



L.A. Care[®]
Medi-Cal

會員手冊

關於您的各項福利須知

L.A. Care Health Plan (L.A. Care) 承保內容證明/資訊披露聲明聯合表



2024 洛杉磯縣

其他語言版本與格式

其他語言版本

您可免費取得本《會員手冊》和其他計劃資料的其他語言版本。L.A. Care 提供由合格翻譯人員翻譯的書面譯文。致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與**會員服務部**聯絡。通話免費。請閱讀本《會員手冊》，以進一步瞭解醫療保健語言協助服務，例如口譯員和翻譯服務。

其他格式

您可免費取得本資訊的其他格式，例如盲文版、20 號字型大字版、語音版以及可存取電子格式版。致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與**會員服務部**聯絡。通話免費。



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

口譯服務

L.A. Care 提供由合格口譯員提供的 24 小時口譯服務，您無需支付任何費用。您不需要請家人或朋友擔任口譯員。除非在緊急情況下，否則我們不鼓勵未成年人擔任口譯員。您可以免費獲得口譯、語言和文化服務。我們每週 7 天，每天 24 小時為您提供協助。如需語言協助或取得其他語言版本的本手冊，請致電 **1-888-839-9909** (TTY **711**)。通話免費。

ATTENTION: If you need help in your language, call **1-888-839-9909** (TTY **711**). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call **1-888-839-9909** (TTY **711**). These services are free.

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ **1-888-839-9909** (TTY: **711**). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة برايل والخط الكبير. اتصل بـ **1-888-839-9909** (TTY: **711**). هذه الخدمات مجانية.

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք **1-888-839-9909** (TTY: **711**): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Զանգահարեք **1-888-839-9909** (TTY: **711**): Այդ ծառայություններն անվճար են:



致電 **1-888-839-9909** (TTY **711**) 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

ចំណាំ៖ បើ អ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ **1-888-839-9909** (TTY: **711**)។ ជំនួយ និង ស្នើរឿន សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរផុស សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារ សរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ **1-888-839-9909** (TTY: **711**)។ ស្នើរឿនទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

请注意: 如果您需要以您的母语提供帮助, 请致电 **1-888-839-9909** (TTY: **711**)。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务, 例如盲文和需要较大字体阅读, 也是方便取用的。请致电 **1-888-839-9909** (TTY: **711**)。这些服务都是免费的。

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با (TTY: **711**) **1-888-839-9909** تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با **1-888-839-9909** (TTY: **711**) **1-888-839-9909** تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो **1-888-839-9909** (TTY: **711**) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। **1888-839-9909** (TTY: **711**) पर कॉल करें। ये सेवाएं नि:शुल्क हैं।

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.



致電 **1-888-839-9909** (TTY **711**) 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時 (包含假日) 皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

注意日本語での対応が必要な場合は **1-888-839-9909** (TTY: **711**) へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。**1-888-839-9909** (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。

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 **1-888-839-9909** (TTY: **711**)번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. **1-888-839-9909**(TTY: **711**) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ **1-888-839-9909** (TTY: **711**). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມິໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ **-1-888-839-9909** (TTY: **711**). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Liouh lorx jauvlouc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hluo mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Naaiv deix nzie weih gongbou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.



致電 **1-888-839-9909** (TTY **711**) 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ **1-888-839-9909** (TTY: **711**). ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ **1-888-839-9909** (TTY: **711**). ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Такие услуги предоставляются бесплатно.

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al **1-888-839-9909** (TTY: **711**). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Estos servicios son gratuitos.

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Libre ang mga serbisyong ito.



致電 **1-888-839-9909** (TTY **711**) 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข **1-888-839-9909** (TTY: **711**) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข **1-888-839-9909** (TTY: **711**) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Ці послуги безкоштовні.

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số **1-888-839-9909** (TTY: **711**). Các dịch vụ này đều miễn phí.



致電 **1-888-839-9909** (TTY **711**) 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

L.A. Care 歡迎您！

感謝您加入 L.A. Care。L.A. Care 是提供給享有 Medi-Cal 人士的健康計劃。L.A. Care 與加州政府合作，以協助您取得您所需的醫療保健服務。L.A. Care 是本地的公共實體。事實上，我們是全國規模最大的公營健康計劃。我們為洛杉磯縣（即我們的「服務區域」）的居民提供服務。L.A. Care 也與三 (3) 個健康計劃合作者（L.A. Care 亦被認定為是「健康計劃合作者」）合作，以向會員提供醫療保健服務。當 Medi-Cal 會員加入 L.A. Care 時，只要會員所選擇的計劃仍有提供服務，會員即可選擇透過下列任何健康計劃合作者取得服務。

- Anthem Blue Cross
- Blue Shield of California Promise Health Plan
- L.A. Care

會員手冊

本《會員手冊》將向您說明 L.A. Care 的承保範圍。請仔細並完整地閱讀本手冊。它將協助您瞭解您的福利、您可以取得的服務以及如何取得所需的照護。本手冊也會說明您身為 L.A. Care 會員的權利與責任。如果您有特殊的健康需求，請務必閱讀所有適用於您的章節。

本《會員手冊》又稱為承保內容證明 (Evidence of Coverage, EOC) 及資訊披露聲明聯合表。本會員手冊是 L.A. Care 規定和政策的摘要，且本手冊的內容是以 L.A. Care 和醫療保健服務部 (Department of Health Care Services, DHCS) 所簽訂的合約為依據。如果您需要進一步資訊，請致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與 L.A. Care 聯絡。

在本會員手冊中，L.A. Care 有時被稱為「我們」。會員有時被稱為「您」。本會員手冊中有些大寫單詞具有特殊含義。

要索取 L.A. Care 與 DHCS 所簽訂的合約副本，請致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 聯絡**會員服務部**。您可以免費索取另一份《會員手冊》。您也可以到 L.A. Care 網站 lacare.org 找到《會員手冊》。您也可以免費索取一份 L.A. Care 非限閱臨床及行政政策和程序副本。這些資料亦可在 L.A. Care 網站上查找。



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

與我們聯絡

L.A. Care 很樂意為您提供協助。如果您有疑問，請致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與 **會員服務部** 聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。通話免費。

您亦可以隨時線上瀏覽 lacare.org。

謝謝！

L.A. Care Health Plan
1055 W. 7th Street, 10th Floor
Los Angeles, CA 90017



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

目錄

其他語言版本與格式	1
其他語言版本	1
其他格式	1
口譯服務	2
L.A. Care 歡迎您！	7
會員手冊	7
與我們聯絡	8
目錄	9
1. 會員入門指南	11
如何獲得協助	11
哪些人可以成為會員	12
識別 (ID) 卡	13
2. 您的健康計劃相關資訊	14
健康計劃概覽	14
計劃的運作方式	15
更換健康計劃	15
搬到新縣或搬離加州的學生	16
持續護理	17
費用	19
3. 如何取得護理服務	22
取得醫療保健服務	22
基本保健服務提供者 (PCP)	23
醫療網	26
約診	32
前往約診地點	33
取消和重新安排預約	33
付款	33
轉診	35
加州癌症公平法案轉診	36
事先核准 (預先授權)	36
第二專家意見	37
敏感性護理	38
緊急護理	40



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時 (包含假日) 皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

急救護理.....	41
護士諮詢專線.....	42
預立醫囑.....	43
器官與組織捐贈.....	43
4. 各項福利與服務.....	44
健康計劃的承保範圍.....	44
屬於 L.A. Care 承保範圍的 Medi-Cal 福利.....	47
其他 L.A. Care 承保福利和計劃.....	64
其他 Medi-Cal 計劃與服務.....	70
您無法透過 L.A. Care 或 Medi-Cal 取得的服務.....	74
新技術與現有技術的評估.....	75
5. 兒童與青少年健康護理.....	76
兒科服務（21 歲以下的兒童）.....	76
兒童健康檢查和預防性護理.....	77
血鉛中毒篩檢.....	78
協助取得兒童與青少年健康護理服務.....	78
您可透過按服務收費的 (FFS) Medi-Cal 或其他計劃取得的 其他服務.....	79
6. 通報與解決問題.....	81
投訴.....	82
上訴.....	83
如果您不同意上訴決定該怎麼做.....	84
向醫療保健管理部 (DMHC) 提出投訴和獨立醫療審查 (IMR).....	85
州聽證會.....	86
詐欺、浪費和濫用.....	87
7. 權利與責任.....	89
您的權利.....	89
您的責任.....	90
反歧視聲明.....	91
會員的參與方式.....	93
隱私權聲明通知.....	93
法律聲明.....	101
關於 Medi-Cal 作為最後給付順位付款人、其他健康承保及 侵權追償聲明.....	101
遺產追討通知.....	102
行動通知.....	102
8. 重要電話號碼與須知詞彙.....	103
重要電話號碼.....	103
須知詞彙.....	105



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

1. 會員入門指南

如何獲得協助

L.A. Care 希望您對您的醫療保健服務感到滿意。如果您對您的護理服務有疑問或顧慮，L.A. Care 希望能夠聽取您的意見！

會員服務部

L.A. Care **會員服務部**很樂意為您提供協助。L.A. Care 可以：

- 回答與您健康計劃和 L.A. Care 承保服務有關的問題
- 協助您選擇或更換基本保健服務提供者 (Primary Care Provider, PCP)
- 告知您應至何處取得您所需的護理服務
- 如果您不會說英語，協助您取得口譯員服務
- 協助您取得其他語言版本和格式的資訊
- 協助您及時取得約診
- 更換識別卡
- 回答您對無法解決之問題所持有的疑問
- 協助預約交通運輸服務

如果您需要協助，請致電聯絡**會員服務部**，電話：**1-888-839-9909 (TTY 711)**。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。通話免費。L.A. Care 必須確保您在致電時等待的時間少於 10 分鐘。

您亦可以隨時線上**會員服務部**，網址：lacare.org。



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

哪些人可以成為會員

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

由於您符合 Medi-Cal 的資格且您居住在洛杉磯縣，因此您符合 L.A. Care 的資格。如果您對您的 Medi-Cal 承保或對何時需要續保 Medi-Cal 有疑問，請致電 **1-866-613-3777** 與洛杉磯縣公共社會服務部 (Los Angeles County Department of Public Social Services, DPSS) 聯絡。由於您有在領取社會安全生活補助金 (Supplemental Security Income, SSI) 或州政府生活補助金 (State Supplementary Payment, SSP)，您可能也有資格透過社會安全局享有 Medi-Cal。

如有參保相關疑問，請致電 **1-800-430-4263** (TTY **1-800-430-7077** 或 **711**) 與醫療保健方案處 (Health Care Options) 聯絡。或者造訪 <http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>

