥過量
- 昏厥
- 嚴重出血
- 緊急精神病症，例如重度憂鬱症或想要自殺。

請勿前往急診室取得例行護理或並非即刻需要的護理。您應該向您的PCP取得例行護理，因為他們才最瞭解您的情形。您前往急診室前不需要先詢問您的PCP或Blue Shield Promise。如果您不確定您的病症是不是急症，請致電您的PCP。您也可以撥打24/7全天候提供服務的Blue Shield Promise護士諮詢專線：1-800-609-4166（TTY 711）。

如果您在Blue Shield Promise服務區域外需要急診護理，請前往最近的ER，即使該ER不在Blue Shield Promise網絡中。您到急診室時，請他們聯絡Blue Shield Promise。您或您入住的醫院應該要在您接受急診護理後的24小時內致電Blue Shield Promise。如果您在美國境外旅行（加拿大和墨西哥除外）時需要急診護理，Blue Shield Promise將不予承保。

如果您需要急診交通服務，請撥打**911**。

如果您急診之後需要在網絡外醫院取得護理（即穩定後護理），醫院會致電Blue Shield Promise。

如果您或您認識的人處於危機中，請聯絡988自殺和危機生命熱線：請致電或發簡訊至**988**或進行線上聊天（網址：988lifeline.org/chat）。988自殺和危機生命熱線為處於危機中的任何人提供免費且保密的支援。包括有情緒困難的人以及在自殺、心理健康及/或物質濫用危機中需要支援的人。



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

請謹記：除非您合理認為自己有緊急醫療情況，否則不要打**911**電話。只有在發生急診情況時才取得急診護理，例行護理或感冒和喉嚨痛這類小病不應該接受急診護理。如果是急症情況，請撥**911**電話或前往最近的急診室。

Blue Shield Promise護士諮詢專線全年無休，每天**24**小時為您提供免費的醫療資訊和建議。請致電**1-800-609-4166**（TTY 711）。

護士諮詢專線

Blue Shield Promise護士諮詢專線全年無休，每天**24**小時為您提供免費的醫療資訊和建議。請致電**1-800-609-4166**（TTY 711）以：

- 諮詢護士，護士將回答您的醫療問題、提供護理建議，並協助您決定是否應立即看醫生
- 取得病症方面的協助，例如糖尿病或哮喘，包括有關哪種醫療服務提供者最適合處理您的病症的建議

護士諮詢專線**無法**協助您進行診所約診或藥物續配。如果您需要這些方面的協助，請致電您的醫療服務提供者的診所。

護士諮詢專線包括口譯員服務。

預先醫療保健指示

預先醫療保健指示或預先醫療指示是法律文件，您可以在表格上列出萬一您以後無法說話或無法做決定時，您希望接受什麼樣的醫療保健。您也可以列出您不想接受的醫療保健。您可以指定別人（例如配偶）在您無法對自己的醫療保健做決定時幫您做決定。

您可以在藥房、醫院、法律事務所和醫生診所拿到預立醫囑表格。您可能需要支付表格費用。您也可以在网上找到表格並免費下載。您可以請家人、PCP或您信任的人協助您填寫表格。



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

您有權可將您的預立醫囑放入您的病歷中。您有權隨時改變或取消您的預立醫囑。

您有權瞭解預立醫囑法律的變更。Blue Shield Promise會在州法律變更後的90天內將變更內容告訴您。

欲瞭解更多資訊，您可以致電Blue Shield Promise：1-855-699-5557。

器官和組織捐贈

您可以成為器官或組織捐贈者，幫助拯救生命。如果您的年齡在15到18歲之間，只要有您家長或監護人的書面同意，也能成為捐贈人。您隨時都可以改變主意，不再成為器官捐贈人。如果您想瞭解器官或組織捐贈的詳情，請詢問您的PCP。您也可以瀏覽美國衛生及公共服務部網站www.organdonor.gov。



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

4. 各項福利與服務

您的健康計劃承保哪些福利和服務

本章會說明Blue Shield Promise承保的福利和服務。只要您的承保服務具有醫療必要性並且自Blue Shield Promise網絡內醫療服務提供者處取得，則均免費提供。如果護理不在網絡範圍內，您必須要求Blue Shield Promise事先核准（預先授權），但某些敏感性服務和急診護理不在此限。您的健康計劃可能承保網絡外醫療服務提供者所提供的醫療必要性服務，但您必須請求Blue Shield Promise對此進行事先核准（預先授權）。

有醫療必要性的服務是指為了保護您的生命、讓您免於罹患重症或殘障，或者為了減少確診疾病、疾患或傷勢的劇烈疼痛所提供的合理且必要的服務。對於未滿21歲的會員，Medi-Cal服務包括醫療必要性護理以治療或緩解身體或心理疾病或病症。如需更多關於承保服務的資訊，請致電1-855-699-5557（TTY 711）。

21歲以下的會員可獲享額外福利與服務。欲瞭解詳情，請閱讀本手冊第5章「兒童及青少年健康護理」。

Blue Shield Promise提供的一些基本健康福利和服務列舉如下。註明星號（*）的福利和服務需要事先核准（預先授權）。



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

- 變性服務*
- 產科和新生兒護理
- 長期居家健康療法和服務*
- 腸道及靜脈營養*
- 成人免疫接種（預防針）
- 肺部復健
- 復健服務和裝置*
- 過敏測試和注射
- 行為健康治療*
- 化療和放射療法
- 化驗和放射科*
- 急性（短期治療）居家健康療法和服務
- 急診救護車服務
- 急診室就診
- 脊椎矯正服務*
- 家庭計劃服務（您可以去看非參與計劃的醫療服務提供者）
- 矯正裝置/義肢*
- 緊急護理
- 居家醫療保健*
- 快速全基因組測序
- 臨終關懷*
- 麻醉師服務
- 門診外科手術*
- 門診心理健康服務
- 門診醫院服務
- 耐用醫療設備(DME)*
- 寧養療護*
- 女性健康服務
- PCP看診
- 陪產士服務
- 培健服務和設備*
- 配對照護服務
- 認知健康評估
- 社區健康工作者服務
- 生物標記檢測
- 視力服務*
- 聽覺*
- 外科手術服務
- 物理治療*
- 洗腎/血液透析服務
- 小兒科服務
- 哮喘預防
- 心臟復健*
- 牙科服務-有限（由醫療診所的醫療專業人員/基本保健服務提供者(PCP)執行）
- 言語治療*
- 遠距醫療/遠距保健 (Telemedicine/Telehealth)
- 造口和泌尿用品
- 針灸*
- 職能治療*
- 中級護理機構服務
- 重大器官移植*
- 助聽器
- 住院醫療和外科手術護理*
- 專科醫生看診
- 專業護理服務，包括亞急性服務
- 足科服務*

承保服務的定義與說明詳述於第8章「重要電話號碼和重要詞語」中。



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

具有醫療必要性的服務是指為了保護您的生命、避免您罹患重症或成為殘障，或者為了減少確診疾病、疾患或傷勢的劇烈疼痛而合理必要的服務。

醫療必要性服務包括這類對於與適齡的生長及發育，或對於取得、維持、重新獲得功能性能力有必要的服務。

對於未滿 21 歲的會員，如果根據Medi-Cal兒童和青少年福利（也稱為早期和定期篩檢、診斷和治療(EPST)）福利而必須矯正或改善缺陷以及身體和心理疾病或病症，則服務具有醫療必要性。其中包括為治療或幫助緩解身體或心理疾病或病症，或維持會員的病況以防止其繼續惡化所需的護理。

醫療必要性服務不包括：

- 尚未經過試驗或仍處於試驗階段的治療
- 普遍不被認為有效的服務或用品
- 超出正常療程和治療時間的服務，或沒有臨床指南的服務
- 為了便利看護人或醫療服務提供者而提供的服務

Blue Shield Promise會與其他計劃協調，以確保您獲得所有具有醫療必要性的服務，即使這些服務由其他計劃而非**Blue Shield Promise**承保。

醫療必要性服務包括合理且必要的承保服務，其目的為：

- 保護生命；
- 預防重大疾病或重大殘障；
- 減輕劇烈疼痛；
- 實現適齡的成長與發育，或
- 功能性能力之取得、維持、重新獲得。

對於未滿 21 歲的會員，醫療必要性服務包括上述所有承保服務以及任何其他必要的醫療保健、篩檢、免疫、診斷服務、治療和其他矯正或改善缺陷以及身體和心理疾病和病症的方法，都必須符合Medi-Cal兒童和青少年福利規定。這項福利稱為聯邦法律下的早期和週期篩檢、診斷和治療(EPST)福利。



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

Medi-Cal兒童和青少年服務為低收入嬰兒、兒童和未滿 21 歲的青少年提供預防、診斷和治療服務。兒童和青少年Medi-Cal承保的服務比成人福利更多。它旨在確保兒童能及早獲得檢測和照護，以預防或診斷及治療健康問題。Medi-Cal兒童和青少年服務的目標是確保每一位兒童在需要時獲得所需的醫療保健，也就是在適當的時間在適當的場所為適當的兒童提供適當的護理。

Blue Shield Promise將與其他計劃協調，以確保您獲得所有具醫療必要性的服務，即使其他計劃承保這些服務而Blue Shield Promise不承保。請閱讀本章後文中的「其他Medi-Cal計劃與服務」。

Blue Shield Promise承保的各項Medi-Cal福利

門診（非住院）服務

成人免疫接種（預防針）

如果是預防性服務，您不需事先核准（預先授權）即可自網絡內醫療服務提供者接受成人免疫接種（預防針）。作為預防性服務，Blue Shield Promise承保美國疾病控制與預防中心(Centers for Disease Control and Prevention, CDC)免疫接種諮詢委員會(Advisory Committee on Immunization Practices, ACIP)建議的免疫接種（預防針），包括您在旅行時需要的免疫接種（預防針）。

成人可透過 Medi-Cal Rx 在藥房接受免疫接種（預防針）服務。欲瞭解有關Medi-Cal Rx 的更多資訊，請參閱本章中的「其他Medi-Cal計劃與服務」。

過敏護理

Blue Shield Promise承保過敏檢測和治療，包括脫敏療法、減敏療法或免疫療法。

脊椎矯正服務

Blue Shield Promise承保脊椎矯正服務，僅限於透過徒手整脊治療脊椎。脊椎矯正服務每月最多限2次。（未滿21歲的兒童不在此限）。Blue Shield Promise可事先核准具有醫療必要性的其他服務。

下列會員有資格獲得脊椎矯正服務：



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

- 未滿21歲的子女
- 孕婦，直到妊娠期結束後60天當月月底
- 住在專業護理機構服務、或中繼護理機構或亞急性護理機構的人
- 在Blue Shield Promise網絡內的縣立醫院門診部、門診診所、聯邦核准健康中心(FQHC)或鄉村健康診所(RHC)接受服務的所有會員。並非所有FQHC、RHC或縣立醫院都提供門診脊椎矯正服務。

麻醉師服務

Blue Shield Promise會承保您接受門診護理時具有醫療必要性的麻醉服務。這可能包括由麻醉師提供的牙科手術麻醉，麻醉師可能需要事先核准（預先授權）。

門診外科手術

Blue Shield Promise承保門診外科手術程序。某些程序需要您在獲得這些服務之前先獲得事先核准（預先授權）。診斷程序和某些門診醫療或牙科程序被視為可選程序。您必須獲得事先核准（預先授權）。

陪產士服務

Blue Shield Promise承保會員懷孕期間、分娩期間（包括死胎、流產和墮胎過程中），以及會員懷孕結束後一年內由網絡內陪產服務提供者提供的陪產士服務。Medi-Cal並不承保所有陪產士服務。

導樂醫療服務提供者是分娩工作者，為懷孕和產後人在分娩前、分娩期間和分娩後提供健康教育、倡導和身體、情緒和非醫療支持，包括死胎、流產和墮胎期間的支持。

作為預防福利，導樂服務需要醫生或其他持照執業人員在其執業範圍內提供書面推薦。DHCS 針對符合初步建議規定的導樂服務發出長期建議。導樂服務的初步建議包括下列授權：

- 第一次就診
- 最多8次額外就診，可以是產前和產後就診的組合
- 在分娩期間（包括導致死產的分娩）、墮胎或流產期間的支援
- 懷孕結束後，最多2次延長3小時產後就診

會員最多可以透過醫生或其他持照執業人員的額外書面推薦而接受最多九次產後額外就診。

如果沒有網絡內導樂提供者，Blue Shield Promise必須協調會員的網絡外使用導樂服務。



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

配對照護服務

Blue Shield Promise為會員及其看護人提供有醫療必要性的行為健康(DBH)配對照護服務。配對是指兒童和他們的父母或看護人。多迪克護理為父母或看護人以及兒童提供服務。它以家庭福祉為目標，支援健康的兒童發育和心理健康。

多迪克護理服務包括：

- DBH 兒童健康門診
- Dyadic 綜合社區支援服務
- 迪迪克心理教育服務
- 迪迪克父母或看護人服務
- 多迪奇家庭訓練，以及
- 兒童發展諮詢和產婦心理健康服務

認知健康評估

對於年滿65歲的會員，若以其他方式沒有資格在Medicare計劃的年度健康就診中接受類似於認知健康評估的評估時，Blue Shield Promise將每年承保此項評估。認知健康評估旨在找出阿茲海默症或失智症的跡象。

社區健康工作者服務

Blue Shield Promise承保經醫生或其他持照醫療執業人員建議為個人提供的社區健康工作者(CHW)服務，目的為：預防疾病、殘障和其他病症或其進展；延長壽命；促進身心健康和效益。CHW服務沒有服務地點限制，會員可以在設定中獲得服務，例如急診部。服務可能包括：

- 健康教育和個人支援或倡導，包括控制及預防慢性或傳染病；行為、周產期和口腔健康病況；以及預防暴力或傷害
- 健康促進和指導，包括目標設定和制定行動計劃以應對疾病預防和管理等問題
- 健康導航，包括提供資訊、訓練和支援，以幫助取得醫療保健和社區資源
- 幫助會員與改善健康服務連結的篩檢和評估服務。

CHW暴力預防服務提供給符合以下任何情況的會員，由持照執業人員確定：

- 會員因社區暴力而受到暴力傷害。
- 會員因社區暴力而面臨暴力傷害的嚴重風險。
- 會員有長期接觸社區暴力經驗。

CHW暴力預防服務是針對社區暴力（例如團體暴力）提供的服務。CHW服務可透過其他具訓練/經驗的途徑，為會員提供人際關係/家庭暴力服務。



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

洗腎和血液透析服務

Blue Shield Promise承保透析治療。只要您的醫生提交申請並且Blue Shield Promise核准，Blue Shield Promise也承保血液透析（慢性洗腎治療）服務。

Medi-Cal承保範圍不包括：

- 舒適、便利或豪華的設備、用品和功能
- 非醫療用品，例如發電機或使家庭透析設備便於旅行攜帶的配件

醫師服務

Blue Shield Promise承保具有醫療必要性的醫師服務。

治療方法

Blue Shield Promise承保不同的療法，包括：

- 化療
- 放射治療

足科（足部）服務

Blue Shield Promise承保因人足病症之診斷以及內外科、機械、推拿和電療治療而有醫療必要性的足科服務。這包括對腳踝和與腳相連的肌腱的治療。它還包括對控制足部功能的腿部肌肉和肌腱進行非手術治療。

孕產婦和新生兒護理

Blue Shield Promise承保以下產科和新生兒護理服務：

- 哺乳教育和輔具
- 產科心理健康服務
- 產前護理
- 持照助產士(LM)
- 抽乳器和用品
- 護理協調
- 懷孕相關的健康教育
- 陪產士服務
- 社會與心理健康評估及轉診
- 生產和產後護理
- 生產中心服務



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

- 胎兒遺傳疾病診斷和諮詢
- 維生素和礦物質補充劑
- 新生兒護理
- 營養衛教
- 註冊護士助產士(CNM)
- 諮詢

遠距保健服務

遠距保健是醫療服務提供者和病患分別在不同地點時提供服務的方式。遠距保健可包括透過電話、視訊或其他方式與您的醫療服務提供者進行即時對話。或者，遠距保健也可能涉及與您的醫療服務提供者共享訊息，而無需進行即時對話。您可以透過遠距保健獲得許多服務。

並非所有承保服務都可提供遠距保健服務。您可以聯絡您的醫療服務提供者以瞭解您可以透過遠距保健獲得哪些服務。重要的是，您和您的醫療服務提供者必須都同意，使用遠距保健服務對您來說是合適的。您有權獲得面對面服務。即使您的醫療服務提供者認可遠距保健適合您，您也不一定要使用遠距保健。

心理健康服務

門診心理健康服務

Blue Shield Promise承保初步心理健康評估，無需事先核准（預先授權）。您可隨時接受Blue Shield Promise網絡中持照心理健康服務提供者進行的心理健康評估，而無需轉診。

您的PCP或心理健康服務提供者可能會轉介您到Blue Shield Promise網絡內專科醫師處做更多心理健康篩檢，以決定您所需的照護等級。如果您的心理健康篩檢結果顯示您有輕度到中度的壓力或有心理、情緒或行為功能障礙，Blue Shield Promise可能會為您提供心理健康服務。Blue Shield Promise承保的心理健康服務如下：

- 個人與團體心理健康評估和治療（心理治療）
- 臨床表現顯示應評估心理健康病症時做的心理測試
- 培養認知技巧以改善注意力、記憶和解決問題的能力
- 以監測藥物治療為目的的門診服務
- 門診化驗服務
- Medi-Cal Rx合約藥物清單尚未承保的門診藥物(<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>)、用品和補充劑



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

- 精神科諮詢
- 涉及至少2位家庭成員的家庭治療。家庭治療的示例包括但不限於：
 - 親子心理治療（0至5歲）
 - 親子互動治療（2至12歲）
 - 夫妻認知行為治療（成人）

如需協助尋找有關Blue Shield Promise提供的心理健康服務的更多資訊，請致電1-855-321-2211（TTY 711）。

如果您需要的心理健康障礙治療無法在您的Blue Shield Promise網絡內獲得，或您的PCP或心理健康服務提供者無法在以上「及時獲得護理」所列的時間內提供您所需的護理，Blue Shield Promise將承保並協助您獲得網絡外服務。

如果您的心理健康篩檢顯示您可能具有較高程度的損傷並需要心理健康專科服務(SMHS)，您的PCP或您的心理健康服務提供者可以將您轉診至縣心理健康計劃以取得您所需的護理。Blue Shield Promise將幫助您與縣級心理健康計劃醫療服務提供者協調您的初次健康約診，以選擇適合您的護理。欲瞭解更多資訊，請閱讀本手冊第4章「精神健康專科服務」下的「其他Medi-Cal計劃與服務」。

急症護理服務

治療急診情況所需的住院和門診服務

Blue Shield Promise承保為治療在美國（包括波多黎各、美屬維京群島等領土）發生之急診醫療情況所需的一切服務。Blue Shield Promise也承保需要在加拿大或墨西哥住院的急救護理。

急診情況是指出現劇痛或重傷的病況。病症嚴重的程度是指具有合理的審慎判斷力的一般人（非醫療保健專業人士）預期如果不立即進行醫療處置會出現以下情況：

- 對您的健康造成嚴重風險；
- 嚴重傷害身體功能；
- 任何身體器官或部位的嚴重失能；或
- 孕婦在臨產時有嚴重風險，即在發生以下任一情況時臨產：
 - 沒有足夠時間能安全地在臨盆前將您轉送到另一間醫院。
 - 轉送過程可能會對您或您腹中胎兒的健康或安全造成威脅。

如果作為醫院急診室治療的一部份，其醫療服務提供者給您開具了最多72小時的門診處方藥量，Blue Shield Promise將承保該處方藥，作為您的承保急診服務的一部份。如果醫院急診室的醫療服務提供者給您開具的處方必須拿到門診藥房配藥，則Medi-Cal Rx將承保該處方藥。



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

如果您在旅行期間需要門診藥房提供急診藥物，Medi-Cal Rx將負責承保該藥物，而非Blue Shield Promise。如果藥房需要協助為您提供急診藥物，請他們致電Medi-Cal Rx：1-800-977-2273。

急診交通服務

Blue Shield Promise承保救護車服務，幫助您在遭遇急診情況時可抵達最近的護理地點。這意味著您的病情十分嚴重，以其他方式前往護理地點可能會對您的健康或生命造成風險。除需要您在加拿大或墨西哥醫院的急救護理外，美國境外的服務概不承保。如果您在加拿大或墨西哥獲得急診救護車服務並且您在該次護理期間沒有住院，Blue Shield Promise將不承保您的救護車服務。

臨終關懷與寧養療護

Blue Shield Promise承保兒童和成人的臨終關懷和寧養療護服務，以幫助減輕身體、情緒、社會和心靈等方面的不適。年滿21歲的成人不能同時接受善終護理以及治療（治療）護理服務。

臨終關懷

臨終關懷是為身患絕症的會員提供的福利。善終護理的規定是會員預期壽命不超過六個月。干預的重點主要在疼痛和症狀管理，而非延長生命的治愈方法。

臨終關懷包括：

- 護理服務
- 生理、職能或語言等服務
- 醫療社會服務
- 居家健康助理和家務服務
- 醫療用品和器材
- 某些藥物和生物服務（某些可透過Medi-Cal Rx獲得）
- 諮詢服務
- 在危急時期和必要時提供24小時持續護理服務，讓身患末期疾病的會員留居家中
 - 在醫院、專業護理機構或臨終關懷機構提供最多連續五天的住院暫息照護
 - 在醫院、專業護理機構或臨終關懷機構提供疼痛控制或症狀管理的短期住院護理



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

Blue Shield Promise可能會要求您從網絡內醫療服務提供者取得臨終關懷護理，除非網絡內無法提供具有醫療必要性的服務。

寧養療護

寧養療護是以病人和家人為中心的護理，透過預期病痛、預防病痛和治療病痛來改善生活品質。寧養療護並不限定會員的預期壽命為六個月或更短。寧養療護可以與治愈性護理同時提供。

寧養療護包括：

- 預立護理規劃
- 寧養療護評估和諮詢
- 護理計劃包括所有經授權的寧養和治愈性護理
- 緩和療護團隊包括但不限於：
 - 醫學或骨科醫生
 - 醫生助理
 - 註冊護士
 - 持照職業護士或執業護士
 - 社工
 - 隨行神職人員
- 護理協調
- 疼痛及症狀管理
- 心理健康及醫療社會服務

年滿21歲的成人不能同時接受緩和療護和臨終關懷兩種服務。如果您正在接受寧養療護並且有資格獲得臨終關懷，您可以隨時要求改為臨終關懷。

住院

麻醉師服務

Blue Shield Promise會為承保住院期間具有醫療必要性的麻醉師服務提供承保。麻醉師是專門為病患進行麻醉的醫療人員。麻醉劑是某些醫療或牙科程序中會使用的一種藥物。

住院服務

Blue Shield Promise承保您住院期間具有醫療必要性的住院護理。



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

快速全基因組測序

快速全基因組定序(RWGS)是一項承保福利，適用於任何一歲或以下並在加護病房接受住院服務的Medi-Cal會員。它包括個體測序、父母之一或父母雙方及其嬰兒的三重測序以及超快速測序。

RWGS是一種及時診斷病情的新方法，可影響一歲或以下兒童的加護病房(ICU)護理。如果您的子女符合加州兒童服務 (CCS) 計劃的資格,CCS可能會承保住院和RWGS。

外科手術服務

Blue Shield Promise承保在住院期間所執行的具有醫療必要性外科手術。

延長產後承保範圍

Blue Shield Promise承保懷孕結束後長達12個月的全範圍承保，無論國籍、移民狀態、收入變化或懷孕結束的方式為何。

復健和培健（治療）服務和裝置

此福利包括幫助受傷、殘障或有慢性病的人取得或恢復心理和生理技能而提供的服務和裝置。

如果符合以下所有要求，Blue Shield Promise承保本節中所述的復健和培健服務：

- 這些服務有醫療必要性
- 這些服務旨在解決健康狀況
- 這些服務旨在幫助您維持日常生活技能和功能，或學習、提高日常生活技能和功能
- 您在網絡內設施取得服務，除非網絡內醫生認為您應該在其他地方獲得有醫療必要性的服務，或網絡內設施無法治療您的健康狀況

Blue Shield Promise承保以下復健/培健服務：

腸道和靜脈營養

這是指因為病症而使病患無法正常進食時，將營養遞送到體內的方法。具有醫療必要性時，腸道和靜脈營養品可能由Medi-Cal Rx承保。具有醫療必要性時，Blue Shield Promise還會承保腸內和腸外幫浦以及導管。

肺部復健

Blue Shield Promise承保有醫療必要性並且由醫生開立處方的肺部復健護理。



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

耐用醫療設備(DME)

Blue Shield Promise承保耐用醫療設備用品、設備和其他服務的購買或租借，但必須由醫生、醫師助理、執業護士或臨床護士專家開立處方。處方開立的DME用品若是為了維持日常生活所必需的身體功能或為了預防嚴重的身體殘障，且具有醫療屬於必要性，即可獲得承保。

一般來說，Blue Shield Promise不承保以下各項：

- 舒適、便利或豪華的設備、功能和用品，但在本章中，「產婦和新生兒護理」的「吸奶器和用品」下所述的零售吸奶器不在此限
- 並非用來維持正常日常活動的用品，例如運動器材（包括用來為促進休閒或運動活動的裝置）
- 衛生設備，但對未滿21歲會員有醫療必要性的設備則不在此限
- 非醫療用品，例如蒸汽浴或升降梯
- 住家裝修或汽車改裝
- 用於檢查血液或其他身體物質的設備（Medi-Cal Rx承保糖尿病血糖監測儀、連續血糖監測儀、試紙和採血針）
- 心臟或肺部電子監測儀，但嬰兒呼吸中止監測儀則不在此限
- 設備因遺失、遭竊或誤用而進行的修理或置換，但對於不滿21歲會員有醫療必要性的情況則不在此限
- 其他一般主要不是用於醫療保健的用品

在某些情況下，當您的醫生提交事先核准（預先授權）請求時，這些物品可能會被核准。

家庭健康服務

Blue Shield Promise承保在您家中提供的健康服務，前提是經由您的醫生或醫師助理、專科護理師或臨床護理專家認定為有醫療必要性且開立了處方。

家庭健康服務僅限由Medi-Cal承保的服務，包括：

- 兼職專業護理
- 兼職居家健康助理
- 專業物理治療、職能治療和言語治療
- 醫療社會服務
- 醫療用品

矯正裝置/義肢

Blue Shield Promise承保具有醫療必要性並且是由醫生、足科醫生、牙醫或非醫師醫療服務提供者開立處方的矯正和義肢裝置與服務。其中包括植入聽力裝置、義乳/乳房切除



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

術胸罩、燒燙傷壓縮衣物，和為恢復功能或替換身體部位或為支撐虛弱或畸型身體部位的義肢。

聽覺（聽力）

Blue Shield Promise承保聽覺服務。門診聽覺服務每月限兩次服務（未滿21歲的兒童不在此限）。Blue Shield Promise可視醫療必要性事先核准（預先授權）更多服務。

物理治療

Blue Shield Promise承保具有醫療必要性的物理治療服務，包括物理治療評估、治療計劃、治療、指導、諮詢服務和外用藥物敷用。

心臟復健*

Blue Shield Promise承保住院和門診心臟復健服務。

行為健康治療

Blue Shield Promise透過兒童和青少年Medi-Cal福利為未滿21歲的會員提供行為健康治療(BHT)服務。BHT包括服務和治療計劃，例如應用行為分析和實證行為介入計劃，目標是在實際最大程度範圍內建立或恢復未滿21歲會員的功能。

BHT服務運用行為觀察和強化讓病患學習技能，或透過提示敦促教導目標行為的每一個步驟。BHT服務以可靠的證據為基礎。這種服務不是實驗性質的。BHT服務的示例包括行為介入、認知行為介入組合計劃、綜合行為治療及應用行為分析。

BHT服務必須具有醫療必要性，由執照醫生或心理醫生開立處方、經Blue Shield Promise核准，並且提供方式必須遵守核准的治療計劃。

言語治療

Blue Shield Promise承保具有醫療必要性的言語治療。言語治療服務每月限2次。（未滿21歲的兒童不在此限）。Blue Shield Promise可視醫療必要性事先核准（預先授權）更多服務。

醫療用品、設備和器材

Blue Shield Promise承保經醫生、醫師助理、專科護理師和臨床護士專家開立處方的醫療用品。有些醫療用品是透過Medi-Cal Rx（Fee-for-Service (FFS) Medi-Cal 的一部分）承保，而非由Blue Shield Promise承保。當 Medi-Cal Rx 承保用品時，醫療服務提供者會向 Medi-Cal 收取費用。



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

Medi-Cal不承保的項目：

- 一般家庭用品，包括但不限於：
 - 黏貼膠布（所有類型）
 - 擦拭用酒精
 - 化妝品
 - 棉花球及棉花棒
 - 爽身粉
 - 紙巾
 - 金縷梅
- 一般家庭用藥，包括但不限於：
 - 凡士林
 - 乾燥皮膚用的潤膚油及潤膚乳
 - 滑石和滑石複合產品
 - 過氧化氫等氧化劑
 - 碳醯胺過氧化物及過硼酸鈉
- 非處方洗髮精
- 含有苯甲酸和水楊酸藥膏的外用製劑、水楊酸乳膏、藥膏或藥水和氧化鋅軟膏
- 其他一般主要不是用於醫療保健的用品，且平常主要是由沒有特殊醫療需求的人士使用。

造口和泌尿用品

Blue Shield Promise承保結腸造口術袋、導尿管、引流袋、沖洗用品和黏貼用品。不包括用於舒適、便利或奢侈設備或功能的用品。

針灸

Blue Shield Promise承保可預防、改變或緩和由普遍熟知的病症所引起的嚴重、持續性慢性疼痛的針灸服務。

由醫生、牙醫、足病診療師或針灸師提供的門診針灸服務，無論是否有針電刺激，每月限2次。（未滿21歲的兒童不在此限）。Blue Shield Promise可視醫療必要性事先核准（預先授權）更多服務。

職能治療

Blue Shield Promise會承保職能治療服務，包括職能治療評估、治療規劃、治療、指導和諮詢服務。職能治療服務每月限2次服務（未滿21歲的兒童不在此限）。Blue Shield Promise可視醫療必要性事先核准（預先授權）更多服務。



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

專業護理機構服務

如果您是殘障人士且需要高層級護理，Blue Shield Promise會承保具有醫療必要性的專業護理機構服務。這些服務包括在配備了全天候專業護理的持照機構中的食宿。

助聽器

如果您經過測試發現有聽力障礙，此時，助聽器便有其醫療必要性，同時您也取得了醫生開立的處方時，Blue Shield Promise將承保助聽器。承保範圍僅限可滿足您醫療需求的最低價助聽器。Blue Shield Promise只承保一個助聽器，除非雙耳都需要助聽器才能獲得比使用單耳助聽器更好的效果。

為未滿21歲的會員提供的助聽器：

在聖地牙哥縣，州法律要求將需要助聽器的未滿21歲的兒童/青少年轉介至加州兒童服務(CCS)計劃，以確定該兒童是否有資格接受CCS。如果該兒童符合CCS資格，CCS將承保有醫療必要性的助聽器的費用。如果該兒童不符合CCS資格，Blue Shield Promise將根據Medi-Cal承保範圍承保具醫療必要性的助聽器。

適用於年滿21歲會員的助聽器。

根據Medi-Cal的規定，Blue Shield Promise將為每個承保的助聽器承保以下各項：

- 適配所需的耳模
- 一個標準電池組
- 為確保助聽器運作正常的門診
- 為清洗及適配助聽器所作的看診
- 修理助聽器
- 助聽器配件和租金

根據Medi-Cal規定，在下列情況下，Blue Shield Promise將承保一次助聽器的置換：

- 您聽力喪失的情況嚴重到目前的助聽器已無法矯正
- 您的助聽器遺失、遭竊或損壞且無法修復，而且並非您的過錯。您必須向我們提供一份說明，以解釋事發經過。

對於年滿21歲的會員，Medi-Cal的承保不包括：

- 更換助聽器電池

變性服務

Blue Shield Promise承保具有醫療必要性，或服務符合重建手術規則的變性服務（性別確認服務）。



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

臨床試驗

Blue Shield Promise承保被納入臨床試驗的病人的例行病人護理費用，包括列於美國臨床試驗清單（網址為：<https://clinicaltrials.gov>）中的癌症臨床試驗。

Medi-Cal Rx（FFS Medi-Cal的一部分）承保大多數門診處方藥。要瞭解更多資訊，請閱讀本章稍後的「門診處方藥」。

化驗和放射服務

Blue Shield Promise承保具有醫療必要性的門診和住院化驗室及X光造影服務。如有醫療必要性，高階影像程序也會得到承保，如電腦斷層(CT)掃描、核磁共振造影(MRI)和正子斷層造影(PET)掃描。

預防和保健服務及慢性疾病管理

Blue Shield Promise承保：

- 免疫接種諮詢委員會（ACIP）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)
- 不良童年經歷(ACE)篩檢
- 哮喘預防服務
- 美國婦產科醫師學會(American College of Obstetricians and Gynecologists)建議的女性預防性服務
- 幫助戒菸，也稱為戒菸服務
- 美國預防性服務任務工作組(United States Preventive Services Task Force)建議的A和B級預防性服務

家庭生育計劃服務

家庭生育計劃服務是專為育齡會員提供的服務，以幫助他們選擇生育幾名子女並規劃子女間隔的歲數。這些服務包括由美國食品與藥物管理局(FDA)核准的所有避孕方法。Blue Shield Promise的PCP和婦產科專科醫生可提供家庭生育計劃服務。

對於家庭生育計劃服務，您也可以選擇非Blue Shield Promise網絡內的Medi-Cal醫生或診所，而無需取得Blue Shield Promise的事先核准（預先授權）。如果您向網絡外醫療服務提供者取得與家庭計劃無關的服務，則這些服務可能不屬於承保範圍。欲瞭解更多資訊，請致電1-855-699-5557（TTY 711）。



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

慢性病管理

Blue Shield Promise也承保針對以下病症的慢性疾病管理計劃：

- 糖尿病
- 心血管疾病
- 哮喘

如需為21歲以下會員提供的預防性護理資訊，請閱讀本手冊第5章「兒童及青少年健康護理」。

糖尿病預防計劃

糖尿病預防計劃(DPP)是一項以實證為基礎的生活方式改變計劃。這個為期12個月的計劃著重於生活方式的改變。它旨在預防或延緩被診斷為糖尿病前期的人士罹患二型糖尿病的風險。符合標準的會員可能有資格在第二年繼續獲得此計劃。此計劃提供教育和團體支持。技巧包括但不限於：