如果您有社會安全保障相關問題，您可以致電 **1-800-772-1213** 與社會安全局聯絡。或者造訪 <https://www.ssa.gov/locator/>。

過渡性 Medi-Cal

過渡性 Medi-Cal 又稱為「工薪族的 Medi-Cal」。如果您因為下列原因而不再享有 Medi-Cal，您可能可以取得過渡性 Medi-Cal：

- 您的收入增加；或
- 您家庭所取得的子女或配偶撫養費增加

您可在您所在郡縣的衛生及公共服務部辦公室詢問有關過渡性 Medi-Cal 資格的問題：

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

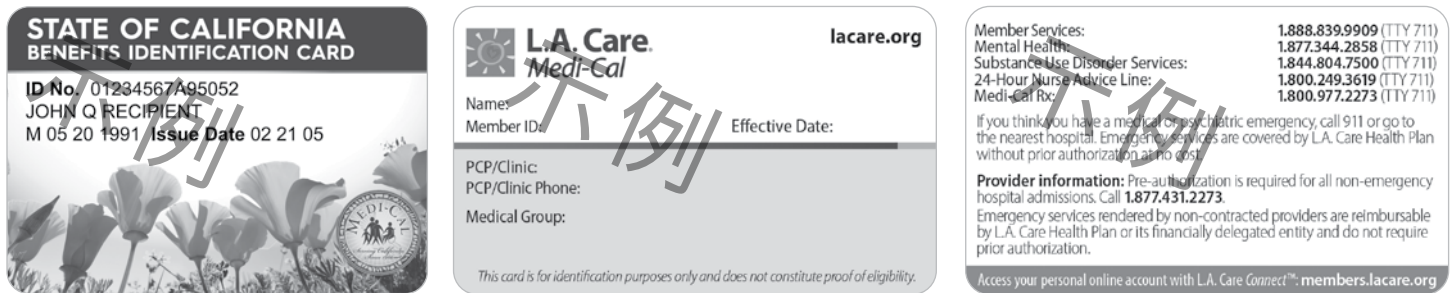
或致電 **1-800-430-4263** (TTY **1-800-430-7077** 或 **711**) 與醫療保健方案處聯絡。



致電 **1-888-839-9909** (TTY **711**) 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時 (包含假日) 皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

識別 (ID) 卡

身為 L.A. Care 的會員，您將會收到一張 L.A. Care 識別 (Identification, ID) 卡。在您接受任何醫療保健服務或領取處方藥時，您皆必須出示 L.A. Care 識別卡和 Medi-Cal 福利識別卡 (Benefits Identification Card, BIC)。您的 BIC 卡是加州寄送給您的 Medi-Cal 福利卡。您應該始終隨身攜帶所有的健康識別卡。您的 BIC 卡和 L.A. Care 識別 (ID) 卡的樣卡範例如下：



您可在 L.A. Care Connect 列印臨時識別卡，網址為 <https://members.lacare.org>。如果您未在參保日期後的幾週內收到您的 L.A. Care ID 卡，或者您的識別卡損毀、遺失或遭竊，請立即致電與會員服務部聯絡。L.A. Care 將會免費寄送新卡給您。致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

2. 您的健康計劃相關資訊

健康計劃概覽

L.A. Care 是提供給以下縣：洛杉磯縣享有 Medi-Cal 人士的健康計劃。L.A. Care 與加州政府合作，以協助您取得您所需的醫療保健服務。

與 L.A. Care 會員服務部的任一代表洽談，以進一步瞭解有關健康計劃的資訊，並瞭解如何可以使健康計劃適用於您。致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。

您的承保何時開始及何時終止

在您參保 L.A. Care 後，我們將在您參保日期後的兩週內為您寄送 L.A. Care 識別 (ID) 卡。在您接受任何醫療保健服務或領取處方藥時，您皆必須出示 L.A. Care 識別卡和 Medi-Cal BIC 卡。

您的 Medi-Cal 承保將必須每年辦理續保。若您當地縣政府辦公室無法以電子方式更新您的 Medi-Cal 保險，縣政府將為您寄送一份預先填充的 Medi-Cal 續保申請表。請填寫該表格並將其交還給您當地縣政府的公共服務部機構。若縣政府提供有關服務，您可以透過親自、電話、郵寄、線上或其他電子方式返回您的資訊。

您的承保生效日期為健康計劃參保手續完成後次月的第 1 天。請查看醫療保健方案處寄給您的信函，以瞭解承保生效日期。

您可以隨時要求終止您的 L.A. Care 承保，然後選擇其他的健康計劃。如需協助選擇新計劃，請致電 **1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 或 711)** 與醫療保健方案處聯絡。或者造訪 www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov。您也可以要求終止您的 Medi-Cal。

L.A. Care 是提供給洛杉磯縣 Medi-Cal 會員的健康計劃。您可在 <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx> 網站查尋您當地的辦公室。

如果是以下任一情況，L.A. Care 資格可能會終止：

- 您遷離洛杉磯縣
- 您不再享有 Medi-Cal
- 您符合特定豁免計劃的資格，且該計劃要求您參保按服務收費的 (FFS) Medi-Cal
- 您入獄或遭到監禁拘留



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

您失去了 L.A. Care Medi-Cal 保險，可能仍然符合參保 FFS Medi-Cal 保險的資格。如您不確定您是否仍受 L.A. Care 承保，請致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與**會員服務部**聯絡。

針對參加管理式護理計劃之美國印第安人的特殊考量

美國印第安人有權不參保 Medi-Cal 管理式護理計劃，或者其可以隨時因任何理由退出其 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 (Indian Health Care Provider, IHCP) 處接受醫療保健服務。在透過上述地點接受醫療保健服務的期間，您也可繼續留在 L.A. Care 或從 L.A. Care 退保（退出計劃）。如需瞭解有關參保及退保的詳情，請致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與**會員服務部**聯絡。

L.A. Care 必須為您提供護理協調，包括醫療網絡外個案管理。如果您要求從 IHCP 獲得服務，但沒有醫療網絡內 IHCP 可提供服務，L.A. Care 必須協助您尋找醫療網絡外 IHCP。要瞭解更多資訊，請閱讀本手冊第 3 章中的「醫療網」。

計劃的運作方式

L.A. Care 是與 DHCS 簽有合約的管理式護理健康計劃。L.A. Care 與醫生、醫院和其他 L.A. Care 服務區域內的醫療保健服務提供者合作，共同為我們的會員提供醫療保健服務。身為 L.A. Care 會員，您可能也有資格獲得透過 FFS Medi-Cal 提供的某些服務。其中包括門診處方藥、非處方藥和一些透過 Medi-Cal Rx 提供的醫療用品。

會員服務部將會告訴您 L.A. Care 的運作方式、如何取得您所需的護理服務、如何在服務時間內安排醫療服務提供者約診、如何申請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符合交通運輸服務的資格。

如需瞭解詳情，請致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與**會員服務部**聯絡。您也可以到 lacare.org 網站找到會員服務部的資訊。

更換健康計劃

您可隨時退出 L.A. Care 並加入您所在縣的其他健康計劃。要選擇新計劃，請致電 **1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 或 711)** 與醫療保健方案處聯絡。您可以在週一至週五上午 8 時至下午 6 時之間致電。或造訪 <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov>。

我們最多可能需要 30 天的時間來處理您的申請以讓您退出 L.A. Care 並參保您所在縣的其他計劃。如需查詢您的申請狀態，請致電 **1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 或 711)** 與醫療保健方案處聯絡。



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與**會員服務部**聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

如果您想更快退出 L.A. Care，您可致電醫療保健方案處申請進行快速（加快）退保。

可以申請快速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 或是其他 Medi-Cal 或私人管理式護理計劃的會員。

您可聯絡您所在縣的衛生及公共服務部辦公室申請退出 L.A. Care。您可在以下網站查尋您當地的辦公室，網址：<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>。

或致電 **1-800-430-4263** (TTY **1-800-430-7077** 或 **711**) 與醫療保健方案處聯絡。

搬到新縣或搬離加州的學生

您可以在美國任何地方（包括美國領土）獲得急救護理和緊急護理。例行和預防性護理服務僅在您居住縣內承保。如果您是搬到加州的某個新縣接受高等教育（包括大學）的學生，L.A. Care 將會承保您在新縣所接受的急診室服務和緊急護理服務。您也可以在新縣取得例行或預防性護理服務，但必須通知您的管理式護理計劃 (Managed Care Plan, MCP)。在下方閱讀更多內容。

如果您參保 Medi-Cal 且您是在加州居住縣以外的另一個縣上學的學生，您無需在該縣申請 Medi-Cal。

如果您是暫時離家在加州其他縣上學的學生，則您有兩種選擇。您可以：

- 致電 **1-866-613-3777** 或瀏覽 <http://dps.lacounty.gov> 告知洛杉磯縣公共社會服務部資格審查員，您將暫時搬離以到一所學校接受高等教育，並向其提供您在新縣的地址。縣政府會將新地址及縣代碼更新至您的個案記錄中。如果您想在新縣居住時繼續獲得例行或預防性護理服務，則必須這樣做。若 L.A. Care 不在您將上大學的縣提供服務，您可能需要變更健康計劃。如有疑問以及為了避免您在加入新健康計劃時出現延誤，請致電 **1-800-430-4263** (TTY **1-800-430-7077** 或 **711**) 與醫療保健方案處聯絡。

或

- 如果 L.A. Care 不在您上大學的新縣提供服務，並且您沒有將您的健康計劃變更為在該縣提供服務的健康計劃，您在新縣只能獲得針對某些病症的急診室和緊急護理服務。如需瞭解詳情，請閱讀第 3 章「如何取得護理服務」。針對例行或預防醫療保健服務，您將需使用位於您戶主居住縣的 L.A. Care 醫療網。



致電 **1-888-839-9909** (TTY **711**) 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

如果您因為要在別州上學而要暫時離開加州且您想保有您的 Medi-Cal 承保，請與洛杉磯縣公共社會服務部資格審查員聯絡。若您符合條件，Medi-Cal 將承保其他州的急救服務和緊急護理服務。若 L.A. Care 核准服務且醫生和醫院符合 Medi-Cal 的規定，Medi-Cal 還承保在加拿大和墨西哥需要住院的急救服務。

若您在加州以外地區，則例行和預防性護理服務（包括處方藥）不受承保。您將不符合 Medi-Cal 的資格條件。L.A. Care 將不會支付您的醫療保健費用。如果您需要在其他州使用 Medicaid，您將需要在該州提出申請。Medi-Cal 不承保美國境外除加拿大和墨西哥以外其他地區的急診、緊急或任何其他醫療保健服務，詳情請閱讀第 3 章。