- 提供同儕指導員
- 教導自我監督和解決問題
- 給予鼓勵和意見
- 提供衛教資訊以支持目標
- 追蹤例行體重測量以幫助達到目標

會員必須滿足一定規則才能加入DPP。欲瞭解更多有關此計劃的資訊並瞭解您是否有資格，請瀏覽<https://wellvolution.com/medi-cal/>。

重建服務

Blue Shield Promise會承保矯正或修復身體異常結構以儘可能改善或創造正常外觀的外科手術。身體結構異常是指因先天缺陷、發育異常、創傷、感染、腫瘤、疾病或疾病治療導致身體結構喪失所造成的異常，例如乳房切除術。可能有某些限制和例外情況。

物質濫用症篩檢服務

Blue Shield Promise承保：

- 酒精和藥物篩檢、評估、短暫介入和轉診治療（Alcohol and Drug Screening, Assessment, Brief Interventions and Referral to Treatment，簡稱SABIRT）

有關縣內的治療承保範圍，請閱讀本章稍後的「物質濫用症治療服務」。



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal/。

視力福利

Blue Shield Promise承保：

- 每24個月一次例行視力檢查；如果會員有醫療必要性而需要更頻繁的視力檢查，例如患有糖尿病，也會獲得承保。
- 每24個月使用有效處方配一次眼鏡（鏡框和鏡片）
- 如果您的處方改變，或眼鏡遺失、遭竊或損壞且無法被修復，而且並非您的過錯時，您可在24個月內重新配一副眼鏡。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。
- 如果您有視力障礙影響您執行日常活動的能力（例如年齡相關黃斑病變），且標準眼鏡、隱形眼鏡、藥物或手術無法矯正您的視力障礙，那麼弱視裝置。
- 具有醫療必要性的隱形眼鏡如果因為眼部疾病或特殊情況（例如，缺少一個耳朵）以致於無法佩戴眼鏡時，可能可獲得隱形眼鏡測試及隱形眼鏡的承保。符合特殊隱形眼鏡承保的醫療狀況包括但不限於：無虹膜症、無晶狀體和圓錐形角膜。

針對非急診情況提供的交通福利

如果您有醫療需求讓您無法使用汽車、公車、火車或計程車前去看診接受醫療護理，您可獲得醫療交通運輸服務。您可以獲得承保服務和Medi-Cal承保藥房約診的醫療交通服務。您可以向您的醫生、牙醫、足病醫生或心理健康或物質濫用症醫療服務提供者詢問醫療交通服務。您的醫療服務提供者將決定適當的交通方式來滿足您的需求。

如果他們發現您需要醫療交通服務，他們會填寫表格並將表格提交給Blue Shield Promise。申請經核准後，所核准的有效期限最長達12個月，視醫療需求而定。一旦得到核准，您就可視需要獲得任意次數的乘車服務。您的醫生需要重新評估您在醫療交通運輸上的醫療需求，如果您仍符合資格，在醫療交通運輸處方藥物過期時，如適當，需重新核准。您的醫生最多可以重新核准 12 個月的醫療交通運輸服務。

醫療交通運輸是指救護車、醫務車、輪椅車或空中運輸。如果您赴診時需要接送，Blue Shield Promise允許符合您醫療需求的最低價的醫療交通服務。舉例來說，如果您的身體和醫療狀況允許用輪椅廂車載運時，Blue Shield Promise就不會支付救護車的費用。只有當您的病情不允許任何形式的地面交通時，您才有權獲得空中運輸。

如果滿足以下條件，您將獲得醫療交通服務：

- 經醫生或其他醫療服務提供者書面授權，因為您的身體或醫療狀況無法搭乘私家車、公車、火車或計程車前去看診
- 您因為身體或精神障礙需要司機協助您往返住所、車輛或治療地點。

如果您的醫生為您的非緊急（例行）約診開立了醫療交通服務，請在赴診之前至少提前24小時致電Blue Shield Promise：1-877-433-2178（TTY 711），赴診之前每週7天、每天24；或致電1-855-699-5557（TTY 711），服務時間為週一至週五，上午8時至下午6



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

時。如需緊急約診，請儘早來電安排。來電時，請準備好您的Blue Shield Promise會員識別卡。

醫療交通服務的限制：

Blue Shield Promise提供最低價的醫療交通服務，滿足您到離家最近且可以預約到醫療服務提供者的醫療需求。如果Medi-Cal不承保您所獲得的服務，或者該服務不是Medi-Cal承保的藥房預約，您就無法獲得醫療交通服務。承保服務清單列於本手冊第4章的「福利和服務」一節。

如果Medi-Cal承保這一約診類型但不是透過健康計劃承保的，Blue Shield Promise會承保醫療交通服務。除非得到Blue Shield Promise的預先授權，否則不會承保Blue Shield Promise網絡外或服務區域外的交通服務。如欲瞭解更多資訊或要求醫療交通服務，請致電Blue Shield Promise：1-877-433-2178（TTY 711），服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時，或1-855-699-5557（TTY 711），服務時間為每週7天、每天24小時。

會員費用

Blue Shield Promise免費安排交通服務。

如何取得非醫療交通服務

如果是Medi-Cal承保服務的約診且您自己沒有任何交通工具時，您的福利包括前去看診的接送服務。如果您已嘗試所有其他交通方式，且符合以下條件，您可免費獲得接送服務：

- 往返約診以接受經您醫療服務提供者授權的Medi-Cal服務；或
- 領取處方藥和醫療用品。

Blue Shield Promise允許您可搭乘私家車、計程車、公車或其他公共或私人交通工具赴診以取得Medi-Cal承保服務。Blue Shield Promise將承保符合您醫療需求的最低價的非醫療交通服務。有時候，Blue Shield Promise可為您自行安排的私人車輛接送服務提供補償（報銷）。您必須在搭乘之前先獲得Blue Shield Promise的核准。

您必須告訴我們您無法搭乘其他交通工具（例如搭公車）的原因。您可以致電、傳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約診，Blue Shield Promise將不會為您報銷費用。此優惠僅適用於無法使用交通工具的會員。

對於里程補償，您必須提交司機持有的下列文件的複本：



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

- 駕照；
- 車輛登記證，以及
- 汽車保險證明

欲申請已獲得授權的接送服務，請在您赴診時間前至少提前**24小時**致電**Blue Shield Promise**：1-877-433-2178（TTY 711），服務時間為每週7天、每天24小時；或致電1-855-699-5557（TTY 711），服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時，當您需要緊急赴診時，請儘速致電。來電時請準備好您的**Blue Shield Promise**會員卡。

附註：美國印地安人也可以聯絡其印地安醫療保健服務提供者申請非醫療運輸。

非醫療交通服務的限制：

Blue Shield Promise提供能夠滿足您的醫療需求的最低價的醫療交通服務，將您送到離家最近的提供預約的醫療服務提供者處。會員不能自行駕駛或直接報銷非醫療交通費用。欲瞭解更多資訊，請致電**Blue Shield Promise**：1-877-433-2178（TTY 711），其服務時間為每週7天、每天24小時，或撥打1-855-699-5557。

下列情況不適用非醫療交通服務：

- 爲了獲得**Medi-Cal**承保服務，救護車、醫務車、輪椅廂車或其他形式的醫療交通工具是醫療必需的。
- 您因為身體狀況或病情需要司機幫助您往返住處、上下車或進出治療地點。
- 您必須以輪椅代步且必須由司機協助才能進出車輛
- **Medi-Cal**不承保該服務

會員費用

Blue Shield Promise免費安排非醫療交通服務。

行程費用

在某些情況下，如果因您家附近無法約診，您必須前往較遠的醫生處就診，**Blue Shield Promise**可以支付旅行費用，例如餐費、旅館住宿以及其他相關費用，例如停車費、過路費等。對於與隨同您一起旅行以在赴診中協助您的人士或向您捐贈器官進行器官移植的人士，我們也負責支付這些費用。您需要於週一至週五上午8時至下午6時聯絡**Blue Shield Promise**：1-855-699-5557（TTY 711），以要求事先核准（預先授權）這些服務。



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

其他Blue Shield Promise承保福利和計劃

長期護理服務和支援

Blue Shield Promise為符合資格的會員承保以下類型的長期護理機構或療養院的長期護理服務和支援：

- 經Blue Shield Promise核准的專業護理機構服務
- 經Blue Shield Promise核准的亞急性護理機構服務（包括成人和兒童）
- 經Blue Shield Promise核准的中繼護理機構服務，包括：
 - 中繼護理機構/發展障礙(ICF/DD)，
 - 中繼護理機構/發展障礙復健機構(ICF/DD-H)，以及
 - 中繼護理機構/發育性障礙護理(ICF/DD-N)

如果您有資格獲得長期護理服務，Blue Shield Promise會確保將您安置在照護等級最適合您醫療需求的醫療保健機構或家中。

如果您對長期護理服務有任何疑問，請致電1-855-699-5557（TTY 711）。

基礎護理管理

從許多不同的醫療服務提供者或不同的衛生系統獲得護理是一項挑戰。Blue Shield Promise希望確保會員能得到所有醫療必要性服務、處方藥和行為健康服務。Blue Shield Promise 可以免費幫助協調和管理您的健康需求。即使這些服務是由其他計劃承保，我們也提供這些協助。



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

在您出院後或從不同系統獲取護理時，我們很難知道要如何滿足您的醫療保健需求。

Blue Shield Promise透過以下方式協助會員：

- 如果您在出院後無法獲得後續約診或藥物，**Blue Shield Promise**可以為您提供協助。
- 如果您在赴診（面對面就診）時需要協助，**Blue Shield Promise**可以幫助您得到免費的交通服務。

如果您對自己或子女的健康有疑問或疑慮，請致電**1-855-699-5557**（TTY 711）。

複雜護理管理(CCM)

具有較複雜健康需求的會員可能有資格獲得側重於護理協調的額外服務。**Blue Shield Promise**為會員提供複雜護理管理(**Complex Care Management, CCM**)服務。

複雜護理管理(CCM)的參保標準：

- 重大器官移植
- 重大創傷
- 至少患有四種以上慢性病症
- 12個月內至少有3次住院
- 30天內因相同或相似的診斷或病症再次住院
- 每季使用超過30種處方藥的多藥房使用情況
- 癌症診斷需要多種治療方式，以及跨學科的複雜護理協調

如果您已參保**CCM**或增強型護理管理（見下文），**Blue Shield Promise**將確保您有指定的護理經理，他們可協助進行上述基礎護理管理，以及在您從醫院、專業護理機構、精神病醫院或居住式治療場所離開時，提供其他過渡性護理支援。

增強型護理管理(ECM)

Blue Shield Promise為具有高度複雜需求的會員提供**ECM**服務。**ECM**可提供額外服務，幫助您取得健康所需的護理。這種福利協調來自醫生和其他醫療服務提供者的護理。**ECM**會幫助協調基本和預防性保健、急性護理、行為健康、發育、口腔健康、社區「長期服務與支援」(**LTSS**)，以及轉介社區資源。

如果您符合資格，我們可能會就**ECM**服務與您聯絡。您也可以致電**Blue Shield Promise**，瞭解您是否可以獲取**ECM**服務及何時可以獲取此服務。也可諮詢您的醫療保健



請致電客戶服務部：**1-855-699-5557** (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：**711**。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

服務提供者。他們可以查出您是否有ECM資格或幫您轉介至護理管理服務。

承保的ECM服務

如果您符合ECM資格，您將擁有自己的護理團隊和主任護理經理。此人將與您和您的醫生、專科醫生、藥劑師、個案經理、社會服務提供者和其他相關人士協調。他們確保大家一起戮力為您提供您所需的護理。主任護理經理還能協助您在您的社區中找到其他的服務，並且提出申請。ECM包括：

- 推廣與參與
- 綜合評估和護理管理
- 增強型護理協調
- 健康促進
- 綜合過渡性護理
- 會員和家庭支援服務
- 協調與轉介至社區與社會支援

要瞭解ECM是否適合您，請諮詢您的Blue Shield Promise代表或醫療保健服務提供者。欲瞭解更多資訊，請致電1-855-699-5557（TTY 711）。

會員費用

會員接受ECM服務時無需付費。

社區支援

您可能資格獲得某些社區支援服務（如適用）。社區支援是 Medi-Cal 州立計劃承保服務以外，具有醫療適當性且符合成本效益的替代服務或場所。會員可選擇是否接受這些服務。如果您有資格並同意接受這些服務，這些服務可能會幫助您過上更獨立的生活。這些服務不會取代您在 Medi-Cal 保險下已經獲得的各項福利。



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

Blue Shield Promise 提供的社區支援：

- 住房過渡導航服務
- 住房押金
- 住房租賃和維續服務
- 短期住院後住房
- 療養護理（醫療暫息）
- 暫息服務
- 日間培健計劃
- 護理機構過渡/轉移到生活輔助機構，例如年長者和成人住宿護理機構(RCFE)和成人住宿機構(ARF)
- 社區過渡服務/護理機構過渡到住家
- 個人護理（居家服務與支援外）和家事服務
- 無障礙環境調適（住家改裝）
- 膳食/醫療定制餐
- 戒酒中心
- 哮喘治療

如果您需要協助或想瞭解您可使用哪些社區支援，請致電 1-855-699-5557 (TTY 711)。或致電您的醫療保健服務提供者。

GEDworks

免費向 Blue Shield Promise 會員賺取您的綠色能源

我們相信良好的醫療保健不僅僅是生理照護。這就是為什麼作為 Blue Shield Promise 會員，我們為您提供 GEDWorks™ 的服務。

GEDWorks™ 是一項特殊計劃，免費協助您取得高中同等學歷文憑。GEDWorks™ 為您提供通過GED考試所需的支援與工具。

- 取得自訂學習計劃
- 免費 24 / 7 網上教學
- 24 / 7 全天候在線測試
- 雙語顧問
- 練習測試

若要參加，您必須：

- 是Blue Shield Promise的現有會員
- 年滿18歲
- 沒有高中文憑或同等學歷
- 目前未在高中就讀



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

入門非常簡單：

1. 請瀏覽blueshieldca.com/GEDWorks。只需幾分鐘即可註冊。
2. 申請的審查與核准需要至少2至3個工作日
3. 恭喜，您成爲 GED 學生了！請登入您的GED.com儀表板以進行後續步驟

所有符合條件的 **Blue Shield of California Promise Health Plan** 會員皆可免費參與此計劃，且參與本計劃純屬自願。您可以隨時基於任何原因終止參與本計劃。參與此計劃不會影響您的 **Medi-Cal** 的各項福利或承保範圍。

重大器官移植

給予未滿21歲兒童的器官移植

在聖地牙哥縣，州法律要求將需要移植的兒童轉介至加州兒童服務(CCS)計劃，以確定該兒童是否有資格接受CCS。如果該兒童符合 CCS 資格，本計劃將承保移植和相關服務的費用。

如果該兒童不符合CCS資格，**Blue Shield Promise**會將其轉診到合格的移植中心進行評估。如果移植中心確認移植是安全的且是兒童病況所必需的，**Blue Shield Promise**將會承保移植和其他相關服務。

給予年滿21歲成年人的移植

如果您的醫生決定您可能需要進行重大的器官移植，**Blue Shield Promise**會將您轉診到合格的移植中心進行評估。如果移植中心確認需要移植並且對您的病症是安全的，**Blue Shield Promise**將會承保移植和其他相關服務。

Blue Shield Promise承保的主要器官移植包括但不限於：

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



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

街頭醫療計劃

無家可歸的會員可以從Blue Shield Promise醫療網內的街頭醫療服務提供者處接受承保服務。無家可歸的會員可以選擇一個Blue Shield Promise街頭醫療服務提供者作為其基本保健服務提供者(PCP)，前提是該提供者符合PCP資格規則並同意成為該會員的PCP。欲瞭解更多有關Blue Shield Promise's街頭醫療計劃的資訊，請致電1-855-699-5557 (TTY 711)。

其他Medi-Cal計劃與服務

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

Blue Shield Promise不承保某些服務，但您仍然可以透過FFS Medi-Cal或其他Medi-Cal計劃獲得這些服務。Blue Shield Promise與其他計劃協調，以確保您獲得所有具醫療必要性的服務，包括那些由其他計劃而非Blue Shield Promise承保的服務。本節列舉了部份該類服務。欲瞭解更多資訊，請致電1-855-699-5557 (TTY 711)。

門診處方藥

Medi-Cal Rx承保的處方藥

藥房提供的處方藥是由Medi-Cal Rx (FFS Medi-Cal的一部分) 承保。Blue Shield Promise可能承保醫療服務提供者在診室或診所提供的一些藥物。如果您的醫療服務提供者開立在醫生診所或輸液中心提供的藥物處方，則這些藥物可能會視為醫生給藥的藥物。如果是由非藥房醫療保健專業人員施用藥物，則該藥物屬於醫療福利的承保範圍。您的醫療服務提供者可以為您開立Medi-Cal Rx合約藥物清單上所列藥物。

有時，您需要的藥物不在合約藥物清單上。這些藥物需要獲得批准才能在藥房配藥。Medi-Cal Rx會在24小時內審查這類要求並作出決定。



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

- 門診藥房的藥劑師如果認為您有需要，可以給您14天的急診藥量。Medi-Cal Rx將支付門診藥房提供的急診藥物的費用。
- Medi-Cal Rx也可拒絕非急診情況的申請。如果他們這樣做，則會郵寄信函給您向您說明原因。他們會告訴您，您有哪些選擇。欲瞭解詳情，請閱讀本手冊第6章中的「投訴」。

若要查明某種藥物是否在合約藥物清單上或索取一份合約藥物清單複本，請致電Medi-Cal Rx：1-800-977-2273（TTY 1-800-977-2273）並按7或711，或前往Medi-Cal Rx網站：<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。