持續護理

網絡外醫療服務提供者的持續護理

身為 L.A. Care 的會員，您將需透過 L.A. Care 網絡內的醫療服務提供者取得醫療保健服務。如需瞭解醫療服務提供者是否在 L.A. Care 網絡內，請造訪 www.lacare.org/members/documents/medi-cal。目錄中未列出的醫療服務提供者可能不在 L.A. Care 網絡內。

在某些情況下，您可能可以取得 L.A. Care 網絡外醫療服務提供者提供的護理。如果您被要求變更您的健康計劃或從 FFS 切換到管理式護理計劃，或者您的醫療服務提供者之前在網絡內但現在在網絡外，即使他們不在 L.A. Care 網絡中，您也可以保有您的醫療服務提供者。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 L.A. Care 申請持續護理。如果滿足以下所有條件，您便可以獲得持續護理，期限為 12 個月或更長：

- 在參保 L.A. Care 之前，您已與網絡外服務提供者有持續的關係
- 在您參保 L.A. Care 前的十二 (12) 個月內，您至少在網絡外服務提供者處進行一次非急診就診
- 網絡外服務提供者願意與 L.A. Care 合作並同意 L.A. Care 的合約要求和服務付款
- 網絡外服務提供者符合 L.A. Care 的專業標準
- 網絡外服務提供者已註冊並參與 Medi-Cal 計劃

如需瞭解詳情，請致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與**會員服務部**聯絡。

如果您的醫療服務提供者在這 12 個月結束前未加入 L.A. Care 網絡、不同意 L.A. Care 費率或不符合護理品質要求，則您將需要變更為 L.A. Care 網絡內的醫療服務提供者。如需討論您的選擇，請致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與**會員服務部**聯絡。



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與**會員服務部**聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

L.A. Care 不需要就某些輔助（支援）服務（如放射學、實驗室、透析中心或交通）提供網絡外服務提供者的持續護理。您將透過 L.A. Care 網絡內的醫療服務提供者取得這些服務。

要瞭解有關持續護理以及您是否符合條件的更多資訊，請致電**會員服務部**。

完成網絡外服務提供者提供的承保服務

身為 L.A. Care 的會員，您將需透過 L.A. Care 網絡內的醫療服務提供者取得承保服務。如果您在參保 L.A. Care 時或者在您的醫療服務提供者離開 L.A. Care 網絡時正在針對某些健康狀況接受治療，您可能仍然可以從網絡外服務提供者處獲得 Medi-Cal 服務。

如果您需要針對以下健康狀況的承保服務，您可能可以在特定期間內繼續接受網絡外服務提供者的護理：

健康狀況	時間段
急性病症（需要快速就醫的醫療問題）	您的急性病症持續期間
嚴重的慢性身體和行為狀況（已長期持續的嚴重醫療保健問題）	完成您的治療過程並將您安全轉移到 L.A. Care 網絡內新醫生處所需的時間
懷孕和產後（分娩後）護理	懷孕期間和妊娠結束後最多 12 個月
孕婦心理健康服務	自診斷或妊娠結束（以較晚者為準）起最長 12 個月
出生至 36 個月大的新生兒護理	自承保開始之日或醫療服務提供者與 L.A. Care 的合約終止之日起最多 12 個月
絕症（危及生命的醫療問題）	病症持續期間。自您參保 L.A. Care 之日起或醫療服務提供者終止與 L.A. Care 合作之時起，您仍可能獲得超過 12 個月的服務
由網絡外服務提供者進行手術或其他醫療程序，只要該手術或醫療程序在承保範圍內、具醫療必要性且經 L.A. Care 授權作為既定療程的一部分，且是由醫療服務提供者所建議和記錄	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 180 天內或自您參保 L.A. Care 生效之日起 180 天內進行



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

如需查詢有哪些其他狀況可能符合資格，請致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與**會員服務部**聯絡。

如果網絡外服務提供者不願意繼續提供服務或不同意 L.A. Care 的合約要求、付款或其他提供護理的條款，您將無法從該醫療服務提供者處獲得持續護理。您可以繼續從 L.A. Care 網絡中的其他醫療服務提供者處取得服務。

如需協助來選擇簽約醫療服務提供者繼續為您提供護理，或者如果您對從不再屬於 L.A. Care 的醫療服務提供者處獲得承保服務有任何疑問或問題，請致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與**會員服務部**聯絡。

L.A. Care 不需要為 Medi-Cal 未承保的服務或 Medi-Cal 與 DHCS 簽訂合約中所承保的服務提供持續護理。要瞭解有關持續護理、資格條件以及可提供服務的更多資訊，請致電**會員服務部**。

費用

會員費用

L.A. Care 為符合 Medi-Cal 資格的人士提供服務。在大多數情況下，L.A. Care 會員都無需支付承保服務費用、保費或自付額。

如果您是美國印第安人，則無需支付註冊費、保費、自付額、共付額、費用分攤或其他類似費用。MCP 不得向直接從 IHCP 或透過轉診至 IHCP 獲得用品或服務的任何美國印第安人會員收取費用，也不得減少應付給 IHCP 的任何註冊費、保費、自付額、共付額、費用分攤或類似費用。

如果您在 Santa Clara、San Francisco 或 San Mateo 縣參保加州兒童健康保險計劃 (California Children's Health Insurance Program, CCHIP) 的會員，或為家人參保 Medi-Cal，則您可能需支付月保費和共付額。

除急救護理、緊急護理或敏感性護理外，您必須先取得 L.A. Care 的事先核准（預先授權），之後才能在 L.A. Care 網絡外的醫療服務提供者處就診。如果您未取得事先核准（預先授權）且您在網絡外的醫療服務提供者處尋求非急救護理、緊急護理或敏感性護理的其他護理服務，您可能需要為該醫療服務提供者提供的護理付費。有關承保服務清單，請閱讀本手冊第 4 章「各項福利與服務」。您也可以可以在 L.A. Care 網站 lacare.org 找到《醫療服務提供者名錄》。

接受長期護理且支付分攤費用的會員

您每個月可能需要為您的長期護理支付分攤費用。您的分攤費用金額取決於您的收入和資源。每個月，您都需要支付自己的醫療保健帳單，包括但不限於長期支援服務 (Long-Term Support Service, LTSS) 帳單，直到您支付的金額達到您的分攤費用。此後，L.A. Care 將會承保您在該月份的長期護理服務。在您支付該月份所有的長期護理分攤費用額之前，L.A. Care 將不會承保您的服務。



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與**會員服務部**聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

醫療服務提供者如何獲得報酬

L.A. Care 透過下列方式給付醫療服務提供者：

- 按人給付
 - L.A. Care 每個月針對每位 L.A. Care 會員向部分醫療服務提供者提供固定金額的給付。這稱為按人給付。L.A. Care 會和醫療服務提供者共同決定給付金額。
- FFS 付款
 - 部分醫療服務提供者會向 L.A. Care 會員提供護理服務，並針對其所提供的服務向 L.A. Care 請款。這稱為 FFS 付款。L.A. Care 會和醫療服務提供者共同決定每項服務的費用。

如需進一步瞭解 L.A. Care 如何給付醫療服務提供者，請致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與**會員服務部**聯絡。

- 醫療服務提供者獎勵計劃：
 - L.A. Care 為醫療服務提供者提供獎勵，以改善您的護理服務以及您至 L.A. Care 醫療服務提供者處就醫的體驗。此類計劃可協助改善：
 - 護理品質
 - 取得護理和服務的管道及提供狀況
 - 提供的治療
 - 會員滿意度

若您收到醫療保健服務提供者的帳單

承保服務是必須由 L.A. Care 支付費用的醫療保健服務。如果您收到支援服務費用、共付額或承保服務註冊費的帳單，請不要支付。請立即致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與**會員服務部**聯絡。

如果您從藥房收到處方藥、用品或補充劑的帳單，請致電 Medi-Cal Rx 客戶服務部電話 **1-800-977-2273**，服務時間為每週 7 天，每天 24 小時。TTY 使用者可於週一至週五上午 8 時至下午 5 時致電 **711**，您亦可以造訪 Medi-Cal Rx 網站，網址：<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。

要求 L.A. Care 償付您的費用

如果您已為取得的服務付費，並且滿足以下**所有**條件，您可能資格獲得償付（退款）：

- 您取得的服務是由 L.A. Care 支付費用的承保服務。L.A. Care 不會償付您 L.A. Care 不承保的服務。
- 您在成為符合條件的 L.A. Care 會員後取得的承保服務。
- 您在取得承保服務之日起一年內要求償付。
- 您出示了您為承保服務付款之證明，例如醫療服務提供者的詳細收據。



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與**會員服務部**聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

- 您是在 L.A. Care 網絡內參與 Medi-Cal 的醫療服務提供者處取得承保服務。如果您取得的是急救護理、家庭生育計劃服務或 Medi-Cal 允許網絡外醫療服務提供者在未經事先核准（預先授權）的情況下進行的其他服務，則您無需滿足此條件。
- 如果承保服務通常需要事先核准（預先授權），您需要提供醫療服務提供者出具的證明，證明該承保服務具有醫療必要性。

L.A. Care 將在「行動通知」(Notice of Action, NOA) 信函中告知是否將為您償付。如果您滿足上述所有條件，參加 Medi-Cal 的醫療服務提供者應全額退還您支付的金額。如果醫療服務提供者拒絕償還您的費用，L.A. Care 將全額償還您支付的費用。我們必須在收到索賠後的 45 個工作日內償還您的費用。

如果醫療服務提供者已加入 Medi-Cal，但不在 L.A. Care 網絡內且拒絕償還您的費用，L.A. Care 將為您付款，但最高償付金額為 FFS Medi-Cal 應支付的金額。L.A. Care 將全額償還您支付的急救服務、家庭生育計劃服務或 Medi-Cal 允許由網絡外醫療服務提供者提供且無需事先核准（預先授權）之其他服務的自付費用。如果您不滿足上述條件之一，L.A. Care 將不會償付您。

如果出現以下情況，L.A. Care 將不會償付您：

- 您要求並取得了 Medi-Cal 未承保的服務，例如美容服務。
- 服務不是 L.A. Care 的承保服務
- 您未達到 Medi-Cal 分攤費用
- 您在不參加 Medi-Cal 的醫生處就診，並且您簽署了同意書寫明，您無論如何都希望就診且您將自己支付服務費用
- 您享有 Medicare D 部分計劃承保的處方藥共付額



致電 **1-888-839-9909** (TTY **711**) 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

3. 如何取得護理服務

取得醫療保健服務

請閱讀下列資訊，瞭解您可以從誰或哪個團體或醫療服務提供者處獲得醫療保健服務。

您可以從參保 L.A. Care 生效日期開始取得醫療保健服務。隨時攜帶您的 L.A. Care 識別 (ID) 卡、Medi-Cal 福利識別卡 (BIC) 以及任何其他健康保險卡。千萬不要讓任何其他人使用您的 BIC 或 L.A. Care 識別卡。

僅擁有 Medi-Cal 保險的新會員必須選擇一位 L.A. Care 網絡內的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不必選擇 PCP。

L.A. Care 網絡是由與 L.A. Care 合作的醫生、醫院和其他醫療服務提供者組成的團體。您必須在成為 L.A. Care 會員後的 30 天內選擇一位 PCP。如果您未選擇 PCP，L.A. Care 將會為您選擇一位。

您可以為參保 L.A. Care 的所有家人選擇同一位 PCP 或不同的 PCP (只要該 PCP 接收新患者)。

如果您想繼續在某位醫生處就診，或者您想尋找新的 PCP，請查閱《醫療服務提供者名錄》，以取得 L.A. Care 網絡內所有 PCP 和其他提供者的列表。《醫療服務提供者名錄》列有其他資訊可以協助您選擇 PCP。如果您需要取得《醫療服務提供者名錄》，請致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。您也可以在此 L.A. Care 網站 lacare.org 找到《醫療服務提供者名錄》。

如果您無法透過 L.A. Care 網絡內參與計劃的醫療服務提供者取得您所需的護理服務，您的 L.A. Care 網絡內的 PCP 或專科醫生必須向 L.A. Care 申請核准，以將您轉送至網絡外服務提供者處就診。這被稱為轉診。您無需轉診即可在網絡外服務提供者處獲得本章後文的「敏感性護理」標題部分所列的敏感性護理服務。

請閱讀本章節剩餘的內容，以進一步瞭解有關 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。如需瞭解詳情，請閱讀第 4 章中「其他 Medi-Cal 計劃和服務」的內容。



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時 (包含假日) 皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

基本保健服務提供者 (PCP)

您的基本保健服務提供者 (Primary Care Provider, PCP) 是為您提供大多數醫療保健服務的持照醫療服務提供者。您的 PCP 還會協助您取得您所需的其它類型護理服務。您必須在參保 L.A. Care 後的 30 天內選擇一位 PCP。視您的年齡和性別而定，您可以選擇普通科醫師、婦產科 (Obstetrics/Gynecology, OB/GYN) 醫師、家庭醫學科醫師、內科醫師或小兒科醫師作為您 PCP。

執業護士 (Nurse Practitioner, NP)、醫師助理 (Physician Assistant, 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，我們可能會指定一位醫生監督您的護理服務。如果您同時參加 Medicare 和 Medi-Cal，或者如果您還有其他綜合醫療保健保險，您便不需要選擇 PCP。

您也可以選擇印第安醫療保健服務提供者 (IHCP)、聯邦合格健康中心 (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，您可能可以為您自己以及具備 L.A. Care 會員身分的其他家人選擇同一位 PCP (只要該 PCP 接收新患者)。

註：美國印第安人可以選擇 IHCP 作為 PCP，即使該 IHCP 不在 L.A. Care 網絡內。

如果您未在參保後的 30 天內選擇一位 PCP，L.A. Care 將會為您指定一位 PCP。如果我們已為您指定 PCP 但您想進行更換，請致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與**會員服務部**聯絡。該變更將會從下個月的第一天開始生效。

您的 PCP 將會：

- 瞭解您的健康記錄和需求
- 保存您的健康記錄
- 為您提供您所需的預防性醫療保健服務及例行醫療保健服務
- 如果您有需要，將您轉診（轉送）至專科醫生處
- 如果您有需要，為您安排醫院護理

您可查看《醫療服務提供者名錄》以尋找 L.A. Care 網絡內的 PCP。《醫療服務提供者名錄》中列有與 L.A. Care 合作的 IHCP、FQHC 和 RHC。

您可在 lacare.org 網站找到線上版的 L.A. Care《醫療服務提供者名錄》。或者您可致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與**會員服務部**聯絡，以要求會員服務部郵寄一份《醫療服務提供者名錄》給您。您也可以致電確認您想選擇的 PCP 有接受新病人。

選擇醫生及其他醫療服務提供者

您最瞭解自己的醫療保健需求，因此最好由您自己選擇 PCP。最好能持續使用同一位 PCP，以便其能夠瞭解您的醫療保健需求。如果您想更換新 PCP，您可以隨時進行更換。您必須選擇一位隸屬於 L.A. Care 醫療網且有接受新病人的 PCP。



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與**會員服務部**聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

在您更換完後，您新選擇的 PCP 將會從下個月的第一天開始生效。

如需更換 PCP，請致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與 **會員服務部** 聯絡。您也可以登入 L.A. Care Connect 會員入口網站 <https://members.lacare.org> 以更換 PCP。

如果您的 PCP 不接收新病人、已退出 L.A. Care 網絡、其沒有為您這個年齡層的病人提供護理服務或該 PCP 有尚未解決的品質問題，L.A. Care 可以更換您的 PCP。如果您無法與您的 PCP 相處融洽或者您無法與其達成共識，又或者您沒有如期赴診或在赴診時遲到，L.A. Care 或您的 PCP 也可能會請您更換新 PCP。如果 L.A. Care 需要更換您的 PCP，L.A. Care 將會以書面方式告知您。

如果您更換 PCP，您將會透過郵件收到一張新的 L.A. Care 會員識別卡。識別卡上將會印有您新 PCP 的姓名／名稱。如果您對取得新識別卡有疑問，請致電與 **會員服務部** 聯絡。

下面是選擇 PCP 時需要考量的一些事項：

- PCP 護理是否涵蓋兒童？
- 我是否能在我喜歡的診所選擇 PCP？
- PCP 診所是否靠近我的家、工作單位或我孩子的學校？
- PCP 診所是否在我的住所附近？前往 PCP 診所是否方便？
- 醫生和工作人員會說我的語言嗎？
- PCP 是否與我喜歡的醫院合作？
- PCP 是否提供我需要的服務？
- PCP 診所服務時間是否適合我的時間安排？
- PCP 是否與我選擇的專科醫生合作？

初始健康約診 (IHA)

L.A. Care 建議身為新會員的您在參保後 120 天內前往新 PCP 處就診以進行初始健康約診 (Initial Health Appointment, IHA)。IHA 的目的是要協助您的 PCP 瞭解您的醫療保健病史和需求。您的 PCP 可能會詢問您與您病史有關的問題或可能會請您填寫一份問卷調查。您的 PCP 也會告知您有關可對您有幫助的健康教育諮詢和課程資訊。

當您致電預約 IHA 約診時，請告知接線人員您是 L.A. Care 的會員。請提供您的 L.A. Care 識別號碼。

攜帶 BIC 和 L.A. Care 識別卡赴診。我們建議您攜帶您的用藥清單和問題清單赴診。請準備好與您的 PCP 討論您的醫療保健需求和顧慮。

如果您將會遲到或您無法如期赴診，請務必致電與您 PCP 的診所聯絡。

如果您對 IHA 有疑問，請致電 1-888-839-9909 (TTY 711) 與 **會員服務部** 聯絡。



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

常規護理

例行護理服務是指您固定接受的醫療保健服務。例行護理服務包括預防性護理服務，也稱為保健服務或保健護理。預防性護理服務可協助您保持健康和預防生病。預防性護理服務包括常規健康檢查、健康教育與諮詢。

L.A. Care 建議兒童尤其要定期接受例行和預防性護理。L.A. Care 會員可以獲得美國兒科學會 (American Academy of Pediatrics) 和 Medicare 及 Medicaid 服務中心 (Centers for Medicare and Medicaid Services) 推薦的所有早期預防性服務。這些篩檢包括聽力和視力篩檢，有助於確保健康發育和學習。

有關兒科醫生推薦的服務清單，請閱讀美國兒科學會的「光明前景」指南，網址：

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

例行護理服務也包括您在生病時所接受的護理服務。L.A. Care 承保您透過 PCP 所取得的例行護理服務。

您的 PCP 將會：

- 為您提供大部分例行護理服務，包括常規健康檢查、預防針注射、治療、處方藥和醫療建議
- 保存您的健康記錄
- 必要時將您轉診（轉送）至專科醫生處
- 在您有需要時為您安排 X 光造影、乳房 X 光檢查或化驗

當您需要例行護理服務時，您將需致電與醫生約診。除非是緊急情況，否則請務必在接受醫療護理前致電與 PCP 聯絡。如發生緊急情況，請致電 **911** 或前往最近的急診室。

如需進一步瞭解您計劃承保和不承保的醫療保健項目和服務，請參閱本手冊第 4 章「各項福利與服務」以及第 5 章「兒童與青少年健康護理」章節。

所有 L.A. Care 醫療服務提供者都可以使用輔助工具和服務與殘障人士交流。他們還可以用另一種語言或格式與您交流。請告訴您的醫療服務提供者或 L.A. Care 您的需求。



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

醫療網

Medi-Cal 醫療網是由與

L.A. Care 合作的醫生、醫院和其他醫療服務提供者所組成的團體，以為 Medi-Cal 會員提供 Medi-Cal 承保服務。

L.A. Care 是一項管理式護理健康計劃。您必須通過 L.A. Care 網絡內服務提供者取得大部分承保服務。您可以前往網絡外服務提供者處，無需轉診或事先核准即可獲得急救護理或家庭生育計劃服務。當您身在我們的非服務區域時，您也可以前往網絡外服務提供者處接受區域外緊急護理。您必須獲得針對所有其他網絡外服務的轉診或事先核准，否則這些服務將不予承保。

註：美國印第安人可以選擇 IHCP 作為 PCP，即使該 IHCP 不在 L.A. Care 網絡內。

如果您的 PCP、醫院或其他醫療服務提供者基於道德理由拒絕為您提供某項承保服務（例如家庭生育計劃或墮胎），請致電**會員服務部電話 1-888-839-9909 (TTY 711)**。如需有關基於道德理由拒絕提供服務的進一步資訊，請參閱本章下文的「基於道德理由拒絕提供服務」。

如果您的醫療服務提供者基於道德理由拒絕為您提供承保的醫療保健服務，其可協助您尋找能為您提供所需服務的其他醫療服務提供者。L.A. Care 也可協助您尋找願意提供這些服務的醫療服務提供者。