藥房

如果您要配藥或續配處方藥，您必須向與Medi-Cal Rx合作的藥房取得該處方藥。您可在Medi-Cal Rx藥房目錄的網站<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>上找到與Medi-Cal Rx合作的藥房清單。

您也可致電Medi-Cal Rx：1-800-977-2273（TTY 1-800-977-2273）並按7或711，查詢您附近的藥房，或可將您的處方藥郵寄給您的藥房。

您選好藥房後，您的醫療服務提供者可以電子方式將處方藥寄給您的藥房。您的醫療服務提供者也可以給您書面處方，帶去您的藥房。請向藥房出示您的處方和Medi-Cal識別卡(BIC)。確保藥房瞭解您正在服用的所有藥物以及您的過敏情況。如果您對處方有任何疑問，請諮詢藥劑師。

會員還可從Blue Shield Promise獲得前往藥房的交通服務。欲瞭解有關交通服務的更多資訊，請參閱本手冊第4章中的「針對非急診情況提供的交通福利」。

精神健康專科服務（SMHS）

有些心理健康服務由縣級心理健康計劃提供，而非由Blue Shield Promise提供。其中包括為符合SMHS服務規定的Medi-Cal會員提供的SMHS。SMHS可能包括以下門診、居住式和住院服務：

門診服務：

- 心理健康服務
- 藥物支援服務
- 日間治療加護服務
- 日間復健服務
- 危機介入服務
- 危機穩定服務



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

- 有針對性的個案管理
- 治療式行為服務（為未滿21歲的會員提供承保）
- 加護護理協調(ICC)（為未滿21歲的會員提供承保）
- 加護居家服務(IHBS)（為未滿21歲的會員提供承保）
- 治療式寄養照護(TFC)（為未滿21歲的會員提供承保）
- 行動危機服務
- 同儕支援服務(PSS)（可選）

居住式服務：

- 成人居住式治療服務
- 危機居住式治療服務

住院服務：

- 精神科住院醫院服務
- 精神科醫療機構服務

如欲詳細瞭解縣級心理健康計劃提供的 SMHS，您可致電聯絡您的縣級心理健康計劃。

要在線上查找所有縣的免付費電話號碼，請前往

dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx。如果Blue Shield Promise發現您需要縣心理健康計劃提供的服務，Blue Shield Promise將幫助您聯絡縣心理健康計劃服務。

物質濫用症治療服務

Blue Shield Promise鼓勵在酒精或其他物質濫用方面想要獲得協助的會員取得護理。基本保健服務提供者、住院醫院和急診部等一般護理服務提供者以及物質濫用專科醫療服務提供者可以提供物質濫用症服務。縣行為健康計劃通常提供專科服務。

欲瞭解有關物質濫用症治療方案的更多資訊，請致電聖地牙哥縣物質濫用症服務熱線：1-888-724-7240（TTY 711），辦公時間為每週7天，每天24小時。

Blue Shield Promise會員可以接受評估，以找到最適合其健康需求和偏好的服務。當有醫療必要性時，可提供的服務包括門診治療、機構治療和藥物濫用症（也稱為致癮治療或MAT 藥物）的藥物，例如丁丙諾芬、美沙酮和納曲酮。

縣政府為有資格獲取物質濫用症服務的Medi-Cal會員提供此項服務。被確定需要物質濫用症治療服務的會員將被轉診至其縣級部門接受治療。如需所有縣的電話號碼清單，請前往https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx。



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

Blue Shield Promise將在基本保健服務機構、住院醫院、急診部和其他醫療機構提供或安排MAT。

牙科服務

FFS Medi-Cal牙科計劃與針對您牙科服務的FFS Medi-Cal相同。在獲得牙科服務之前，您必須向牙科醫療服務提供者出示您的Medi-Cal BIC卡。確保醫療服務提供者接受FFS Dental，且您不屬於承保牙科服務的管理式護理計劃。

Medi-Cal透過Medi-Cal牙科計劃承保廣泛的牙科服務，包括：

- 診斷和預防牙科服務（例如，檢查、X光和洗牙）
- 控制疼痛的急診服務
- 拔牙
- 充填
- 根管治療（前齒/後齒）
- 牙冠（預製/牙科技工室）
- 結石刮除和牙根整平術
- 全口和局部假牙
- 符合條件兒童的齒列矯正
- 局部塗氟

如果您有任何疑問或想瞭解更多有關牙科服務的資訊，請致電Medi-Cal Dental：1-800-322-6384（TTY 1-800-735-2922或711）。您也可以瀏覽Medi-Cal Dental網站：<https://www.dental.dhcs.ca.gov>或<https://smilecalifornia.org>。

加州兒童服務(California Children's Services, CCS)

CCS是Medi-Cal計劃，負責治療患有特定健康病症、疾病或有慢性健康問題且符合CCS計劃規定的未滿21歲兒童/青少年。如果Blue Shield Promise或您的PCP認為您的子女患有符合CCS資格的病症，他們會被轉介至縣級CCS計劃以檢查他們是否符合資格。

縣級 CCS 人員會決定您或您的子女是否符合接受 CCS 服務的資格。Blue Shield Promise不會決定是否符合CCS資格。如果您的子女符合接受此類護理的資格，CCS 醫療服務提供者會根據符合 CCS 資格的病症對他們進行治療。Blue Shield Promise會持續承保其他與CCS病症無關的服務類型，例如身體檢查、疫苗注射和兒童健康檢查。

Blue Shield Promise不承保CCS計劃承保的服務。CCS在承保這些服務前，CCS必須先核准醫療服務提供者、服務和設備。



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

CCS承保大多數病症。符合CCS資格的病症包括但不限於以下示例：

- 先天性心臟病
- 癌症
- 腫瘤
- 血友病
- 鎌狀細胞性貧血
- 甲狀腺疾病
- 糖尿病
- 嚴重慢性腎病
- 肝病
- 腸道疾病
- 唇顎裂
- 脊柱裂
- 聽力障礙
- 白內障
- 腦性麻痺
- 特定情況下癲癇發作
- 類風濕性關節炎
- 肌肉萎縮症
- 愛滋病（HIV / AIDS）
- 嚴重頭部、腦部或脊椎損傷
- 嚴重燒燙傷
- 嚴重牙齒不齊

Medi-Cal會支付CCS服務費用。如果您的子女不符合接受CCS計劃服務的資格，他們仍可繼續自Blue Shield Promise取得具有醫療必要性的護理。

欲瞭解更多有關CCS的資訊，請瀏覽<https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs>。或致電1-855-699-5557（TTY 711）。

CCS交通和旅行費用

如果您或您的家人因符合CCS資格的病症前往相關醫療預約時需要協助，並且沒有其他可用資源，則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。在您自付交通費用、餐食和住宿費用之前，請致電Blue Shield Promise申請事先核准（預先授權）。Blue Shield Promise確實提供本手冊第4章「福利和服務」中所述的非醫療和非急診醫療交通。

如果發現您自行支付的交通費或交通費用是必要的，而且Blue Shield Promise核實了您曾嘗試透過Blue Shield Promise取得交通服務，則Blue Shield Promise會退款給您。我們必須在您提交所需交通費用的收據和證明之日起60個日曆日內退款給您。

CCS服務以外的居家型和社區型服務（HCBS）

如果您有資格參加1915(c)豁免計劃，則您可能可以獲得家庭和社區型服務，這些服務與符合CCS資格的病症無關，但卻是您留在社區環境而非機構的必要條件。例如，如果您需要改造房屋以便在社區環境中滿足您的醫療需求，Blue Shield Promise無法支付這些與CCS相關的費用。但如果您加入了1915(c)豁免計劃，並且房屋改裝對避免入院治療有醫療必要性，則可獲得承保。



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

CCS交通和旅行費用

如果您或您的家人因符合CCS資格的病症前往相關醫療預約時需要協助，並且沒有其他可用資源，則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。在您自付交通費用、餐食和住宿費用之前，您應致電Blue Shield Promise申請事先核准（預先授權）。Blue Shield Promise確實提供本手冊第4章「福利和服務」中所述的非醫療和非急診醫療交通。

如果發現您自行支付的交通費或交通費用有必要，而且Blue Shield Promise證明您嘗試透過Blue Shield Promise取得交通服務，您可從Blue Shield Promise獲得退款。我們必須在您提交所需交通費用的收據和證明之日起60個日曆日內退款給您。

WCM服務以外的居家型和社區型服務(HCBS)

如果您有資格參加1915(c)豁免計劃，則您可能可以獲得家庭和社區型服務，這些服務與符合CCS資格的病症無關，但卻是您留在社區環境而非機構的必要條件。例如，如果您需要改造房屋以滿足您在社區環境中的需求，Blue Shield Promise無法支付這些與CCS相關的費用。但如果您加入了1915(c)豁免計劃，並且房屋改裝對避免入院治療有醫療必要性，則可獲得承保。

1915(c)豁免計劃居家型和社區型服務(HCBS)

加州的Medi-Cal 1915(c)有六項豁免，允許該州向那些需要在他們所選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 與聯邦政府達成協議，允許在私人家庭或類似家庭的社區環境中提供豁免服務。根據豁免計劃提供的服務，其費用不得高於替代性機構護理水平。HCBS豁免計劃接受者必須有資格獲得全範圍Medi-Cal。在加州各地，有些1915(c)豁免計劃的可用性有限，和/或可能會有等待清單。6種 Medi-Cal 1915(c)豁免規定為：

- 加州輔助生活豁免計劃(ALW)
- 針對發育障礙人士的加州自行判定計劃(SDP)豁免計劃
- 加州發育障礙人士HCBS豁免計劃(HCBS-DD)
- 居家型和社區型服務替代方案(HCBA)豁免計劃
- 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)豁免計劃
- 多元化老人服務計劃(MSSP)



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

欲瞭解更多有關Medi-Cal豁免計劃的資訊，請瀏覽

<https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/HCBSWaiver.aspx>。或致電1-855-699-5557 (TTY 711)。

居家支援性服務(IHSS)

居家支援性服務(In-Home Supportive Services, IHSS)計劃為符合條件的Medi-Cal合格人士（包括年老、失明及/或殘障人士）提供居家個人護理援助以作為家外接受護理的替代方案。IHSS讓接受者可以安全地留在自己的家中。您的醫療保健服務提供者必須同意您需要居家個人護理協助，如果您沒有取得IHSS服務，您將有被安置在居外護理的風險。IHSS計劃也會進行需求評估。

欲詳細瞭解您所在縣提供的IHSS，請瀏覽<https://www.cdss.ca.gov/in-home-supportive-services>。或致電您當地的縣社會服務機構。

您不能透過Blue Shield Promise或Medi-Cal取得的服務

Blue Shield Promise和Medi-Cal不承保某些服務。Blue Shield Promise或Medi-Cal不承保的服務，包括但不限於：

- 體外受精(IVF)，包括但不限於不孕症研究或診斷或治療不孕症的程序
- 保存生育能力
- 實驗性服務
- 車輛改裝
- 整容外科手術

Blue Shield Promise可能會承保具有醫療必要性的非承保服務。您的醫療服務提供者必須向Blue Shield Promise提交一份事先核准（預先授權），並說明該非承保福利項目具有醫療必要性的原因。

欲瞭解更多資訊，請致電1-855-699-5557 (TTY 711)。

新技術和既有技術評估

Blue Shield Promise透過研究新的治療方法、藥物、程序和裝置，跟上醫療保健領域的革新和進步。這也稱為「新技術」。Blue Shield Promise追蹤新技術的發展以確保會員可取得安全且有效的護理。Blue Shield Promise會針對醫療及心理健康程序、製藥及裝置的最新技術進行審查。審查新技術的要求可能是來自於會員、醫療執業人員、機構、Blue Shield Promise的醫師審核員或其他工作人員。



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

5. 兒童及青少年健康護理

未滿21歲的兒童及青少年會員可於參保後立即取得特殊健康服務。這可確保他們取得適當的預防性、牙科和心理健康護理，包括發育與專科服務。本章將說明這些服務內容。

兒童和青少年Medi-Cal

21歲以下的會員可獲得所需護理的承保。下列清單包括治療或照護任何缺陷及確診的身心疾病的具有醫療必要性的服務。承保服務包括但不限於：

- 兒童保健看診及青少年健康檢查（兒童需要的重要看診）
- 免疫注射（預防針）
- 行為健康評估與治療
- 心理健康評估和治療，包括個人、團體和家庭心理治療（由縣承保的精神健康專科服務）
- 不良童年經歷(ACE)篩檢
- 加強兒童和青少年關注族群護理管理(ECM)（Medi-Cal管理式護理計劃(MCP)福利）
- 化驗室化驗，包括血鉛中毒篩檢
- 健康教育及預防性教育
- 視力服務
- 牙科服務（由Medi-Cal牙科承保）
- 聽力服務（由加州兒童服務中心(CCS)為符合資格的兒童承保。Blue Shield Promise會承保提供給無CCS資格的兒童的服務。
- 家庭健康服務，例如私人義務護理(PDN)、職業治療、物理治療以及醫療設備和用品

這些服務稱為兒童和青少年Medi-Cal（也稱為早期和週期篩檢、診斷和治療(EPSDT)）

服務。有關兒童和青少年Medi-Cal的其他資訊，請瀏覽此網站：

<https://www.dhcs.ca.gov/CalAIM/ECM/Documents/ECM-Children-And-Youth-POFs-Spotlight.pdf>。由小兒科醫生的 Bright Futures 準則建議，幫助您或您的子女保持健康的 Medi-Cal 兒童和青少年服務可免費獲得承保。欲閱讀Bright Futures指南，請前往 https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf。



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

增強型護理管理(ECM)是加州所有縣都有提供的一項Medi-Cal管理式護理計劃(MCP)福利，旨在為具有複雜需求的MCP會員提供綜合護理管理。由於有複雜需求的兒童和青少年通常已經在零碎的交付系統中由一個或多個個案經理或其他服務提供者提供服務，因此ECM提供系統之間的協調。符合資格可取得本福利的兒童和青少年關注族群包括：

- 兒童及青少年體驗無家可歸
- 面臨可避免的住院或急診部(ED)使用的風險兒童和青少年
- 患有嚴重心理健康和/或藥物濫用障礙(SUD)需求的兒童和青少年
- 註冊加州兒童服務(CCS)或CCS全兒童模式(WCM)，除了CCS條件外還有其他需求的兒童和青少年
- 參與兒童福利的兒童和青少年

ECM的額外資訊可以在這裡找到：

<https://www.dhcs.ca.gov/CalAIM/ECM/Documents/ECM-Children-And-Youth-POFs-Spotlight.pdf>

此外，我們強烈鼓勵ECM領先護理經理篩檢ECM會員對管理式醫療保健計劃提供的社區支援服務的需求，作為傳統醫療服務或環境的替代方案，並在有資格和可用時參閱這些社區支援。兒童和青少年可以從許多社區支援服務中獲益，包括氣喘治療、住房導航、醫療喘息和清醒中心。

社區支援是由Medi-Cal管理式護理計劃(managed care plans, MCP)提供的服務，無論符合條件的Medi-Cal會員是否有資格獲得ECM服務。

有關社區支援的更多資訊，請參閱此處：

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

一些透過Medi-Cal為兒童和青少年提供的服務，例如PDN，被視為補充服務。這些不提供給年滿21歲的Medi-Cal會員。為了繼續免費獲得這些服務，您或您的孩子可能必須在年滿21歲或之前參保1915(c)年居家型和社區型服務(HCBS)豁免計劃或其他長期服務和支持(LTSS)。如果您或您的孩子正在透過兒童和青少年Medi-Cal獲得補充服務，並且將很快滿21歲，請聯絡Blue Shield Promise，討論持續護理的選擇。



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

兒童健康檢查與預防性護理

預防性護理包括有助醫生及早發現問題的定期健康檢查和篩檢，以及在疾病、病症或醫療狀況造成健康問題前發現這些問題的諮詢服務。定期健康檢查有助您或您子女的醫生發現任何問題。可包括醫療、牙科、視力、聽力、心理健康及任何物質（酒精或藥物）濫用等方面問題。即使不是在您或您孩子的定期檢查期間，任何時候祇要有必要進行健康檢查以篩檢是否有問題（包括血液含鉛量評估），**Blue Shield Promise**都會為之承保。

預防性護理還包括您或您子女需要的免疫接種（預防針）。**Blue Shield Promise**必須確保所有參保的兒童在去看醫生時都已施打了所需的最新免疫接種（預防針）。預防護理服務和篩檢可免費提供，不需事先核准（預先授權）。

您的子女應在以下年齡階段進行健康檢查：

- 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歲起至20歲期間每年一次

兒童健康檢查項目包括：

- 完整病史及從頭到腳的身體檢查
- 適齡應施打的免疫接種（預防針）（加州採用美國兒科學會 **Bright Futures** 的時間表：https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf）
- 化驗室化驗，包括血鉛中毒篩檢
- 健康教育
- 視力及聽力篩檢
- 口腔健康篩檢
- 行為健康評估

如果醫生在健康檢查或篩檢期間發現您或您孩子的身體或心理健康發生問題，您或您的孩子可能需要接受醫療護理。**Blue Shield Promise**會免費為您承保該護理，包括：

- 醫生、執業護士和醫院護理
- 保健預防針
- 物理、說話/言語治療和職能治療
- 家庭健康服務，包括醫療設備、用品和器材
- 視力問題之治療，包括眼鏡



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

- 聽力問題之治療，包括CCS不承保的助聽器
- 針對泛自閉症障礙和其他發育性障礙等病症的行為健康治療
- 個案管理和健康教育
- 重建手術是指為矯正或修復因為先天缺陷、發育異常、創傷、感染、腫瘤或疾病所造成的身體異常結構，以改善機能或塑造正常外觀所進行的手術。

血鉛中毒篩檢

所有參保Blue Shield Promise的兒童都應在12至24個月或24至72個月期間，進行血鉛中毒篩檢（如果他們沒有更早進行檢測的話）。如果父母或監護人要求，兒童可獲得血液鉛篩檢。每當醫生認為生活中的變化會給孩子帶來風險時，也應該對孩子進行篩檢。

協助取得兒童及青少年健康護理

Blue Shield Promise會幫助未滿21歲的會員和他們的家人獲得他們需要的服務。

Blue Shield Promise護理協調員可以：

- 為您說明可提供的服務
- 必要時，協助尋找網絡內醫療服務提供者或網絡外醫療服務提供者
- 協助安排約診
- 安排醫療交通，讓兒童可順利赴診
- 幫助協調透過按服務收費(FFS) Medi-Cal提供的護理服務，例如：
 - 心理健康和物質濫用症的治療和復健服務
 - 牙齒問題之治療，包括齒列矯正

您可透過按服務收費(FFS) Medi-Cal或其他計劃取得的其他服務

牙科檢查

使用毛巾輕輕地擦拭嬰兒的牙齦以保持嬰兒牙齦清潔。嬰兒大約四到六個月時，隨著乳牙開始長出，就進入「長牙期」。您應該在嬰兒長出第一顆牙齒或一歲生日前（以先到者為準）為他（她）安排第一次牙科約診。



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

這些Medi-Cal牙科服務是免費或低成本服務，適用於：

0 至 3 歲嬰兒

- 嬰兒的第一次牙科看診
- 嬰兒的第一次牙科檢查
- 牙科檢查（每6個月一次，有時更多）
- 牙齒清潔（每6個月一次，有時更多）
- 牙齒塗氟（每6個月一次，有時更多）
- 充填
- 拔牙（牙齒移除）
- 急診牙科服務
- *鎮靜（如果有醫療必要性）

13至17歲兒童

- 牙科檢查（每6個月一次，有時更多）
- X光造影
- 牙齒塗氟（每6個月一次，有時更多）
- 牙齒清潔（每6個月一次，有時更多）
- 白齒填封劑
- 充填
- 根管治療
- 拔牙（牙齒移除）
- 急診牙科服務
- *鎮靜（如果有醫療必要性）

13-20歲青少年

- 牙科檢查（每6個月一次，有時更多）
- X光造影
- 牙齒塗氟（每6個月一次，有時更多）
- 牙齒清潔（每6個月一次，有時更多）
- 為符合資格者提供的齒列矯正（牙套）
- 充填
- 牙冠
- 根管治療
- 部分和全口假牙
- 結石刮除和牙根整平術
- 拔牙（牙齒移除）
- 急診牙科服務
- *鎮靜（如果有醫療必要性）

*當醫療服務提供者確定並記錄局部麻醉在醫學上不合適的原因並且牙科治療已獲得事先核准或不需要事先核准（預先授權）時，應考慮鎮靜和全身麻醉。

以下是一些不能使用局部麻醉但可以使用鎮靜劑或全身麻醉的原因：

- 身體、行為、發育或情緒狀況阻礙病人對醫療服務提供者嘗試進行的治療產生反應
- 重大修復或外科手術
- 不合作的孩子
- 注射部位急性感染
- 局部麻醉劑無法控制疼痛



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

如果您有疑問或想瞭解牙科服務的詳情，請致電Medi-Cal牙科計劃，電話：
1-800-322-6384（聽障和語障專線1-800-735-2922或711）。或前往
<https://smilecalifornia.org/>。

其他預防性教育轉介服務

如果您擔心您的孩子在學校沒有積極參與和學習，請諮詢您孩子的醫生、老師或學校的行政人員。除了Blue Shield Promise為您承保的醫療福利外，學校還必須提供一些服務來協助您的子女學習，不致落後。為幫助孩子學習而提供的服務包括：

- 口語和語言服務
- 心理服務
- 物理治療
- 職能治療
- 輔助技術
- 社工服務
- 諮詢服務
- 學校護士服務
- 往返學校的交通接送

這些服務由加州教育部提供並支付費用。您可和您子女的醫生及老師共同擬定一份最能有效協助您子女的個人化計劃。



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

6. 上報和解決問題

上報和解決問題有兩種方式：

- 當您對Blue Shield Promise或醫療服務提供者或您從醫療服務提供者獲得的醫療保健或治療有問題或不滿意時，請使用**投訴（申訴）**。
- 當您不同意Blue Shield Promise 改變您的服務或拒絕承保服務的決定時，請使用**上訴**。

您有權向Blue Shield Promise提出申訴和上訴，告訴我們您遇到了什麼問題。這不會剝奪您的任何合法權利和治療措施。我們不會因您向我們提出投訴或上報問題而歧視或報復您。告訴我們您的問題將有助於我們改善對所有會員的照護。

您可以先聯絡Blue Shield Promise，讓我們知道您的問題。請於上午8時至下午6時致電1-855-699-5557（TTY：711）。告訴我們您有什麼問題。

如果在30天後，您的申訴或上訴問題仍未獲得解決，或您不滿意結果，您可致電加州醫療保健管理部(California Department of Managed Health Care, DMHC)。要求DMHC 審查您的投訴或進行獨立醫療審查（IMR）。如果您的問題很緊急，例如涉及對您的健康造成嚴重威脅的問題，您可以立即致電DMHC，而無需先向Blue Shield Promise提出申訴或上訴。您可以免費致電1-888-466-2219（TTY：1-877-688-9891或711）聯絡DMHC。或前往：<https://www.dmhc.ca.gov>。

加州醫療保健服務部(DHCS) Medi-Cal管理式醫療保健部監察官辦事處亦可協助您。如果您在加入、變更或離開保健計劃時遇到問題，他們可以幫助您。如果您搬家到另一個縣，但無法順利將您的Medi-Cal移轉到當地，他們也可以協助您處理。您可以致電1-888-452-8609聯絡投訴專員，辦公時間為週一至週五，上午8時至下午5時。這是免付費電話。

您也可以向您縣內的資格辦公室提出有關您Medi-Cal資格的申訴。如果您不確定可以向誰提出申訴，請致電1-855-699-5557（TTY：711）。

要報告有關您醫療保險的錯誤訊息，請致電1-800-541-5555聯絡Medi-Cal，辦公時間為週一至週五，上午8時至下午5時。



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

投訴

當您對 Blue Shield Promise 或醫療服務提供者所提供的服務有問題或不滿時，即為投訴（申訴）。提出投訴沒有時間限制。您隨時都可以用打電話、書面或線上方式向 Blue Shield Promise 提出投訴。您的授權代表或醫療服務提供者也可以在您允許的情況下為您提出投訴。

- **致電**：請於上午8時至下午6時之間致電 Blue Shield Promise：1-855-699-5557（TTY：711）。請提供您的健康計劃識別卡號碼、您的姓名，及您投訴的理由。
- **郵寄**：請致電 Blue Shield Promise：1-855-699-5557（TTY：711），要求將表格寄給您。您收到表格後，請填寫表格。切記一定要填寫您的姓名、健康計劃會員卡號碼，及您投訴的理由。請告訴我們發生了什麼事，及我們該如何幫助您。

請將表格寄到：

Blue Shield of California Promise Health Plan
Grievance Department
3840 Kilroy Airport Way
Long Beach, CA 90806-2452

您的醫生診所可提供投訴表格。

- **線上**：請瀏覽 Blue Shield Promise 網站：blueshieldca.com/promise/medi-cal。

如果您需要協助提交投訴，我們可以幫助您。我們可以為您提供免費的語言服務。請致電 1-855-699-5557（TTY：711）。

在收到您投訴後的5個日曆日內，Blue Shield Promise 會寄信給您，告訴您我們已收到投訴。我們會在30天內寄給您另一封信，告訴您我們對問題的處理結果。如果您致電 Blue Shield Promise 提出一項申訴，該申訴與醫療保健承保、醫療必要性，或實驗性質或研究性質的治療無關，而且您的申訴會於下一個工作日結束前獲得解決，則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項，我們將啟動加急（快速）審查。我們將在72小時內告訴您我們的裁定。欲申請加急審查，請致電 1-855-699-5557（TTY：711）。



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise 的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

在收到您投訴後的72小時內，我們將決定我們要如何處理您的投訴，以及是否應加急處理您的投訴。如果我們發現我們無需加急處理您的投訴，則會告訴您，我們將在30天內解決您的投訴。您可以基於任何原因直接聯絡DMHC，包括您認為您的問題符合加急審查條件、Blue Shield Promise未在72小時內回覆您，或您對於Blue Shield Promise的裁定感到不滿意。

與 Medi-Cal Rx 藥房福利相關的投訴不受 Blue Shield Promise 申訴程序的約束，也不符合獨立醫療審查的條件。會員可致電 1-800-977-2273（聽障和語障專線(TTY)：1-800-977-2273），並按 7 或 711，提交有關 Medi-Cal Rx 藥房福利的投訴。或前往 <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。

與不受 Medi-Cal Rx 約束的藥房福利相關的投訴可能符合獨立醫療審查的條件。DMHC 的免付費電話號碼是 1-888-466-2219（聽障和語障專線(TTY)：1-877-688-9891）。您可以在 DMHC 網站找到獨立醫療審查/投訴表和線上說明，網址：<https://www.dmhc.ca.gov/>。

上訴

上訴和投訴不同。上訴是要求 Blue Shield Promise 審查並改變我們對您的服務做出的決定。如果我們寄給您行動通知(NOA)函，告訴您我們拒絕、延遲、變更或終止某項服務，而您不同意我們的決定，這時您可以向我們提出上訴。您的授權代表或其他醫療服務提供者在取得您的書面同意後，也可以為您提出上訴。

您必須從收到我們的NOA上所載日期起的60天內提出上訴。如果我們已決定減少、暫停或終止您目前正在接受的某項服務，您可在等候上訴作出裁定期間繼續接受該項服務。這稱為待審期間補助。欲獲得待審期間補助，您必須在NOA上所載日期起的10天內，或在我們表示將終止您服務的日期前（以較晚者為準）提出上訴。您因為這些情形而提出上訴時，在您等待上訴決定期間，您的服務將繼續提供。

您可以打電話、寫信或網路方式提出上訴。

- **致電：**請於上午8時至下午6時之間致電Blue Shield Promise：1-855-699-5557（TTY：711）。請提供您的姓名、健康計劃會員卡號碼，及您要上訴的服務。



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

- **郵寄：**請致電Blue Shield Promise：1-855-699-5557（TTY：711），要求將表格寄給您。您收到表格後，請填寫表格。記得一定要填寫您的姓名、健康計劃會員卡號碼，及您要上訴的服務。

請將表格寄到：

Blue Shield of California Promise Health Plan
Grievance Department
3840 Kilroy Airport Way
Long Beach, CA 90806-2452

您的醫生診所可提供上訴表格。

- **線上：**請瀏覽Blue Shield Promise網站。前往blueshieldca.com/promise/medi-cal。

如果您需要上訴或待審期間補助方面的協助，我們可以提供協助。我們可以為您提供免費的語言服務。致電1-855-699-5557（TTY 711）。

Blue Shield Promise 會在收到您上訴後的 5 天內寄信給您，告訴您我們已收到上訴。我們會在 30 天內告訴您我們的上訴裁定，並向您寄出上訴解決通知書(Notice of Appeal Resolution, NAR)信函。如果我們未在 30 天內告訴您上訴裁定，您可以請求加州社會服務部(CDSS)舉行州聽證會，並向 DMHC 請求進行獨立醫療審查(IMR)。

但是，如果您先要求州聽證會，也舉行過處理您特定問題的聽證會，就不能再要求 DMHC 針對同一問題進行 IMR。在這種情況下，州聽證會擁有最終裁定權。但是，如果您的問題不符合 IMR 資格，即使州聽證會已經發生，您仍然可以向 DMHC 提出投訴。

如果為作出上訴裁定所需的時間會危及您的生命、健康或健全的身體機能，因此您或您的醫生希望我們作出快速裁定，您可以請求加急（快速）審查。欲申請加急審查，請致電 1-855-699-5557（TTY：711）。我們會在收到您的上訴後72小時內做出裁定。

如果您不同意上訴裁定時該怎麼辦

如果您提出上訴後收到一封 NAR 信函，告知您我們不會變更原本的決定，或是您過 30 天仍未收到 NAR 信函，您可以：



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

- 要求加州社會服務部(California Department of Social Services, CDSS)舉行州聽證會，由法官審查您的案子。CDSS 的免費電話號碼是 1-800-743-8525（聽障和語障專線 1-800-952-8349）。您也可以線上請求舉行州聽證會：<https://www.cdss.ca.gov>。更多要求舉行州聽證會的方式可在本章稍後的「州聽證會」中找到。
- 向醫療保健管理部(DMHC)提交獨立醫療審查/投訴表，要求對Blue Shield Promise的決定進行審查。如果您的投訴符合DMHC的獨立醫療審查(IMR)流程，則會由一名Blue Shield Promise網絡外醫生審查您的案例並做出裁定，而Blue Shield Promise必須遵循該裁定。

DMHC的免付費電話號碼是1-888-466-2219（TTY：1-877-688-9891）。您可以在DMHC 網站上找到 IMR /投訴表和說明，網址：<https://www.dmhc.ca.gov>。

您無需為州聽證會或IMR支付費用。

您有權同時要求州聽證會和IMR。但是，如果您先要求州聽證會，也舉行過處理您特定問題的聽證會，您就不能再要求 DMHC 針對同一問題進行 IMR。在這種情況下，州聽證會擁有最終裁定權。但是，如果問題不符合 IMR 資格，即使州聽證會已經發生，您仍然可以向 DMHC 提出投訴。

以下章節有更多關於如何要求州聽證會和 IMR 的資訊。

Blue Shield Promise不處理與Medi-Cal Rx藥房福利相關的投訴和上訴。欲提交有關Medi-Cal Rx藥房福利的投訴和上訴，請致電1-800-977-2273（TTY：1-800-977-2273）並按7或711。但是，不適用於Medi-Cal Rx的藥房福利相關投訴和上訴可能符合獨立醫療審查的條件。

如果您不同意與您的Medi-Cal Rx藥房福利相關的決定，您可要求舉行州聽證會。您不能要求DMHC對Medi-Cal Rx藥房福利決定進行IMR。

向醫療保健管理部(DMHC)提出投訴和要求獨立醫療審查 (IMR)

IMR 是由與 Blue Shield Promise 沒有關係的外部醫生來審查您的案子。如果您想申請 IMR，您必須先就非緊急疑慮向Blue Shield Promise提出上訴。如果您沒有在30個日曆日內收到 Blue Shield Promise 的通知，或如果您不滿意 Blue Shield Promise 的決定，您便可要求進行IMR。您必須在告訴您上訴決定的通知日期起6個月內要求進行IMR，但您只有120天時間可要求州聽證會。因此，如果您想要進行IMR和舉行州聽證會，請儘快提出投訴。

別忘了，如果您先要求州聽證會，也舉行過處理您特定問題的聽證會，就不能再要求



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

DMHC針對同一問題進行IMR。在這種情況下，州聽證會擁有最終裁定權。但是，如果問題不符合IMR資格，即使州聽證會已經發生，您仍然可以向DMHC提出投訴。

您也許可以立即獲得IMR，而無需先向Blue Shield Promise提出上訴。也就是當您遇上緊急健康問題時，例如對您的健康構成嚴重威脅的情況。

如果您向DMHC提出的投訴不符合IMR條件，DMHC仍會審核您的投訴，以確保Blue Shield Promise在您就被否決的服務提出上訴時做出了正確的裁定。

加州醫療保健管理部負責管理醫療保健服務計劃。如果您要對您的健康計劃提出申訴，在與管理部聯絡之前，您應先致電您的健康計劃：**1-855-699-5557 (TTY: 711)**，並使用您健康計劃的申訴程序。使用您的健康計劃申訴程序並不妨礙您可能獲得的任何潛在合法權利或治療措施。如果您需要協助處理涉及急診的申訴，或您的健康計劃沒有就您的申訴給出滿意的解決方案，或您的申訴在30天後仍未解決，您都可以致電本管理部尋求幫助。您也可能符合獨立醫療審查(IMR)資格。如果您符合IMR資格，則IMR流程會就對下列事項進行公正審核：健康計劃就所建議的服務或治療的醫療必要性所做的醫療決定；實驗或研究性質治療的承保決定；以及急診或緊急醫療服務的付款爭議。管理部亦設有免付費電話(1-888-466-2219)以及供聽障及語障人士使用的聽障和語障專線(1-877-688-9891)。該部門的網站www.dmhc.ca.gov提供線上投訴表、IMR申請表和說明。

州聽證會

州聽證會是Blue Shield Promise與來自加州社會服務部(California Department of Social Services, CDSS)的法官舉行的會議。法官會協助解決您的問題，並裁定Blue Shield Promise作出的決定是否正確。當您已經向Blue Shield Promise提出上訴，且您仍不滿意我們的裁定，或您過了30天還沒有收到上訴裁定，這時您有權要求舉行州聽證會。

您必須在我們NAR信函上所載日期起的120天內要求舉行州聽證會。如果我們在您的上訴期間提供您待審期間補助而您希望這份補助能繼續到您的州聽證會作出決定為止，您必須在本NAR信函上所載日期起的10天內，或在我們表示將終止您服務的日期前（以較晚者為準）要求舉行州聽證會。