網絡內醫療服務提供者

您將需使用 L.A. Care 網絡內的醫療服務提供者來滿足您的大部分醫療保健需求。您將會透過網絡內醫療服務提供者取得預防性護理和例行護理服務。您也將需使用 L.A. Care 網絡內的專科醫生、醫院和其他醫療服務提供者。

如需取得網絡醫療服務提供者的《醫療服務提供者名錄》，請致電**1-888-839-9909 (TTY 711)**與**會員服務部**聯絡。您也可以在此 lacare.org 網站找到線上版的《醫療服務提供者名錄》。請致電**1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)**按 7 或 **711**與 Medi-Cal Rx 聯絡，以索取合約藥物清單的副本。或者瀏覽 Medi-Cal Rx 網站 <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。

在您前往 L.A. Care 網絡外（包括 L.A. Care 服務區域內）的醫療服務提供者處就診前，您必須取得 L.A. Care 的事先核准（預先授權），但以下情況除外：

- 如需急救護理，撥打 911 或前往最近的醫院。
- 如果您不在 L.A. Care 服務區域且需要緊急護理，前往任何緊急護理機構。
- 如果您需要家庭生育計劃服務，前往任何 Medi-Cal 醫療服務提供者處，且無需事先核准（預先授權）。
- 如果您需要心理健康服務，前往網絡內醫療服務提供者或縣心理健康計劃提供者處，且無需事先核准（預先授權）。



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

如果您不屬於上述任何一種情況，並且在從網絡外服務提供者處獲得護理之前沒有獲得事先核准（預先授權），則您可能需要支付從網絡外服務提供者處獲得任何護理的費用。

服務區域內的網絡外服務提供者

網絡外服務提供者是未與 L.A. Care 簽有合作協議的醫療保健服務提供者。除非是急救護理，否則您可能必須為從網絡外服務提供者處取得的任何護理服務付費。如果您需要網絡內無法提供的具醫療必要性醫療保健服務，您可能可以免費從網絡外服務提供者處獲得該等服務。

如果您所需的服務無法在網絡內提供或者網絡內醫療服務提供者距離您的住家非常遠，則 L.A. Care 可以核准將您轉診給網絡外服務提供者。如果我們將您轉診給網絡外服務提供者，我們將會給付您的護理服務。

對於 L.A. Care 服務區域內的緊急護理，您必須前往 L.A. Care 網絡內緊急護理提供者處接受服務。您可以在網絡內醫療服務提供者處獲得緊急護理，無需事先核准（預先授權）。對於在 L.A. Care 服務區域內由網絡外服務提供者提供的緊急護理，您需要獲得事先核准（預先授權）。

如果您取得在 L.A. Care 服務區域內的網絡外服務提供者提供的緊急護理，您可能需要為該護理付費。您可以閱讀本章中有關急救護理、緊急護理和敏感性服務的更多資訊。

註：如果您是美國印第安人，您可以在我們醫療網之外的印第安醫療保健服務提供者 (Indian Health Care Provider, IHCP) 處獲得護理，無需轉診。網絡外 IHCP 還可以將美國印第安人會員轉診至網絡內醫療服務提供者，而無需首先從網絡內 PCP 轉診。

如果您需要協助取得網絡外服務，請致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與**會員服務部**聯絡。

服務區域外

如果您在 L.A. Care 服務區域外（洛杉磯縣）且需要**不屬於急救護理或緊急護理的護理服務**，請立即致電與您的 PCP 聯絡。或致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與**會員服務部**聯絡。在 L.A. Care 服務區域外（洛杉磯縣）和／或在醫療網外需要非急救護理或非緊急護理服務的會員，在接受服務之前必須先獲得事先核准。請致電與您的 PCP 或 L.A. Care **會員服務部**聯絡。

如需急救護理，請致電 **911** 或前往最近的急診室。L.A. Care 承保網絡外急救護理。如果您到加拿大或墨西哥旅遊且需要必須住院的急救護理，L.A. Care 將會承保您的護理服務。如果您到加拿大或墨西哥以外的國家進行國外旅遊且您需要急救護理、緊急護理或任何醫療保健服務，L.A. Care 將**不會**承保您的護理服務。

如果您為在加拿大或墨西哥接受的**需要住院之急救護理**支付了費用，您可以要求 L.A. Care 償付您的費用。L.A. Care 將審核您的申請。



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與**會員服務部**聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

如果您在其他州或美國領土（例如美屬薩摩亞、關島、北馬里亞納群島、波多黎各或美屬維爾京群島），則您可以享受急救護理承保。並非所有醫院和醫生都接受 Medicaid。（Medicaid 僅在加州稱為 Medi-Cal。）如果您在加州外需要急救護理，請盡快告知醫院或急診室醫生您有 Medi-Cal 並且是 L.A. Care 會員。

要求醫院複印您的 L.A. Care 識別卡。告知醫院和醫生向 L.A. Care 開具帳單。如果您收到在其他州接受的服務帳單，請立即致電 L.A. Care。我們將與醫院和/或醫生合作，安排 L.A. Care 支付您的護理費用。

如果您不在加州且急需配領門診處方藥，請讓藥房致電 **1-800-977-2273** 與 Medi-Cal Rx 聯絡。

註：美國印第安人可在網絡外 IHCP 接受服務。

加州兒童服務 (California Children's Services, CCS) 計劃是一項州政府計劃，此計劃為未滿 21 歲且有特定健康病症、疾病或慢性健康問題同時符合 CCS 計劃規定的兒童提供治療。如果您需要針對 CCS 計劃符合條件之病症的醫療保健服務，而 L.A. Care 網絡中沒有 CCS 許可的專科醫生可以提供您需要的護理，您可以前往醫療網外醫療服務提供者處接受服務，而無需支付任何費用。如需瞭解有關 CCS 計劃的更多資訊，請閱讀本手冊第 4 章「各項福利與服務」。

如果您對網絡外護理服務或服務區域外護理服務有疑問，請致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與**會員服務部**聯絡。如果診所沒有營業且您需要服務代表的協助，請致電每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）均提供服務的**護士諮詢專線 1-800-249-3619 (TTY 711)**。

如果您在 L.A. Care 服務區域外需要接受緊急護理，請前往最近的緊急護理機構。如果您到美國境外旅遊且您需要緊急護理，L.A. Care 將不會承保您的護理服務。有關緊急護理的更多資訊，請閱讀本章後文「緊急護理」的內容。

委任制管理式醫療計劃

L.A. Care 與眾多醫生、專科醫生、藥房、醫院和其他醫療保健服務提供者合作。在這些醫療服務提供者中，某些醫療服務提供者是在一個網絡內共同合作，該網絡有時稱為「醫療團體」或「獨立執業醫師協會 (Independent Practice Association, IPA)」。

這些醫療服務提供者也可能直接與 L.A. Care 簽約。

您的基本保健服務提供者 (PCP) 會將您轉診至與其隸屬相同醫療團體、IPA 或隸屬於 L.A. Care 的專科醫生處和服務。如果您目前已請某位專科醫生為您看診，請向您的 PCP 洽詢或致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與**會員服務部**聯絡。如果您符合持續護理的資格，**會員服務部**將會協助您讓您繼續接受該醫療服務提供者的看診。如需進一步的資訊，請參閱本手冊的「持續護理」一節。



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與**會員服務部**聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

管理式護理如何運作

L.A. Care 是屬於管理式護理計劃。L.A. Care 為在洛杉磯縣生活或工作的會員提供護理。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會合作為您提供護理。

L.A. Care 與醫療團體簽訂合約，為 L.A. Care 會員提供護理。醫療團體由 PCP 和專科醫生組成。該醫療團體與其他醫療服務提供者（例如實驗室和耐用醫療設備）供應商合作。醫療團體還與一家醫院合作。查看的 L.A. Care 識別卡，瞭解您的 PCP、醫療團體及醫院的名稱。

當您加入 L.A. Care 時，您選擇或被指定一名 PCP。您的 PCP 隸屬於醫療團體。您的 PCP 和醫療團體指導您的護理，以滿足您所有的醫療需求。您的 PCP 可能會將您轉診至專科醫生或為您安排實驗室檢測及 X 光檢查。如果您需要接受要求事先核准（預先授權）的服務，L.A. Care 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，您必須前往與您的 PCP 在同一醫療集團工作的專科醫生和其他健康專業人士處看診。除緊急情況外，您還必須從與您的醫療團體合作的醫院獲得醫院護理。

有時，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 會將您轉診至另一個醫療團體或網絡外的醫療服務提供者。您的 PCP 將為您申請事先核准（預先授權），您方可前往該醫療服務提供者處就診。

在大多數情況下，您必須首先獲得 PCP、醫療團體或 L.A. Care 的預先授權，此後方可前往網絡外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。對於急救服務、家庭生育計劃服務或網絡內心理健康服務，您不需要獲得事先核准（預先授權）。

同時享有 Medicare 和 Medi-Cal 的會員

同時享有 Medicare 和 Medi-Cal 並參保我們的 L.A. Care Medicare Plus (HMO D-SNP) 計劃的會員將可以同時獲得 Medicare 和 Medi-Cal 網絡醫療服務提供者提供的服務。有關更多資訊，請參閱 L.A. Care Medicare Plus 會員手冊以及醫療服務提供者和藥房目錄，這些資料可在以下網址找到 <https://www.medicare.lacare.org>。

醫生

您將需從 L.A. Care 《醫療服務提供者名錄》中選擇一位醫生作為您的 PCP。您所選擇的醫生必須是網絡內醫療服務提供者。如需取得一份 L.A. Care 《醫療服務提供者名錄》，請致電 **1-888-839-9909** (TTY **711**) 與會員服務部聯絡。或者，請在 lacare.org 網站進行線上查詢。

如果您要選擇新的 PCP，您也應致電您想選擇的 PCP，以確認他們接受新病人。

如果您在成為 L.A. Care 會員之前已有慣用的醫生，但該醫生不隸屬於 L.A. Care 的網絡，則在有限時間內，您可能可以繼續請該醫生為您看診。這稱為持續護理。



致電 **1-888-839-9909** (TTY **711**) 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

您可在本手冊中瞭解更多有關持續護理的資訊。如需瞭解詳情，請致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與 **會員服務部** 聯絡。

如果您需要看專科醫生，您的 PCP 會將您轉診至 L.A. Care 網絡內的專科醫生處。有些專科醫生不需要轉診。有關轉診的更多資訊，請閱讀本章後文「轉診」的內容。

請記住，如果您不選擇 PCP，L.A. Care 會為您選擇一位 PCP，除非您還擁有除 Medi-Cal 之外的其他綜合健康保險。您最瞭解自己的醫療保健需求，因此最好是由您自己選擇。如果您同時參加 Medicare 和 Medi-Cal，或者如果您有其他醫療保健保險，您便不需要從 L.A. Care 選擇 PCP。

如果您想更換 PCP，您必須從 L.A. Care 《醫療服務提供者名錄》中選擇一位 PCP。請務必確認該 PCP 有接受新病人。如需更換 PCP，請致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與 **會員服務部** 聯絡。您也可以登入 L.A. Care Connect 會員入口網站 <https://members.lacare.org> 以更換 PCP。

醫院

有緊急情況，請拨打 **911** 或前往最近的醫院。

如果您在非緊急情況下需要接受醫院護理，您的 PCP 將會決定您應前往哪一家醫院。您將需要前往您的 PCP 所在並且在 L.A. Care 醫療網內的醫院就診。L.A. Care 網絡內的醫院均列於《醫療服務提供者名錄》中。

婦女健康專科醫生

您可前往 L.A. Care 網絡內的婦女健康專科醫生處以接受為了提供婦女例行醫療保健服務所需的承保護理服務。您無需經由 PCP 的轉診或授權即可接受這些服務。如需協助尋找婦女健康專科醫生，請致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與 **會員服務部** 聯絡。您也可致電每週 7 天，每天 24 小時均提供服務的 **護士諮詢專線 1-800-249-3619 (TTY 711)**。

醫療服務提供者名錄

L.A. Care 《醫療服務提供者名錄》列有 L.A. Care 網絡內的醫療服務提供者。該網絡是由與 L.A. Care 合作的醫療服務提供者所組成的團體。

L.A. Care 《醫療服務提供者名錄》中列有醫院、PCP、專科醫生、執業護士、護士助產士、醫師助理、家庭生育計劃服務提供者、FQHC、門診心理健康服務提供者、管理式長期服務與支援 (Long-Term Services and Supports, MLTSS)、獨立生育中心 (Freestanding Birth Center, FBC)、IHCP 及 RHC。

《醫療服務提供者名錄》中列有 L.A. Care 網絡內醫療服務提供者的姓名、專科、地址、電話號碼、營業時間及使用語言。該名錄也會告知您醫療服務提供者是否有接受新病人。該名錄也會提供建築物的肢體殘障便利設施相關資訊，例如停車場、路緣坡道、附扶手的樓梯以及擁有寬敞的門和扶手的洗手間。如需瞭解有關某位醫生的教育、訓練及醫學會認證的更多資訊，請致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與 **會員服務部** 聯絡。

您可在 lacare.org 網站找到線上版的《醫療服務提供者名錄》。



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與 **會員服務部** 聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

如果您需要取得列印版《醫療服務提供者名錄》，請致電 **1-888-839-9909** (TTY **711**) 與**會員服務部**聯絡。

您可在 Medi-Cal Rx 藥房名錄中找到有與 Medi-Cal Rx 合作的藥房清單，網址為 <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。您也可致電 **1-800-977-2273** (TTY **1-800-977-2273**) 並按 5 或 **711**) 與 Medi-Cal Rx 聯絡以查詢位於您附近的藥房。

及時取得護理服務

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。至少，他們必須在下表中列出的時間範圍內為您安排約診。

約診類型	您應能夠在下列時間範圍內獲得約診：
不需要事先核准（預先授權）的緊急護理約診	48小時
需要事先核准（預先核准）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）專科護理約診	15 個工作日
非緊急（例行）心理健康服務提供者（非醫生）護理約診	10 個工作日
非緊急（例行）心理健康服務提供者（非醫生）追蹤護理約診	最後一次預約後 10 個工作日
為了診斷或治療傷勢、疾病或其他健康病症所需的輔助（支援）服務非緊急（例行）約診	15 個工作日
其他等待時間標準	您應該能夠在以下時間表內取得聯絡：
會員服務部電話等候時間（在正常營業時間）	10 分鐘
護士諮詢專線的電話等待時間	30分鐘（接通護士）

有時等待約診服務的時間較長不會構成問題。如果對您的健康無害，您的醫療服務提供者可能會讓您等待更長時間。這僅限於您的記錄中已經註明，較長的等待時間不會對您的健康造成危害。此外，如果您更願意等待更適合您日程安排的日後預約，或者前往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或您的 L.A. Care 會尊重您的意願。



致電 **1-888-839-9909** (TTY **711**) 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

根據您的需求，您的醫生可能會推薦一個具體的預防性服務時間表、針對持續病情的後續護理服務，或長期轉診至專科醫生。

當您致電 L.A. Care 或獲得承保服務時，請告知我們您是否需要口譯服務。口譯服務（包括美國手語）可免費提供。我們強烈反對讓未成年人或家庭成員擔任口譯員。如需瞭解我們提供的口譯服務的更多資訊，請致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。

如果您在 Medi-Cal Rx 藥房需要口譯服務（包括美國手語），請致電 Medi-Cal Rx 客戶服務部電話 **1-800-977-2273**，可每週 7 天，每天 24 小時提供服務。TTY 使用者可以在週一至週五上午 8 時至下午 5 時致電 **711**。

前往接受護理服務的交通時間或距離

L.A. Care 必須遵守您在接受護理服務時所需之交通時間或距離的標準。這些標準可協助確保您不必前往距離您住所太遠的地方即可取得護理服務。交通時間或距離標準會隨您所居住的縣而異。

如果 L.A. Care 無法在上述交通時間或距離標準範圍內為您提供護理服務，則 DHCS 可能會允許其他標準，該標準稱為替代管道標準。如需查看適用於您居住地區的 L.A. Care 時間或距離標準，請瀏覽 lacare.org。或致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。

如果您需要某位距離您的住所很遠的醫療服務提供者提供的護理服務，請致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。會員服務部可協助您尋找由離您較近的醫療服務提供者所提供的護理服務。如果 L.A. Care 找不到離您較近的醫療服務提供者可為您提供護理服務，您可要求 L.A. Care 為您安排前往醫療服務提供者處所需的交通運輸服務，即使該醫療服務提供者離您的住所很遠也沒關係。

如果您需要有關藥房醫療服務提供者的幫助，請致電 **1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)** 並按 5 或 **711** 與 Medi-Cal Rx 聯絡。

如果您無法在適用於您縣的 L.A. Care 交通時間或距離標準範圍內抵達該醫療服務提供者處，則便可視為是距離遙遠，不論 L.A. Care 可能使用了什麼適用於您郵遞區號的任何替代管道標準。

約診

當您需要醫療保健服務時：

- 致電與您的 PCP 聯絡
- 當您致電時，請將您的 L.A. Care 識別號碼準備好
- 如果診所的營業時間已經結束，請在留言中留下您的姓名和電話號碼
- 攜帶 BIC 和 L.A. Care 識別卡赴診
- 如有需要，您可申請前往約診所需的交通運輸服務



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

- 請在您的預約之前請求所需的語言協助或口譯員服務，以便在您就診時獲得此服務
- 準時赴約，提前幾分鐘到達以登記、填寫表格以及回答您的 PCP 可能提出的任何問題
- 如果您無法如期赴診或將會遲到，請立即致電聯絡
- 將您的問題和藥物資訊準備好

如果您發生緊急情況，請致電 **911** 或前往最近的急診室。如果您需要協助來決定您需要護理的緊迫程度，並且您的 PCP 無法與您進行討論，請致電每週 7 天、每天 24 小時（包括假日）全天候**護士諮詢熱線 1-800-249-3619 (TTY 711)**。

前往約診地點

如果您沒有赴承保服務診約的往返交通工具，L.A. Care 可以幫助您安排運輸服務。根據您的情況，您可能符合資格獲得醫療交通或非醫療交通服務。這些交通服務不是針對於緊急情況，您可以免費獲得。

如果您有緊急情況，請致電 **911**。交通服務可用於與急救護理無關的服務和約診。您可以免費獲得這些服務。

要瞭解更多資訊，請閱讀下文「非緊急情況下的交通福利」部分。

取消和重新安排預約

如果您無法赴診，請立刻致電與醫療服務提供者診所聯絡。如果您要取消預約，大多數醫生會要求您在預約前 24 小時（1 個工作日）致電取消。如果您多次錯過約診，您的醫生可能會停止為您提供護理，您將不得不尋找新的醫生。

付款

除非您需要支付長期護理的分攤費用，否則**無需**為承保服務付費。要瞭解更多資訊，請閱讀第 2 章的「接受長期護理且支付分攤費用的會員」。在大多數情況下，您不會從醫療服務提供者處收到帳單。在您接受醫療保健服務或領取處方藥時，您皆必須出示 L.A. Care 識別卡和 Medi-Cal 福利識別卡 (BIC)，以便您的醫療服務提供者知道該向誰開出帳單。您可以收到醫療服務提供者的「福利說明」(Explanation of Benefits, EOB) 或服務明細。EOB 和服務明細不是帳單。



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

如果您確實收到帳單，請致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與**會員服務部**聯絡。如果您收到處方帳單，請致電 **1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)** 並按 5 或 **711** 與 Medi-Cal Rx 聯絡。或者請造訪 Medi-Cal Rx 網站 <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。

請告知 L.A. Care 向您收取的費用金額、服務日期以及您收到帳單的理由。您不需要為任何承保服務向醫療服務提供者支付 L.A. Care 所積欠的任何費用。您必須取得 L.A. Care 的事先核准（預先授權），然後方可前往網絡外服務提供者處就診，但以下情況除外：

- 您需要急救服務，在此情況下請撥打 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，在此情況下您可以前往任何 Medi-Cal 醫療服務提供者處，且無需事先核准（預先授權）
- 您需要心理健康服務，在此情況下您可以前往網絡內醫療服務提供者或縣心理健康計劃提供者處，且無需事先核准（預先授權）

如果您從網絡外服務提供者處獲得護理，但您未取得 L.A. Care 的事先核准（預先授權），您可能需要支付您獲得護理服務的費用。如果因為 L.A. Care 網絡內不提供，您需要從網絡外服務提供者處獲得具醫療必要性護理，只要該護理是 Medi-Cal 承保服務且您取得了 L.A. Care 的事先核准（預先授權），您就不必支付費用。要瞭解有關急救護理、緊急護理和敏感性服務的更多資訊，請參閱本章的相關標題。

如果您收到帳單或被要求支付您認為不必支付的共付額，請致電

1-888-839-9909 (TTY 711) 與**會員服務部**聯絡。如果您支付了帳單，您可以向 L.A. Care 提出索賠。您將需以書面方式告知 L.A. Care 為何您當時必須為該用品或服務付費。L.A. Care 將決定您是否可以獲得退款。