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

如果您需要協助以確保待審期間補助將一直持續到您的州聽證會作出最終裁定為止，請在上午8時至下午6時期間致電1-855-699-5557聯絡Blue Shield Promise。如果您是聽障或語障人士，請致電711。經您書面許可，您的授權代表或醫療服務提供者可以為您要求舉行州聽證會。

有時，您可在未完成我們的上訴流程的情況下便要求舉行州聽證會。

例如，如果我們沒有以適當的方式或及時地通知您關於您的服務事宜，您可無需完成我們的上訴流程便可要求舉行州聽證會。這稱為「已視為用盡方法」(Deemed Exhaustion)。以下是若干「已視為用盡方法」的示例：

- 我們沒有以您慣用的語言提供NOA或NAR信函
- 我們所犯的錯誤影響了您的任何權利。
- 我們沒有寄給您NOA信函
- 我們沒有寄給您NAR信函
- 我們的NOA信函內容有誤
- 我們未能在30天內對您的上訴作出決定。
- 我們判定您的個案屬緊急情況，卻未在72小時內對您的上訴作出回應。

您可透過以下方式要求舉行州聽證會：

- **致電**：致電 CDSS 的州聽證會部，電話 1-800-743-8525（聽障和語障專線1-800-952-8349或711）。
- **郵寄**：填寫您上訴解決通知所附的表格。將其郵寄至
California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, MS 9-17-433
Sacramento, CA 94244-2430
- **線上**：線上申請聽證會：www.cdss.ca.gov
- **郵寄申請**：請填寫《上訴解決通知函》隨附的表格，並將其透過電子郵件傳送至Scopeofbenefits@dss.ca.gov
 - 附註：如果您透過電子郵件寄送，謹此提醒您，可能有非州政府聽證處的人士會攔截您的電子郵件。考慮使用更安全的方法來寄送您的要求。
- **傳真**：填寫您上訴解決通知所附的表格，並傳真至州聽證會部，電話 916-309-3487, 或免付費電話 1-833-281-0903



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

如果您需要協助申請舉行州聽證會，我們可以幫助您。我們可以為您提供免費的語言服務。請致電1-855-699-5557（TTY：711）。

聽證會時，您會告訴法官您為什麼不同意 **Blue Shield Promise** 的決定。**Blue Shield Promise** 會告訴法官我們如何做出決定。法官最長可能要90天時間對您的案子做出裁定。**Blue Shield Promise**必須遵守法官的裁定。

如果按一般時程舉行州聽證會可能會危及您的生命、健康或健全功能，所以您希望**CDSS**快速做出裁定，則您本人、您的授權代表或您的醫療服務提供者均可聯絡**CDSS**並要求加急（快速）進行州聽證會。**CDSS**必須在收到**Blue Shield Promise**提交的完整案件檔案後的3個工作日內作出裁定。

詐欺、浪費和濫用

如果您懷疑醫療服務提供者或取得**Medi-Cal**服務的人有詐欺、浪費或濫用行為，您有權加以舉報，請撥免付費保密電話1-800-822-6222，或請上網<https://www.dhcs.ca.gov/>提交投訴。

醫療服務提供者的詐欺、浪費和濫用行為包括：

- 假造病歷
- 開出的處方藥物超過具醫療必要性的藥物
- 提供超出醫療所需的醫療保健服務
- 沒有提供服務但卻開立了帳單
- 專業人士未曾提供服務但卻開立了專業服務的帳單
- 向會員提供免費或折扣用品和服務，企圖對會員選擇哪個醫療服務提供者造成影響
- 在會員不知情的情況下更換會員的基本保健服務提供者

福利受益人的詐欺、浪費和濫用行為包括，但不限於：

- 出借、販售或提供健康計劃會員卡或**Medi-Cal**識別卡(BIC)給別人
- 從多個醫療服務提供者獲得類似或相同的治療或藥物
- 不是急診情形但卻到急診室就診
- 使用別人的社會安全號碼或健康計劃會員卡號碼
- 為非醫療保健相關服務、**Medi-Cal**不承保的服務，或者沒有醫療約診或處方藥可領取的服務，使用醫療和非醫療交通運輸服務



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

如欲檢舉詐欺、浪費和濫用，請寫下有詐欺、浪費和濫用行為者的姓名、地址和會員卡號碼。儘量多提供有關此人的資訊，例如電話號碼或專科類別（如果是醫療服務提供者）。提供事件發生日期及具體事實的概述。

將上報內容寄到：

Blue Shield Promise Health Plan
Special Investigations Unit
3840 Kilroy Airport Way
Long Beach, CA 90806-2452

您可以撥打合規專線1-855-296-9083（每週7天每天24小時皆提供服務）、將資訊透過電子郵件傳送給PromiseStopfraud@blueshieldca.com，或上網Blueshieldcaexternal.ethicspoint.com舉報該資訊。所有舉報都可以匿名進行，並且是保密的。



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

7. 權利和責任

作為Blue Shield Promise會員，您擁有特定權利和責任。本章會解釋這些權利和責任。本章中也包括法律聲明，告訴您作為Blue Shield Promise會員所享有的權利。

您的權利

以下是您作為Blue Shield Promise會員的權利：

- 獲得尊重和保有尊嚴的對待、充分考量您的隱私權以及對醫療資訊（例如病史、心理和身體狀況或治療以及生育或性健康）的保密需求
- 獲得關於健康計劃及計劃服務的資訊，包括承保服務、醫療執業人員以及會員的權利和責任
- 以您的慣用語言獲取完整翻譯的書面會員資訊，包括所有申訴和上訴通知函
- 就 Blue Shield Promise 的會員權利和責任政策提出建議
- 能在Blue Shield Promise網絡中選擇基本保健服務提供者
- 能及時獲得網絡醫療服務提供者的服務
- 與醫療服務提供者一起參與有關您自身醫療保健的決策，包括拒絕治療的權利
- 以口頭或書面方式對本組織或您獲得的護理提出申訴或上訴
- 欲瞭解Blue Shield Promise作出拒絕、延遲、終止（結束）或變更醫療照護請求決定的醫療原因
- 接受護理協調
- 要求對拒絕、延後或限制服務或福利的決定提出上訴
- 免費獲得您慣用語言的口譯和翻譯服務
- 在您當地的法律扶助辦公室或其他團體取得免費的法律援助
- 制定預立醫囑
- 如果服務或福利遭到拒絕，而且您已向Blue Shield Promise提出上訴，但仍對決定不滿意，或如果您未於30天內收到上訴決定，您可要求舉行州聽證會，包括要求取得關於在哪些情況下有可能舉行快速聽證會的資訊。
- 可自Blue Shield Promise退保（退出），並要求轉換到縣內的其他健康計劃
- 取得未成年人自主服務



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

- 可應要求免費獲得其他格式（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，且所要求的適當格式是以及時方式且遵循《福利與機構法》(Welfare and Institutions, W&I)第14182 (b)(12)節的規定提供
- 免受他人使用任何形式的約束或排擠，作為強迫、懲戒、貪圖便利或報復的手段
- 誠實討論有關現有治療選擇和替代方案的資訊，並以適合您的情況且能讓您理解的方式提供選項，無論費用或承保範圍如何
- 根據聯邦法規(Code of Federal Regulations, CFR)第45篇第164.524和164.526條規定，可查閱並取得您病歷的複本，並要求修訂或更正其中的內容
- 能自由行使以上權利，不會因而不利影響您接受Blue Shield Promise、醫療服務提供者或州政府治療的方式
- 根據聯邦法律規定，在Blue Shield Promise網絡外取得家庭生育計劃服務、獨立生產中心、聯邦合格健康中心、印第安健康診所、助產士服務、鄉村健康中心、性傳染疾病服務和急診服務
- 開誠布公地針對病情討論適當或具有醫療必要性的治療選項的權利，無論費用或福利承保為何
- 更新您的種族、民族、語言以及性傾向、性別認同和代名詞資訊，幫助我們瞭解並支援您的特定需求和偏好。

您的責任

Blue Shield Promise會員有以下這些責任：

- 以禮貌及尊重的態度對待您的醫生、所有醫療服務提供者及職員。您有責任準時赴診，或在就診前至少24小時打電話至醫生診所取消或重新約診。
- 向您所有的醫療服務提供者和Blue Shield Promise提供正確且儘可能詳細的資訊。您有責任接受常規健康檢查，並在健康問題變嚴重之前告知您的醫生。
- 和醫生討論自己的醫療保健需求、制定並達成一致的目標、儘力瞭解自己的健康問題，並遵從經雙方同意的治療計劃與指示。
- 向Blue Shield Promise上報醫療保健欺詐或不當行為。您可以在無需提供姓名的情況下，透過致電Blue Shield Promise合規專線（每週7天、每天24小時皆可免費撥打1-855-296-9083）、傳送電子郵件至 PromiseStopFraud@blueshieldca.com，或撥打加州醫療保健服務部（DHCS）Medi-Cal詐欺與濫用專線免付費電話1-800-822-6222來執行此操作。
- 僅在發生急診情況時或獲得醫生指示時使用急診室。



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

- 為機構及其醫療執業人員和醫療服務提供者提供護理所需的（儘可能詳盡的）資訊。
- 遵循與醫療執業人員一致同意的護理計劃與指示的責任。
- 儘可能瞭解自身的健康問題並且參與擬定雙方同意的治療目標的責任。

反歧視聲明

歧視是違法行為。Blue Shield Promise遵守州和聯邦民權法律規定。Blue Shield Promise不會因為生理性別、種族、膚色、宗教、血統、民族起源、族群認同、年齡、心理殘障、身體殘障、醫療病症、基因資訊、婚姻狀態、社會性別、性別認同或性傾向而違法歧視、排斥他人或給予不同待遇。

Blue Shield Promise提供：

- 為身心障礙人士提供免費協助與服務，以便與我們有效地溝通，例如：
 - 合格手語翻譯員
 - 其他格式的書面資訊（大字版、語音、無障礙電子格式和其他格式）
- 為主要語言不是英語的民眾提供免費語言服務，例如：
 - 合格口譯員
 - 其他語言版本的書面資訊

如果您需要這些服務，請於週一至週五上午8時至下午6時致電Blue Shield Promise：1-855-699-5557。如果您是聽障或語障人士，請撥打711使用加州殘障轉接服務。

如何提出申訴

如果您認為Blue Shield Promise基於生理性別、種族、膚色、宗教、血統、民族起源、族群認同、年齡、心理殘障、身體殘障、醫療病況、基因資訊、婚姻狀態、社會性別、性別認同或性傾向而不提供這些服務或以其他方式違法歧視，您可以向Blue Shield of California Promise Health Plan民權協調員提出申訴。您可以致電、郵寄、親自提交或線上提出申訴：

- **致電：**請致電Blue Shield of California Promise Health Plan民權協調員，服務時間為上午8時至下午6時，電話號碼：1-855-699-5557。如果您是聽障或語障人士，請撥打711使用加州殘障轉接服務。



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

- **郵寄：**請填寫投訴表或寫信，並郵寄至：
Blue Shield of California Promise Health Plan Civil Rights Coordinator

Blue Shield Promise Health Plan
Civil Rights Coordinator
3840 Kilroy Airport Way
Long Beach, CA 90806-2452
- **親自提交：**造訪您醫生的診所或Blue Shield Promise，並說明您希望提出申訴。
- **線上：**請瀏覽Blue Shield Promise網站blueshieldca.com/promise/medi-cal。

民權辦公室 – 加州醫療保健服務部

您也可以透過電話、郵件或線上向加州醫療保健服務部(DHCS)民權辦公室提出民權投訴：

- **致電：**請致電1-916-440-7370。如果您是語障或聽障人士，請撥711（電信殘障轉接服務）。
- **郵寄：**請填寫投訴表或郵寄信函至：
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https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx上取得。

- **線上：**請傳送電子郵件至CivilRights@dhcs.ca.gov。

民權辦公室—美國衛生及公共服務部

如果您認為您因為種族、膚色、原始國籍、年齡、殘疾或性別而遭到歧視，您也可以透過致電、郵件或線上向美國衛生和公眾服務部民權辦公室提出民權投訴：

- **致電：**請致電1-800-368-1019。如果您是語障或聽障人士，請撥打聽障和語障專線 (TTY) 1-800-537-7697或711以使用加州殘障轉接服務。
- **郵寄：**請填寫投訴表或郵寄信函至：
U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

投訴表可在<https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>上取得。

- 線上：請瀏覽民權辦公室投訴入口網站<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp>。

會員參與方式

Blue Shield Promise希望聆聽您的意見。每一季度Blue Shield Promise都會開會討論哪些方面表現良好，以及Blue Shield Promise該如何持續進步。我們歡迎會員參加這些會議。請選擇一場會議參加！

Blue Shield Promise社區顧問委員會、公共政策委員會及品質改善與健康公平委員會

Blue Shield Promise設有名為Blue Shield Promise社區顧問委員會、公共政策委員會以及品質改善和健康公平委員會等三個團體。這些團體由會員、Blue Shield Promise員工、社區機構和醫療服務提供者組成。只要您願意，就可以加入這些團體。團體會討論如何改進Blue Shield Promise的政策，並負責下列事項：

- 討論會員和健康計劃專案
- 在文化和語言服務方面提供意見。
- 健康公平主題
- 與社區分享健康資訊。
- 就影響健康計劃和會員的政策問題向Blue Shield Promise董事會提供建議。

如果您想加入這個團體，請致電1-855-699-5557（TTY：711）。欲瞭解有關其他參與方式的更多資訊，請上網瀏覽Blue Shield Promise Connect：

<https://www.blueshieldca.com/en/bsp/medi-cal-members/member-resources/committees>

隱私權實施辦法聲明

這是一份描述Blue Shield Promise用於保護醫療記錄私密性的政策和程序的聲明，並可隨時按要求提供給您。

如果您已達到可同意敏感性服務的年齡和能力，則您無需獲得任何其他會員的授權即可獲得敏感性服務或提交敏感服務索賠申請。您可以在本手冊的「敏感性護理」章節中閱讀有關敏感性服務的更多資訊。



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

[blueshieldca.com/promise/medi-cal](https://www.blueshieldca.com/promise/medi-cal)。

您可以要求Blue Shield Promise將有關敏感性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「私密通訊請求」。如果您同意護理，Blue Shield Promise 不會在未經您書面許可的情況下，將您的敏感性護理服務相關資訊提供給任何其他人士。如果您沒有提供郵寄地址、電子郵件地址或電話號碼，Blue Shield Promise將以您的名義將通訊發送至存檔資料中的地址或電話號碼。

Blue Shield Promise將尊重您的要求，以您要求的形式和格式提供私密通訊。或者，我們將確保您的通訊易於以您要求的形式和格式呈現。我們將他們發送至您選擇的其他地點。您的保密通訊請求將持續到您取消該請求或提交新的保密通訊請求為止。

欲提出私密通訊請求，請致電1-855-699-5557（TTY：711）聯絡Blue Shield Promise客戶服務部。

Blue Shield Promise關於保護您醫療資訊之政策和程序的聲明（稱為「隱私權實施辦法聲明」）如下：

隱私權實施辦法聲明

這是一份描述 Blue Shield Promise 用於保護醫療記錄私密性的政策和程序的聲明，並可隨時按要求提供給您。

本聲明說明可以如何使用和公開您的醫療資訊，也說明您可以如何取得這類資訊。**請仔細閱讀。**

您的權利

您有權：

- 取得您的健康和索賠記錄複本
- 更正您的健康和索賠記錄複本
- 要求私密通訊
- 要求我們限制我們共用的資訊
- 取得我們與之分享您資訊的人員名單
- 取得本隱私權聲明的複本
- 選擇代您行事的人
- 如果您認為您的隱私權遭到侵犯，可提出投訴



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

您的選擇

您可以選擇我們因下列情況使用和分享資訊的方式：

- 回答您的家人和朋友提出的承保問題
- 提供災難救援
- 行銷我們的服務和出售您的資訊

我們對資訊的使用和披露

我們可以在下列情況使用和分享您的資訊：

- 協助管理您接受的醫療保健治療
- 運行我們的組織
- 支付您的健康服務費用
- 管理您的健康計劃
- 協助處理公共衛生和安全問題
- 從事研究
- 遵守法律
- 回應器官和組織捐贈要求並與法醫或喪葬承辦人合作
- 處理工傷賠償、執法和其他政府規定
- 回應法律訴訟和法律行動

您的權利

只要與您的健康資訊有關，您都擁有特定權利。

本節說明您的權利和我們需要協助您的責任。

取得您的健康和索賠記錄複本

- 您可以要求查看或取得您的健康記錄、索賠記錄及我們掌握的您的其他健康資訊的複本。詢問我們如何操作。
- 我們通常會在您要求後 30 天內提供您的健康和索賠記錄的複本或摘要。我們可以根據成本收取合理費用。



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

要求我們更正健康和索賠記錄

- 如果您認為您的健康和索賠記錄不正確或不完整，您可以要求我們更正。問我們如何執行這個部份。
- 我們可以「拒絕」您的要求，但我們會在 60 天內以書面告訴您原因。

要求私密通訊

- 您可以要求我們以特定方式與您聯絡（例如，住家或辦公室電話），或將郵件寄到不同的地址。

要求我們限制使用或分享的資訊

- 您可以要求我們不要在治療、付款或我們的作業方面使用或分享特定健康資訊。
- 我們不需要同意您的要求，而且如果同意的話會影響您的護理，我們可能會「拒絕」。

取得我們與之分享您資訊的人員名

- 您可以向我們索取在您提出要求當天起的前六年期間，我們已經分享您的健康資訊的次數、分享對象和分享原因的清單（細目）。
- 我們會列出所有披露資訊，但不包括關於治療、付款和醫療保健作業，以及特定其他披露資訊（例如您要求我們作的任何披露資訊）。我們每年會免費提供一份細目，如果您在 12 個月內又索取一次，我們會根據成本收取合理費用。