如有疑問，請致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與**會員服務部**聯絡。

如果您接受退伍軍人事務部 (Veterans Affairs, VA) 系統服務，或在加州以外接受非承保或未經授權的服務，您可能需要付費。

如果出現以下情況，L.A. Care 將不會償付您：

- 這些服務不在 Medi-Cal 承保範圍內，例如美容服務
- 您未達到 Medi-Cal 分攤費用
- 您在不參加 Medi-Cal 的醫生處就診，並且您簽署了同意書寫明，您無論如何都希望就診且您將自己支付服務費用
- 您要求退還您的 Medicare D 部分計劃承保處方藥的共付額



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與**會員服務部**聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

轉診

如果您需要看專科醫生，您的 PCP 或其他專科醫生會將您轉診至專科醫生處。專科醫生是專注於一種醫療保健服務的醫療服務提供者。為您轉診的醫生將會與您一起選擇專科醫生。為了幫助確保您可以及時前往專科醫生處看診，DHCS 為會員設定了約診的時間範圍。這些時間範圍列於本手冊的「及時取得護理服務」章節。您 PCP 的診所可協助您與專科醫生安排約診。

可能需要經由轉診的其他服務包括門診程序、X 光造影、化驗以及專科醫生服務。

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

如果您有需要長期接受特殊醫療護理的健康問題，您可能需要長期轉診。長期轉診是指您可以前往同一位專科醫生處就診超過一次以上，而不需要每次都經由轉診。

如果您無法獲得長期轉診或者您想索取一份 L.A. Care 的轉診政策，請致電會員服務部電話 **1-888-839-9909 (TTY 711)**。

您**無**需經由轉診即可接受下列服務：

- PCP 看診
- 婦產科 (OB/GYN) 看診
- 緊急護理或急救護理看診
- 成人敏感性服務，如性侵害護理
- 家庭生育計劃服務（如需瞭解詳情，請致電 **1-800-942-1054** 與家庭生育計劃資訊與轉診服務辦事處 [Family Planning Information and Referral Service Office] 聯絡）
- HIV 檢測與諮詢（年滿 12 歲以上）
- 性傳播感染服務（年滿 12 歲以上）
- 脊椎矯正服務（若由網絡外 FQHC、RHC 及 IHCP 提供，可能需要經由轉診）
- 初步心理健康評估
- 持續的心理健康治療

未成年人還可以接受某些門診心理健康服務、敏感性服務和物質濫用障礙服務，而無需家長同意。欲瞭解更多資訊，請閱讀本手冊中本章的「未成年人同意服務」和第 4 章的「物質濫用障礙治療服務」內容。



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

加州癌症公平法案轉診

複雜癌症的有效治療取決於許多因素。這些因素包括取得正確的診斷以及取得癌症專家的及時治療。如果您被診斷出患有複雜癌症，則新制定的加州癌症護理公平法案允許您向您的醫生申請轉診，以接受網絡內的美國國家癌症研究所 (National Cancer Institute, NCI) 指定的癌症中心、NCI 社區腫瘤學研究計劃 (NCI Community Oncology Research Program, NCORP) 附屬診所或合資格的學術癌症中心所提供的癌症治療。

如果 L.A. Care 沒有網絡內的 NCI 指定的癌症中心，並且其中一家網絡外癌症中心和 L.A. Care 就付款達成共識，L.A. Care 將允許您申請轉診，以從其中一家加州網絡外癌症中心獲得癌症治療，您選擇另一家癌症治療醫療服務提供者除外。

如果您被診斷出患有癌症，請聯絡 L.A. Care，瞭解您是否有資格獲得其中一家癌症中心的服務。

準備好戒菸了嗎？要查找有關英語服務的資訊，請致電 1-800-300-8086。如需西班牙語服務，請致電 1-800-600-8191。要瞭解更多資訊，請瀏覽 <https://www.kickitca.org>。

事先核准（預先授權）

針對某些類型的護理服務，您的 PCP 或專科醫生將會在您接受護理服務之前先徵求 L.A. Care 的許可。這稱為申請事先核准或預先授權。換而言之，L.A. Care 必須確認該護理服務具有醫療必要性（醫療上所需）。

如果護理服務是為了保護生命、避免您罹患重病或嚴重殘障，或為了減輕因確診之疾病或傷勢所引發的劇烈疼痛而合理需要的服務，則該護理服務即具有醫療必要性。針對 21 歲以下的會員，Medi-Cal 服務包括具有醫療必要性的護理，以解決或協助生理或心理疾病或病症。

下列服務不論在何種情況下皆必須獲得事先核准（預先授權），即使您是透過 L.A. Care 網絡內的醫療服務提供者取得亦然：

- 非緊急情況下住院
- L.A. Care 服務區域外的服務（不屬於急診或緊急護理的服務）
- 門診手術
- 在護理機構提供的長期護理或專業護理服務
- 專科治療、影像、檢測和程序
- 非緊急情況下的醫療運輸服務。
- 主要器官移植



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

急診救護車服務不需要事先核准（預先授權）。

根據健康與安全法規第 1367.01(h)(1) 節的規定，L.A. Care 將會在 L.A. Care 收到合理所需之資訊後的 5 個工作日內對事先核准（預先授權）申請作出決定。如果醫療服務提供者提出申請或 L.A. Care 判定遵循標準期限可能會嚴重危及您的生命或健康或您達到、維持或恢復身體最佳機能的能力，則 L.A. Care 將會作出快速（加快）事先核准（預先授權）決定。

L.A. Care 將會視您的健康狀況所需盡快發出通知，最遲將不會超過收到服務申請後的 72 小時。

臨床或醫務人員（例如醫生、護士和藥劑師）負責審查事先核准（事先授權）請求。

L.A. Care 不會以任何方式影響審查者拒絕或核准承保範圍或服務的決定。如果 L.A. Care 不核准申請，L.A. Care 將會寄送行動通知 (Notice of Action, NOA) 函給您。NOA 將會告知您如果您不同意此決定，您該如何提出上訴。

如果 L.A. Care 需要更多資訊或更多時間審查您的申請，L.A. Care 將會與您聯絡。

不論在何種情況下，您皆不需要獲得事先核准（預先授權）即可接受急救護理，即使該急救護理是網絡外服務或位於您服務區域外亦然。如果您懷孕了，急救護理包含待產與分娩。某些敏感性護理服務不需要事先核准（預先授權）。欲瞭解有關敏感性護理服務的更多資訊，請閱讀本章後文的「敏感性護理」部分。

如有關於事先核准（預先授權）的疑問，請致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與**會員服務部**聯絡。

第二專家意見

您可能會希望針對醫療服務提供者表示您需要接受的護理服務或是針對診斷結果或治療計劃取得第二專家意見。例如，如果您想確保您的診斷正確、不確定自己是否需要接受處方治療或手術，或者您嘗試遵循一項治療計劃但該治療計劃沒有效用，您可能會想取得第二專家意見。

如果您想獲得第二專家意見，我們會將您轉診給可以為您提供第二專家意見的合格網絡內醫療服務提供者。如需協助選擇醫療服務提供者，請致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與**會員服務部**聯絡。

如果您或網絡內醫療服務提供者申請第二專家意見且您透過網絡內醫療服務提供者取得第二專家意見，則 L.A. Care 將會給付第二專家意見的費用。您可從網絡內醫療服務提供者處第二專家意見，無需取得 L.A. Care 的事先核准（預先授權）。您的網絡內醫療服務提供者可協助您進行轉診以取得第二專家意見（如果您需要第二專家意見）。



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與**會員服務部**聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

如果 L.A. Care 網絡中沒有醫療服務提供者可以為您提供第二專家意見，L.A. Care 將會給付由網絡外醫療服務提供者提供第二專家意見的費用。如果您選擇提供第二專家意見的醫療服務提供者獲得核准，L.A. Care 將會在 5 個工作日內通知您。如果您患有慢性疾病、重度疾病或嚴重疾病，或者您的健康面臨迫切且嚴重的威脅（包括但不限於喪失生命、肢體或重要身體部位或身體機能），L.A. Care 將會在 72 小時內以書面形式告知您。

如果 L.A. Care 拒絕您的第二專家意見申請，您可提出申訴。要瞭解有關申訴的更多資訊，請閱讀本手冊第 6 章的「投訴」部分。

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取得某些服務。這些服務稱為「未成年人同意」服務。

您可以取得以下服務而無需父母或監護人的許可：

- 性侵犯服務，包括門診心理健康護理
- 懷孕
- 家庭計劃和避孕
- 墮胎服務

如果您已年滿 12 歲以上，在未經父母或監護人許可的情況下，您也可取得下列服務：

- 基於下列目的提供的門診心理健康護理：
 - 性侵害
 - 亂倫
 - 身體傷害
 - 虐待兒童
 - 當您有傷害自己或傷害他人的想法時
- 人類免疫缺乏病毒 (Human Immunodeficiency Virus, HIV) / 後天免疫缺乏症候群（愛滋病）預防、檢測、治療
- 性傳播感染預防、檢測及治療
- 物質濫用障礙治療
 - 欲瞭解更多資訊，請閱讀本手冊第 4 章的「物質濫用障礙治療服務」內容。

在接受驗孕、家庭生育計劃服務、避孕或性傳播感染服務時，醫生或診所不一定要隸屬於 L.A. Care 網絡。您可以選擇任何醫療服務提供者而且無需經由轉診也無需獲得事先核准（預先授權）便可前往該醫療服務提供者處接受上述服務。



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

對於非專業心理健康服務的未成年人同意服務，您可以在沒有轉診和事先核准（預先授權）的情況下前往網絡內醫療服務提供者處就診。無需 PCP 轉診，也無需獲得 L.A. Care 的事先核准（預先授權），您即可獲得承保的未成年人同意服務。

承保的服務不包括屬於專業心理健康服務的未成年人同意服務。專業心理健康服務將由您居住地的縣政府心理健康計劃承保。

未成年人可致電每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）均提供服務的**護士諮詢專線 1-800-249-3619 (TTY 711)**以透過保密方式與服務代表討論其健康方面的顧慮。

L.A. Care 不會向父母或監護人寄送有關獲取敏感性服務的資訊。要瞭解有關如何請求與敏感性服務相關的保密通信的更多資訊，請閱讀本手冊第 7 章的「隱私權聲明通知」。

成人敏感性護理服務

身為年滿 18 歲以上的成人，您可能不想前往 PCP 處接受某些敏感性護理或私人護理。您可以選擇透過任何醫生或診所接受下列類型的護理服務：

- 家庭生育計劃和避孕（包括對 21 歲及以上人士的絕育服務）
- 驗孕和妊娠諮詢
- HIV/AIDS 預防和檢測
- 性傳播感染預防、檢測及治療
- 性侵害護理
- 門診墮胎服務