取得本隱私權聲明的複本

- 即使您已同意以電子方式接收本聲明，您還是可以隨時索取本聲明的紙質複本。我們會儘速向您提供紙質複本。

選擇代您行事的人

- 如果您已經給了某人醫療授權，或如果某人是您的法定監護人，則該人士可以行使您的權利並作出關於您健康資訊的相關選擇。
- 我們會先確認該人士已經有此授權並能代表您行事，我們才會採取行動。



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

如果您認為您的權利遭到侵犯，請提出投訴

- 如果您認為我們已侵犯您的權利，您可以聯絡我們提出投訴。
- 您可以向美國衛生及公共服務部民權辦公室提出投訴，請將信函寄到：200 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20201，也可致電 1-877-696-6775 或瀏覽 <https://www.hhs.gov/civil-rights/filing-a-complaint/index.html>。
- 我們不會因為您提出投訴而向您報復。

您的選擇

對於特定健康資訊，您可以告訴我們您選擇讓我們分享哪些內容。

如果您對我們在下述情況中如何分享您的資訊有明確的偏好，請聯絡我們。告訴我們您希望我們做什麼，我們將會遵照您的指示。

在這些情況下，您有權並可選擇讓我們：

- 與您的家人、好友或參與您護理費用付款的其他人分享資訊
- 在災難救援情況下分享資訊

如果您無法告訴我們您的偏好，例如，如果您失去意識，我們可能會在我們認為最符合您利益的情況下自行分享您的資訊。我們也可能在需要時分享您的資訊，以減輕對健康或安全的嚴重和迫在眉睫的威脅。

除非您以書面形式提供許可，否則我們絕對不會因為以下情況而分享您的資訊：

- 行銷目的
- 出售您的資訊

我們使用和披露資訊

我們一般會如何使用或分享您的健康資訊？

我們一般以下列方式使用或分享您的健康資訊：

協助管理您接受的醫療保健治療

我們可以使用您的健康資訊並與治療您的專業人員分享。



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

示例：醫生將您的診斷和治療計劃相關資訊寄給我們，以便我們能安排額外服務。

運行我們的組織

我們可以使用和披露您的資訊，以運行我們的組織並在必要時聯絡您。

我們不得使用特定基因資訊來決定我們是否向您提供承保和決定該承保的費用。這項規定不適用長期護理計劃。

示例：我們使用您的健康資訊開發對您更好的服務。

支付您的健康服務費用

我們可以在支付您的保健服務費用時使用和披露您的健康資訊。

示例：我們與您的牙科計劃分享您的相關資訊，以協調您的牙科服務付款。

管理您的計劃

我們可能向您的健康計劃贊助者披露您的健康資訊，以進行計劃管理。

示例：您的公司與我們簽約提供健康計劃，而且我們向您的公司提供特定統計資料，以說明我們收取的保費。

我們使用和披露資訊

我們還能如何使用或分享您的健康資訊？

我們可以或必須以其他方式分享您的資訊—通常是對大眾有貢獻的方式，例如公共衛生和研究。我們必須滿足法律規定的許多條件，才能出於這些目的分享您的資訊。如需更多資訊，請瀏覽 hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/noticepp.html。

協助處理公共衛生和安全問題

我們可以分享您的相關健康資訊用於特定情況，例如：

- 預防疾病
- 協助產品回收
- 通報藥物不良反應
- 檢舉可疑的虐待、忽視或家庭暴力
- 預防或減少對任何人的健康或安全造成的威脅



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

從事研究

我們因健康研究而使用或分享您的資訊。

遵守法律

如果州或聯邦法律作出要求，我們將會分享您的相關資訊，包括與衛生及公共服務部份享，如果他們想確認我們是否遵守聯邦隱私權法律。

回應器官和組織捐贈請求以及與法醫或喪葬承辦人合作

- 我們可以與器官摘取組織分享關於您的健康資訊。
- 我們可以與驗屍官、法醫或喪葬承辦人分享死者的健康資訊。

處理勞工賠償、執法和其他政府規定

我們可以使用或分享與您的相關健康資訊：

- 用於勞工傷害賠償的索賠
- 用於執法目的或與執法人員分享
- 與衛生監督機關分享，用於法律授權的活動
- 用於特殊政府職能，例如軍事、國家安全，以及總統保護服務

回應法律訴訟和法律行動

我們可以在回覆法院或行政命令或回覆傳票時分享您的相關健康資訊。

特定類型的醫療資訊：

使用和披露某些類型的資訊時會有更嚴格的規定，例如，心理健康及物質濫用症病人資訊，以及 HIV 測試結果。不過，還是有些狀況可以不經過您授權就使用或披露這些類型的資訊。

虐待或忽視：

根據法律規定，我們可以向適當機關披露您的醫療資訊，以通報疑似虐待或忽視老人的情況，並識別疑似遭受虐待、忽視或家庭暴力的受害者。



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

囚犯：

根據聯邦法律（規定我們必須給您這份聲明的聯邦法律），在控制醫療資訊方面，囚犯並未享有與其他人同等的權利。如果您是矯正機構的囚犯，或正由執法人員羈押中，我們可以向矯正機關或執法機關披露您的資訊以用於特定目的，例如，保護您的健康或安全或其他人的健康或安全。

所有其他對於您的醫療資訊的使用和披露都必須取得您的書面授權：

除上述使用和披露外，我們沒有您的書面授權就不會使用或披露您的醫療資訊。當必須取得您的授權且您已授權我們使用和披露您的醫療資訊用於某些目的時，您可以隨時書面通知我們撤銷該授權。請注意，此撤銷不適用我們收到您的撤銷通知前已經因您授權而使用或披露的您的醫療資訊。

我們的責任

- 法律規定我們必須維護您受保護的健康資訊的隱私和安全。
- 如果發生可能危及您資訊的隱私或安全的違規情況，我們會儘速通知您。
- 我們必須遵照本聲明所述責任和隱私權實施辦法，並提供複本給您。
- 除非經過您的書面允許，否則我們不會為文中所述以外的目的使用或披露您的資訊。如果您允許，您還是可以隨時改變心意。如果您改變心意，請以書面方式通知我們。

若需要獲得更多資訊，請瀏覽：

hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/noticepp.html.

更改本聲明的條款

我們可以更改本聲明的條款，且變更內容將適用於我們所擁有的關於您的所有資訊。新聲明可於我們網站索取，我們也會郵寄一份給您。

生效日期：2021年1月1日

如果您對此聲明有疑問，或想要對我們的隱私權實施辦法提出投訴，請在上午8時至下午6時，撥打 1-855-699-5557 聽障和語障專線(TTY)：711 聯絡我們的客戶服務部，或致電 Blue Shield Promise 熱線電話：1-855-296-9086。



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

您也可以寫信到 Blue Shield of California Promise Health Plan 隱私權辦公室：P.O. Box 272540, Chico, CA 95927-2540，或傳送電子郵件至 privacy@blueshieldca.com。

您也可以通知：

- The Department of Health and Human Services
Office for Civil Rights Attention:Regional Manager
90 7th Street, Suite 4-100, San Francisco, CA 94103
或者，請致電 1-800-368-1019 以瞭解其他資訊。
或致電：美國民權辦公室：1-866-OCR-PRIV 1-866-627-7748 或聽障和語障專線 (TTY)：1-800-537-7697。
- Department of Health Care Services (DHCS) Privacy Officer:
C/O Office of HIPAA Compliance DHCS
P.O. Box 997413, MS 4721, Sacramento, CA 95899-7413.
電子郵件：DHCSPrivacyOfficer@dhcs.ca.gov
電話：1-916-445-4646。傳真：1-916-440-7680。
網站：<https://www.dhcs.ca.gov/formsandpubs/laws/priv/Pages/default.aspx>

如果您對我們的隱私權實施辦法提出投訴，我們不會對您採取報復行動。

法律聲明

許多法律均適用本會員手冊。即使本手冊件沒有列出或說明這些法律，您的權利和責任仍可能受到這些法律影響。本手冊適用的主要法律是有關Medi-Cal計劃的州法律和聯邦法律。其他聯邦與州法律也可能適用。

關於Medi-Cal作為最後付款方、其他健康承保和侵權追償的聲明

Medi-Cal計劃須遵守州和聯邦有關第三方對會員之醫療保健服務應承擔法律責任的法律規定。Blue Shield Promise會採取一切合理措施，確保Medi-Cal計劃是最後支付方。



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

Medi-Cal會員可以有其他健康承保(other health coverage, OHC)，也稱為私人醫療保險。Medi-Cal資格的規定之一，是您必須申請或維持任何有提供的免費OHC。

聯邦和州法律規定，Medi-Cal會員必須上報OHC和現有OHC的任何變更。如果您沒有快速通報 OHC, 您可能必須對任何錯誤支付的福利償還給 DHCS。您可上網 <http://dhcs.ca.gov/OHC>提交您的OHC。

如果您無法上網，您可以致電1-855-699-5557（聽障和語障專線(TTY)：711）向Blue Shield Promise通報OHC。或者您可致電 DHCS 的 OHC 處理中心，電話1-800-541-5555（聽障和語障專線1-800-430-7077或711）或1-916-636-1980。

加州醫療保健服務部(California Department of Health Care Services, DHCS)有權利和責任要對不是由Medi-Cal先支付費用的Medi-Cal承保服務收取費用。例如，如果您發生車禍受傷或上班時受傷，則汽車保險或勞工賠償保險必須先支付您的醫療保健費用，如果Medi-Cal支付了費用，則必須退款給Medi-Cal。

如果您受傷了，而另一方應對此負責，則您或您的法律代表必須在提出法律行動或索賠申請的30天內通知DHCS。請上網提交通知至：

- 個人傷害計劃，網址：<http://dhcs.ca.gov/PI>
- 工傷賠償計劃，網址：<http://dhcs.ca.gov/WC>

欲瞭解更多資訊，請瀏覽DHCS第三方責任和追償部網站：<https://dhcs.ca.gov/tplrd>或致電1-916-445-9891。



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

遺產追償聲明

Medi-Cal計劃必須從某些已故會員的遺囑遺產中追償在其55歲生日當天或之後收到的Medi-Cal福利。需償付的項目包括會員在護理機構居住或接受居家和社區服務時獲得的按服務收費(FFS)服務和管理式護理保費或按人給付的護理機構服務、居家型和社區型服務以及相關的醫院和處方藥服務。償款額不能超過會員遺囑遺產的價值。

欲瞭解更多資訊，請瀏覽DHCS遺產追償網站：<https://dhcs.ca.gov/er>或致電1-916-650-0590。

行動通知

每次Blue Shield Promise拒絕、延遲、終止或修改對醫療保健服務的請求時，Blue Shield Promise都會寄給您一份「行動通知」(NOA)。如果您不同意Blue Shield Promise的決定，您可以隨時向Blue Shield Promise提出上訴。請參閱本手冊第6章「上訴」一節，瞭解有關提出上訴的重要資訊。當Blue Shield Promise寄給您NOA時，會告訴您如果您不同意我們作出的決定時，您可以行使的所有權利。

通知內容

如果Blue Shield Promise基於醫療必要性而全部或部份拒絕、延遲、修改、終止、暫停或縮減您的服務，您的NOA必須包含以下內容：

- Blue Shield Promise打算採取的行動聲明
- 清晰簡潔地解釋Blue Shield Promise做此決定的原因
- Blue Shield Promise如何作出決定，包括Blue Shield Promise使用的規則
- 作出該決定的醫療原因。Blue Shield Promise必須明確說明您的病況如何不符合規則或指南。

翻譯

Blue Shield Promise需要以常用慣用語完全翻譯並提供書面會員資訊，包括所有申訴和上訴通知。

完整翻譯的通知必須包括Blue Shield Promise做出拒絕、延遲、修改、終止、暫停或停止醫療保健服務請求決定的醫療原因。

如果無法提供您的慣用語版本通知，Blue Shield Promise需要用您的慣用語提供口頭幫助，以便您能夠瞭解所獲得的資訊。



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

關於私密通訊請求的聲明：

可同意接受敏感服務的會員在接受敏感性服務或提交敏感性服務索賠時，無需獲得任何其他會員、投保人或保單持有人的授權。Blue Shield Promise會將有關敏感性服務的通訊直接發送到會員指定的替代郵寄地址、電子郵件地址或電話號碼，或者在沒有指定的情況下，以會員的名義發送至存檔資料中的地址或電話號碼。未經接受護理會員的書面授權，Blue Shield Promise不會向任何其他會員、投保人或保單持有人披露與敏感性服務相關的醫療資料。Blue Shield Promise將儘量以會員所要求的形式和格式進行私密通訊，但前提是該要求形式和格式的製作很簡單，或替代地點很容易送達。會員對敏感性服務的私密通訊申請將一直有效，直到該會員撤銷該請求或提交新的私密通訊申請。

私密通訊申請可以透過本頁面底部的郵寄地址、電子郵件地址或傳真號碼以書面形式提交給Blue Shield Promise。會員可以（但非必須）透過填寫私密通訊申請表來申請私密通訊。請致電客戶服務部：1-855-699-5557（TTY：711）以尋求協助，並要求將表格寄給您。您也可以直接從線上下載表格，網址為：blueshieldca.com/promise/medi-cal。

您可以使用下列任一選項，將填妥並已簽名的申請表寄回Blue Shield of California隱私權辦公室：

- 郵寄地址：Blue Shield of California Privacy Office, PO Box 272540, Chico CA, 95927-2540
- 電子郵件：privacy@blueshieldca.com
- 傳真：1-800-201-9020

如果是透過電子郵件或傳真收到，您的私密通訊申請將會在收到後7個日曆日內生效。如果是透過普通郵件收到，您的申請將會在收到後14個日曆日內生效。申請後可連絡我們，Blue Shield Promise將會確認是否有收到您的私密通訊申請，並告知您申請的處理進度。

會員申請了私密通訊之後，該申請將適用於與該會員所接受的醫療服務相關的所有會披露醫療資料或醫療服務提供者名稱和地址等資訊的通訊。



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

8. 重要電話號碼和重要詞語

重要電話號碼

- Blue Shield Promise客戶服務部：1-855-699-5557（聽障和語障專線(TTY)：711）
- Medi-Cal Rx：1-800-977-2273（聽障和語障專線(TTY)：1-800-977-2273），然後按7或711

| Blue Shield of California Promise Health Plan | |
|---|---|
| Customer Care | 1-855-699-5557 (TTY 711) |
| 視力服務計劃 | 1-800-877-7195 |
| 24 小時護士諮詢專線 | 1-800-609-4166 |
| 合規專線 | 1-855-296-9083, 24/7 全天候 |
| 政府資源 | |
| 美國殘障人士法案(Americans with Disabilities Act, ADA)資訊 | 1-800-514-0301 (語音) 1-800-514-0383(聽障專線) |
| 兒童健康與殘障預防(Child Health and Disability Prevention, CHDP) | 1-619-692-8808 |
| 加州健康服務部(California State Department of Health Services, DHCS) | 1-916-449-5000 |
| Medi-Cal 管理式護理計劃投訴專員辦事處 | 1-888-452-8609 |
| Medi-CalRx | 1-800-977-2273 聽障和語障專線(TTY)： 1-800-977-2273，然後按 7 或 711 |
| Denti-Cal 受益人服務 | 1-800-322-6384 |
| 加州社會服務部(California Department of Social Services, CDSS) | 1-800-952-5253 |



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

| | |
|---|---|
| 醫療保健管理部(Department of Management Health Care, DMHC) | 1-888-466-2219 聽語障專線：1-877-688-9891 |
| 醫療保健方案處 | 阿拉伯語 1-800-576-6881 廣東話 1-800-430-6006 英語 1-800-430-4263 波斯語 1-800-840-5034 西班牙語 1-800-430-3003 塔加拉語 1-800-576-6890 越南語 1-800-430-8008 聽障和語障專線(TTY)： 1-800-430-7077 |

重要詞語

按服務收費(Fee-For-Service, FFS) Medi-Cal：有時Blue Shield Promise不承保服務，但會員仍可透過FFS Medi-Cal取得服務，例如透過Medi-Cal Rx取得許多藥房服務。

參保者：加入健康計劃並透過計劃獲得服務的人。

長期護理：在機構接受護理超過入院當月加上1個月。

承保服務：Blue Shield Promise負責付款的Medi-Cal服務。承保服務需受Medi-Cal合約、任何合約修訂條款、條件、限額及排除規定的約束，且如本會員手冊（也稱為綜合承保範圍說明書(EOC)和資訊披露聲明表）所列。

持續護理：計劃會員能繼續透過自己原來的網絡外醫療服務提供者取得Medi-Cal服務，最長不超過12個月，但必須取得醫療服務提供者及Blue Shield Promise的同意。

處方藥：依法規定必須要有合資格醫療服務提供者的醫囑才能配發的藥物，而非處方(OTC)藥物則不需要處方。

處方藥承保：對於醫療服務提供者開立處方藥物提供的承保。

DHCS：加州醫療保健服務部(California Department of Health Care Services)。這是負責監督Medi-Cal計劃的州政府單位。

DMHC：加州醫療保健管理部(California Department of Managed Health Care)。這是負責監督管理式護理健康計劃的州政府單位。



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

獨立生產中心(Freestanding Birth Centers, FBC)：提供生產服務的醫療機構（不是在孕婦住所生產），並且取得州政府資格或透過其他方式獲准可提供臨產和分娩或產後護理及其他本計劃內含的門診服務。這類機構不是醫院。

兒童和青少年的Medi-CalEPSDT服務是為未滿21歲Medi-Cal會員提供的福利，幫助會員保持健康。會員必須接受適合其年齡的健康檢查和適當的篩檢，以便能及早發現健康問題和治療疾病。他們必須接受治療，以處理或幫助解決健康檢查中可能發現的病症。此福利也稱為聯邦法律規定的早期和週期篩檢、診斷和治療(EPSDT)福利。

非承保服務：Blue Shield Promise不承保的服務。

非簽約醫療服務提供者：不在Blue Shield Promise網絡中的醫療服務提供者。

非醫療交通：往返經您的醫療服務提供者授權之Medi-Cal承保服務的赴診，及領取處方藥物和醫療用品的交通服務。

服務區域：Blue Shield Promise提供服務的地理區域。這包括聖地牙哥縣。

福利：屬於本健康計劃承保範圍的醫療保健服務和藥物。

福利協調(Coordination of Benefits, COB)：當會員有超過一種醫療保險承保時，判定哪一項健康承保（Medi-Cal、Medicare、商業保險或其他承保）要負起對會員提供治療和付款主要責任的過程。

復健和培健治療服務和裝置：幫助受傷、殘疾，或有慢性病的人取得或恢復心理和生理技能而提供的服務和裝置。

個案經理：註冊護士或社工，可幫助會員瞭解主要的健康問題並安排向會員的醫療服務提供者取得護理服務。

公共衛生服務：以全民為目標族群的健康服務。包括（僅舉例）健康情形分析、健康監測、促進健康、預防服務、傳染病控制、環境保護與衛生、災難準備和應對，以及職能健康。

共付金（共付額）：會員通常要在接受服務時支付的費用（不包括保險公司的付款）。

管理式護理計劃：這類Medi-Cal計劃只讓參保此計劃的受益人使用特定醫生、專科醫生、診所、藥房和醫院服務。Blue Shield Promise是一項管理式護理計劃。

合格醫療服務提供者：在適合治療會員病症的執業領域取得資格的醫生。

合約藥物清單(Contract Drugs List, CDL)：是指Medi-Cal Rx的核准藥物清單，醫療服



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

務提供者可自清單中訂購會員所需的承保藥物。

會員：任何參保Blue Shield Promise並有權取得承保服務的Medi-Cal合格會員。

基本保健：請參閱「例行護理」。

基本保健服務提供者(Primary care provider, PCP)：會員自其取得執照的醫療保健服務提供者取得大多數醫療保健。PCP會協助會員取得所需的護理。

主治醫生可以是：

- 全科醫生
- 內科醫生
- 小兒科醫生
- 家庭醫生
- 婦產科
- 印第安醫療保健服務提供者(Indian Health Care Provider, IHCP)
- 聯邦核准的健康中心(FQHC)
- 鄉村健康診所(RHC)
- 執業護士
- 醫生助理
- 診所

急性病症：一種短暫，需要快速就醫的突發病症。

急診護理：由醫生（或法律准許時由護理人員在醫生指導下）做檢查，確認是否有急診醫療情況。在機構能力範圍內，為使您臨床狀況穩定所需的有醫療必要性的服務。

急診醫療交通：用救護車或緊急診車輛運送到急診室接受急診醫療護理。

急診醫療情況：出現嚴重症狀的醫療或心理病症，例如臨產（見前文定義）或劇痛，具有一般健康和醫學知識且能審慎判斷的普通人合理認為，如果不立即接受醫療護理便可能會：

- 使會員的健康或其腹中胎兒的健康受到嚴重危險
- 導致身體機能受損
- 導致身體部位或器官無法正常運作
- 導致死亡

脊椎推拿師：透過徒手推拿治療脊椎的醫療服務提供者。

計劃：詳見「管理式護理計劃」。

既有病人：與醫療服務提供者已經有既定關係，並且已經在健康計劃所設立的特定時間



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

內前往該醫療服務提供者處就診的病人。

加州兒童服務(California Children's Services, CCS)：一項向不超過21歲且有某些醫療病症、疾病或慢性醫療問題的兒童提供服務的Medi-Cal計劃。

家庭生育計劃服務：防止或延後懷孕的服務。這是專為育齡會員提供的服務，以幫助他們確定生育幾名子女並規劃子女間隔的歲數。

矯正裝置：在體外安裝的支撐或支架裝置，可支撐或矯正嚴重損傷或患病的身體部位，並且對會員病情康復具有醫療必要性。

緊急護理（或稱為緊急服務）：為治療必須獲得醫療護理的非急診疾病、傷害或病症時提供的服務。如果網絡內醫療服務提供者暫時無法為您服務或找不到他們，您可以向網絡外服務提供者取得緊急護理。

精神健康專科服務(SMHS)：為有心理健康服務需求（精神障礙程度高於輕度至中度）的會員提供之服務。

精神科急診病症：這類精神疾病的症狀相當嚴重或劇烈，會對會員或其他人造成立即危險，或者會員因為這種精神疾病無法獲得食物、庇護或衣著。

居家醫療保健：在家提供的專業護理和其他服務。

居家醫療保健服務提供者：在家為會員提供專業護理和其他服務的醫療服務提供者。

絕症：病情無法逆轉的醫療病症，如果任由疾病自然進展則極可能在一年內或更短時間致死。

例行護理：具有醫療必要性的服務和預防性護理、兒童保健門診，或例行追蹤護理等類型護理。例行護理的目標是預防健康問題。

聯邦核准健康中心(Federally Qualified Health Center, FQHC)：這些健康中心位於醫療服務提供者比較少的地方。會員可以在FQHC取得基層和預防護理。

臨產：婦女正處於分娩的三個階段，在分娩前無法安全轉送到另一家醫院或轉送過程可能會對孕婦或腹中胎兒的健康和安全造成威脅。

臨終關懷：這類護理是為患有絕症的會員減輕在身體、精神、社交和心靈上的痛苦。臨終關懷護理的對象是預期壽命不超過6個月的會員。

慢性病症：這種疾病或其他醫療問題無法完全治癒，或會隨著時間的推移而惡化，或必須接受治療，這樣會員才不會惡化。



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

Medi-Cal Rx：屬於FFS Medi-Cal的一部份並稱為「Medi-Cal Rx」的藥房福利服務，為所有Medi-Cal受益人提供藥房福利和服務，包括處方藥和一些醫療用品。

Medicare：Medicare是為65歲或以上，或未滿此年齡患有殘疾或晚期腎病（需要洗腎或腎臟移植的永久腎衰竭，有時稱為ESRD）的人提供的聯邦政府健康保險計劃。

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

- 是聯邦認可的印地安部落成員，
- 居住在城市中心並符合以下一項或多項條件：
 - 是印地安人部落、族群或其他有組織團體的成員，包括自1940年以來解散的部落、族群或團體，以及現在或將來被其居住州承認的部落、族群或團體，或者任何此類會員的第一代或第二代後裔，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地安人，或
 - 根據內政部長頒布的規定被確定為印地安人，或
- 出於任何目的被內政部長視為印地安人，或
- 出於獲得印地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地安人，包括加州印地安人、愛斯基摩人、阿留申人或其他阿拉斯加原住民

門診護理：會員不須在醫院或其他地方過夜接受需要的醫療護理。

門診心理健康服務：為有輕度至中度心理健康病症的會員提供的門診服務，包括：

- 個人或團體心理健康評估和治療（心理治療）
- 臨床表現顯示應評估心理健康病症時做的心理測試
- 目的為監測藥物治療的門診服務
- 精神科諮詢
- 門診化驗室、用品和補充品

敏感性服務：與精神或行為健康、性和生殖健康、計劃生育、性傳播感染(STI)、HIV/AIDS、性侵犯和墮胎、物質濫用症、性別肯定護理和親密伴侶暴力相關的服務。

耐用醫療設備(Durable medical equipment, DME)：具有醫療必要性並且是會員的醫生或其他醫療服務提供者囑咐的醫療設備，且會員在家、社區或機構中作為家居使用。

寧養療護：這類護理為罹患嚴重疾病的會員提供，以減輕其身體、情緒、社交及心靈上的不適。寧養療護不限定會員的預期壽命須少於六個月。

培健服務和裝置：幫助會員保持、學習或改進日常生活技能與功能的醫療保健服務。

其他健康承保(Other health coverage, OHC)：其他健康承保(OHC)是指除Medi-Cal以外



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

的私人醫療保險和服務付款人。服務可能包括醫療、牙科、視力、藥房、Medicare Advantage 計劃（C 部分）、Medicare 藥物計劃（D 部分）或 Medicare 補充計劃（Medigap）。

簽約醫療服務提供者（或稱為簽約醫生）：與 Blue Shield Promise 簽有合約的醫生、醫院或其他持照醫療保健專業人員或持照健康設施，包括亞急性設施，於會員取得護理時為會員提供承保服務。

簽約醫院：與 Blue Shield Promise 簽有合約的持照醫院，於會員取得護理時為會員提供服務。部份簽約醫院可為會員提供的承保服務須遵守 Blue Shield Promise 的使用審查和品質保證政策，或 Blue Shield Promise 與醫院簽訂的合約。

侵權追償：如果 Medi-Cal 會員因另一方須負責任的傷害而獲得或將獲得福利，DHCS 將索回因該傷害向該會員提供的福利的合理價值。

區域外服務：會員在 Blue Shield Promise 服務區域之外任何地方時接受的服務。

傷病分類（或稱為篩檢）：為了判定您護理需求的緊急程度而針對您的健康狀況所進行的評估，評估將由受過篩檢訓練的醫生或護士進行。

上訴：會員要求 Blue Shield Promise 審查和變更對一項服務所作的承保決定。

社區型成人服務(Community-based adult services, CBAS)：機構型門診服務，提供專業護理、社會服務、治療、個人護理、家庭和看護人訓練和支援、營養服務、交通服務，及其他為有適用資格的會員提供的服務。

申訴：會員以口頭或書面方式表達對 Medi-Cal、Blue Shield Promise、某項縣心理健康計劃或某個 Medi-Cal 醫療服務提供者承保的服務感到不滿。向 Blue Shield Promise 提交關於網絡醫療服務提供者的投訴就是申訴的一個示例。

實驗性治療：在人體測試前，尚處於化驗室或動物研究測試階段的藥物、設備、程序或服務。實驗性服務尚未進入臨床研究。

事先核准（預先授權）：會員或會員的醫療服務提供者必須為某些服務向 Blue Shield Promise 申請核准的流程，以確保 Blue Shield Promise 承保這些服務。轉診並非同意。事先核准與預先授權等效。

投訴：會員以口頭或書面方式表達對 Medi-Cal、Blue Shield Promise、某項縣心理健康計劃或某個 Medi-Cal 醫療服務提供者承保的服務感到不滿。投訴與申訴等效。



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise 的服務時間為週一至週五，上午 8 時至下午 6 時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

退保：因為會員不符合資格或更改新的保健計劃而停止使用保健計劃。會員必須簽署一份表格，表示他們不想再使用保健計劃，或致電醫療保健方案處透過電話退保。

網絡：由與Blue Shield Promise簽約提供護理服務的醫生、診所、醫院及其他醫療服務提供者共同組成。

網絡外醫療服務提供者：不在Blue Shield Promise網絡中的醫療服務提供者。

網絡醫療服務提供者（或稱為網絡內醫療服務提供者）：詳見「簽約醫療服務提供者」。

穩定後服務：與急診病症相關的承保服務，在會員情況穩定後提供以使會員的病情維持穩定。穩定後護理服務屬於承保和給付範圍。網絡外醫院可能需要事先核准（預先授權）。

縣政府籌辦保健制度(County Organized Health System, COHS)：由縣政府的監察委員會建立的當地機構，與Medi-Cal計劃簽約。如果會員符合參保規定，便會自動參保COHS計劃。參保的會員可以從所有COHS醫療服務提供者中選擇自己的醫療保健服務提供者。

鄉村健康診所(Rural Health Clinic, RHC)：這些健康中心位於醫療服務提供者比較少的地方。您可以在RHC取得基本保健和預防性護理。

心理健康服務提供者：向病患提供心理健康和行為健康服務的醫療保健專業人員。

亞急性護理機構（成人或兒童）：為身體虛弱而需要特殊服務（例如，吸入治療、氣切護理、靜脈營養和複雜傷口處理護理）的人提供全面護理的長期護理機構。

研究性治療：已成功完成美國食品與藥物管理局(FDA)核准的第一階段臨床研究的治療用藥、生物製劑或裝置，但尚未獲得FDA核准可用於一般用途，且仍處於FDA核准的臨床研究的研究之下。

嚴重疾病：這種疾病或病症必須接受治療，而且可能會致死。

醫療保健方案處(Health Care Options, HCO)：此方案可讓會員參保健計劃或從保健計劃退保。

醫療保險：這類健康承保會支付醫療和外科手術費用，會向受保人償還已支付的因疾病或受傷引起的費用，或直接向醫療服務提供者支付費用。

醫療必需（或醫療必要性）：具醫療必要性的服務是合理且能保護生命的重要服務。這類護理是讓病人不致重病或傷殘所必需的。這類護理透過診斷或治療疾病、疾病或傷害來



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

減輕劇烈疼痛。對於未滿 21 歲的會員，Medi-Cal 的醫療必要性服務包括治療或幫助身體或心理疾病或病症（包括物質濫用症）所需的護理。

醫療服務提供者名錄：列出 Blue Shield Promise 網絡中醫療服務提供者的清單。

醫療交通：當會員的身體或醫療狀況無法使用汽車、公車、火車或計程車赴診接受承保醫療或領取處方藥時，醫療服務提供者為會員開立的交通服務。如果您赴診時需要接送，Blue Shield Promise 會支付符合您醫療需求的最低價格交通費用。

醫療之家：一種提供基本醫療保健主要功能的護理模式。其中包括綜合護理、以病人為中心、協調式護理、無障礙服務以及品質和安全。

醫師服務：由按州法規定合資格可行醫或提供整骨療法的人提供的服務，不包括住院時醫生提供的服務，因為這類服務是由醫院帳單收費。

醫院：會員可以在這裡向醫生和護士取得住院和門診護理。

醫院門診護理：在醫院進行的醫療或外科護理，但無需住院。

義肢裝置：加裝在身上的人造裝置，替代失去的身體部位。

印第安醫療保健服務提供者(Indian Health Care Provider, IHCP)一個由印第安人健康服務處(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)營運的醫療保健計劃，這些詞彙的定義見《印第安人醫療保健改進法案》第4條（《美國法典》第25篇第1603條）

預先授權（事先核准）：會員或會員的醫療服務提供者必須為某些服務向 Blue Shield Promise 申請核准的流程，以確保 Blue Shield Promise 承保這些服務。轉診並非同意。預先授權與事先核准等效。

早期及定期篩檢、診斷和治療(Early and periodic screening, diagnostic, and treatment, EPSDT)：請參閱「兒童和青少年 Medi-Cal」。

詐欺：蓄意欺騙行為或有人明知欺騙有可能會讓自己或別人取得某些未經授權的福利但仍提供錯誤資訊。

診所：會員可以選擇作為基本保健服務提供者(PCP)的機構。可以是聯邦核准健康中心(Federally Qualified Health Center, FQHC)、社區診所、鄉村健康診所(Rural Health Clinic, RHC)、印第安醫療保健服務提供者(Indian Health Care Provider, IHCP)或其他基本保健機構。



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise 的服務時間為週一至週五，上午 8 時至下午 6 時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。

中繼護理機構或護理之家：在提供24小時住宿服務的長期護理機構或護理之家中提供的照護。中繼護理機構或護理之家的類型包括中繼護理機構/發育障礙(ICF/DD)、中繼護理機構/發育障礙培健(ICF/DD-H)和中繼護理機構/發育障礙護理(ICF/DD- N)。

重建手術：矯正或修復身體異常結構以儘可能改善或創造正常外觀的外科手術。身體異常結構是指因為先天缺陷、發展異常、創傷、感染、腫瘤或疾病所造成的異常結構。

助產士服務：產前、產時和產後護理，包括母親的生育計劃護理和新生兒的立即護理，由註冊護士助產士(CNM)及合資格助產士(LM)提供。

住院：在醫院以住院病人身份接受治療。

住院病人護理：會員必須在醫院或其他地方過夜接受需要的醫療護理。

註冊護士助產士(Certified Nurse Midwife, CNM)：持有註冊護士執照並經加州註冊護理委員會認證為助產士的人士。註冊護士助產士可處理正常生產個案。

專科醫生（或專科醫師）：專門治療特定類型醫療保健問題的醫生。例如，骨折時要由骨外科醫生治療，有過敏情形時要由過敏科醫生治療，有心臟疾病時要由心臟科醫生治療。大部份情況下，會員都需要由自己的PCP轉診才能去看專科醫生。

專業護理：在入住專業護理機構期間或在會員家中，由持照護士、技術人員或治療師提供的承保服務。

專業護理機構：僅由受過訓練的保健專業人士提供24小時護理的地方。

轉診：會員的PCP認為會員可以從另一個醫療服務提供者取得護理。部份承保護理服務必須取得轉診和事先核准（預先授權）。

追蹤護理：定期醫生護理，檢查會員住院後或治療過程中的進展。



請致電客戶服務部：1-855-699-5557 (TTY 711)。

Blue Shield Promise的服務時間為週一至週五，上午8時至下午6時。此為免付費電話。或致電加州殘障轉接服務專線：711。請上網瀏覽

blueshieldca.com/promise/medi-cal。