對於敏感性護理服務，醫生或診所不一定要隸屬於 L.A. Care 網絡。您無需經由轉診或無需獲得 L.A. Care 的事先核准（預先授權）便可前往任何醫療服務提供者處接受上述服務。如果您從網絡外服務提供者處獲得此處未列出的敏感性護理，您可能需要該等護理付費。

如果您需要協助尋找有提供這些服務的醫生或診所，或需協助取得這些服務（包括交通運輸服務），請致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)**。或致電每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）均提供服務的**護士諮詢專線 1-800-249-3619 (TTY 711)**。

未經您（接受護理的會員）的書面授權，L.A. Care 不會向任何其他會員披露與敏感性服務相關的醫療資訊。要瞭解有關如何請求與敏感性服務相關的機密通信的更多資訊，請閱讀第 7 章的「隱私權聲明通知」。

基於道德理由拒絕提供服務

某些醫療服務提供者會基於道德理由拒絕提供某些承保服務。如果他們基於道德理由而對某些承保服務有異議，他們有權**不**提供這些服務。如果您的醫療服務提供者基於道德理由拒絕為您提供服務，其將會協助您尋找能為您提供所需服務的其他醫療服務提供者。L.A. Care 也可以協助您尋找醫療服務提供者。



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

某些醫院和醫療服務提供者不提供以下一項或多項服務，即使這些服務受 Medi-Cal 承保：

- 家庭計劃
- 避孕服務，包括緊急避孕藥
- 絕育手術，包括在待產和分娩時進行的輸卵管結紮手術
- 不孕症治療
- 人工流產

為確保您選擇能為您及您的家人提供所需護理的醫療服務提供者，請致電您想要選擇的醫生、醫療團體、獨立執業醫師協會或診所。或致電 **1-888-839-9909**

(TTY 711) 與 L.A. Care 聯絡。詢問醫療服務提供者是否能夠並且願意提供您需要的服務。

您可以取得這些服務。L.A. Care 將確保您及您的家人可以取得將醫療服務提供者（醫生、醫院、診所）的服務，為您提供所需的護理。如過您有疑問或需要協助尋找醫療服務提供者，請致電 **1-888-839-9909** (TTY 711) 與 L.A. Care 聯絡。

緊急護理

緊急護理不適用於緊急情況或會危及生命的病症。緊急護理是您為了預防健康因突發疾病、傷害或既有病症的併發症而嚴重受損時所需的服務。大多數緊急護理約診不需要事先核准（預先授權）。如果您請求緊急護理約診，您將在 48 小時內獲得約診。如果您所需的緊急護理服務需要事先核准（預先授權），則您將會在提出申請後的 96 小時內獲得約診。

如需接受緊急護理，請致電與您的 PCP 聯絡。如果您無法與 PCP 取得聯繫，請致電 **1-888-839-9909** (TTY 711) 與會員服務部聯絡²或者，您可以致電每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）均提供服務的護士諮詢專線 **1-800-249-3619** (TTY 711)，以了解最適合您的護理服務水準。

如果您在服務區域外需要接受緊急護理，請前往最近的緊急護理機構。

緊急護理需求可以是：

- 感冒
- 喉嚨痛
- 發燒
- 耳痛
- 肌肉扭傷
- 產科服務



致電 **1-888-839-9909** (TTY 711) 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

當您在 L.A. Care 的服務區域內時，您必須從網絡內醫療服務提供者處獲得緊急護理服務。對於在 L.A. Care 服務區域內由網絡內醫療服務提供者提供的緊急護理，您不需要事先核准（預先授權）。如果您不在 L.A. Care 服務區域，但在美國境內，您也可以接受緊急護理，無需事先核准（預先授權）。

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。如果您到美國境外旅遊且您需要緊急護理，我們將不會承保您的護理服務。

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，或致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。您每週 7 天，每天 24 小時均可隨時致電與您縣政府的心理健康計劃或 L.A. Care 的行為健康組織聯絡。如需在線上查詢所有縣政府的免費電話號碼，請瀏覽：<http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>。

如果作為承保緊急護理就診的一部分，您獲得藥物，L.A. Care 會將這些藥物納入您的承保就診服務一併承保。如果您的緊急護理醫療服務提供者給您開具藥房配領處方藥，Medi-Cal Rx 計劃將決定是否承保這些藥物。欲瞭解有關 Medi-Cal Rx 的更多資訊，請閱讀第 4 章「其他 Medi-Cal 計劃和服務」部分中的「Medi-Cal Rx 承保處方藥」內容。

急救護理

如需急救護理，請致電 **911** 或前往最近的急診室 (Emergency Room, ER)。在接受急救護理時，您不需要獲得 L.A. Care 的事先核准（預先授權）。

在美國境內，包括任何美國領土，您有權接受醫院或其他機構的急救護理。

如果您在美國境外，僅承保在加拿大和墨西哥需要住院的急救護理。其他國家/地區的急救護理和其他護理不在承保範圍內。

急救護理適用於會危及生命的病症。此類護理適用於當您生病或受傷的情況，且凡具備一般健康與醫學常識的審慎非專業人士（平常人）（非專業醫護人員）均可預期，若不立即接受護理服務，您的健康（或您腹中胎兒的健康）可能會面臨嚴重危險。這包括對您的身體機能、身體器官或身體部位造成嚴重傷害的風險。例子可能包括但不限於：

- 臨產
- 骨折
- 劇痛
- 胸痛
- 呼吸困難



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

- 嚴重燒燙傷
- 服藥過量
- 昏厥
- 嚴重失血
- 精神科緊急狀況，例如重度憂鬱症或自殺意念（這可能由縣政府心理健康計劃承保）

請勿前往急診室接受例行護理或非急需的護理。您應透過 PCP 接受例行護理服務，因為 PCP 是最瞭解您需求的人士。如果您不確定自己的病症是否屬於緊急情況，請致電與您的 PCP 聯絡。您還可以致電每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）均提供服務的**護士諮詢專線 1-800-249-3619 (TTY 711)**。

如果您在離家在外時需要急救護理，即使急診室不是位於 L.A. Care 網絡內，也請前往最近的急診室 (ER)。如果您前往 ER，請您要求急診室致電與 L.A. Care 聯絡。您或您入院的醫院應在您接受急救護理後的 24 小時內致電與 L.A. Care 聯絡。如果您到美國境外且到加拿大或墨西哥以外的國家旅遊且您需要急救護理，L.A. Care 將**不會**承保您的護理服務。

如果您需要緊急交通運輸服務，請致電 **911**。您無需徵求 PCP 或 L.A. Care 的同意即可前往 ER。

如果您在急診過後需要在網絡外醫院接受護理服務（穩定後護理），醫院將會致電與 L.A. Care 聯絡。

請記住：除非是緊急情況，否則請勿致電 **911**。請僅在緊急情況下才接受急救護理，請勿為了獲得例行護理服務或為了如感冒或喉嚨痛等輕微疾病而使用急救護理。如果發生緊急情況，請致電 **911** 或前往最近的急診室。

**L.A. Care 護士諮詢專線全年無休，每天 24 小時為您提供免費醫療資訊和建議。
請致電 1-800-249-3619 (TTY 711)。**

護士諮詢專線

L.A. Care 護士諮詢專線全年無休，每天 24 小時為您提供免費醫療資訊和建議。請致電 **1-800-249-3619 (TTY 711)**，以便：

- 與護士交談，其將解答您的醫療問題、提供護理建議並幫助您決定是否應立即前往醫療服務提供者處就診
- 獲得有關糖尿病或哮喘等疾病的幫助，包括有關哪類醫療服務提供者可能適合您的病症之建議



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

護士諮詢專線無法幫助您預約診所就診或續配藥物。如果您在這些方面需要協助，請致電您的醫療服務提供者診所。

護士會以您的母語免費提供幫助。護士諮詢專線電話號碼就列在您健康計劃識別卡上。

預立醫囑

預立醫囑是一份法律文件。您可在表單上列出您在日後無法表達意見或作決定時您想接受的醫療保健服務。您還可列出您不想接受的護理服務。您可指定某位人士（如配偶）在您無法為自己的醫療保健事務作決定時為您作決定。

您可透過藥房、醫院、法律事務所和醫生診室取得預立醫囑表格。您可能需要為該表格付費。您也可以在线上找到並下載免費的表格。您可請家人、PCP 或您信任的人協助您填寫該表格。

您有權要求將您的預立醫囑納入您的病歷中。您有權隨時更改或取消您的預立醫囑。

您有權瞭解與預立醫囑法律有關的變更。L.A. Care 將會在州法律發生變更後的 90 天內告知您變更相關資訊。

如欲瞭解詳情，請致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與 L.A. Care 聯絡。

器官與組織捐贈

您可以藉由成為器官或組織捐贈者來協助拯救生命。如果您的年齡介於 15 歲至 18 歲，您可在父母或監護人的書面同意下成為捐贈者。您可隨時變更您成為器官捐贈者的意願。如果您想進一步瞭解器官或組織捐贈，請向您的 PCP 洽詢。您也可以瀏覽美國衛生及公共服務部的網站，網址：

<https://www.organdonor.gov>。



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

4. 各項福利與服務

健康計劃的承保範圍

本章將會說明您身為 L.A. Care 的會員可享有的承保服務。承保服務只要具有醫療必要性且由網絡內醫療服務提供者提供均為免費。如果護理服務屬於網絡外服務，您必須向我們申請事先核准（預先授權），但部分敏感性服務和急救護理除外。您的健康計劃可能承保網絡外服務提供者提供的具醫療必要服務，但您必須為此向 L.A. Care 尋求事先核准（預先授權）。

如果護理服務是為了保護生命、避免您罹患重病或嚴重殘障，或為了減輕因確診之疾病或傷勢所引發的劇烈疼痛而合理需要的服務，則該護理服務即具有醫療必要性。針對 21 歲以下的會員，Medi-Cal 服務包括具有醫療必要性的護理，以解決或協助生理或心理疾病或病症。如需有關承保服務的更多資訊，請致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與**會員服務部**聯絡。

21 歲以下的會員可獲得額外福利和服務。要瞭解更多資訊，請閱讀第 5 章「兒童與青少年健康護理」。

如下是 L.A. Care 提供的一些基本健康福利。帶星號 (*) 標註的福利需要事先核准（預先授權）。



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

- 針灸*
- 急性（短期治療）家庭健康治療與服務
- 成人免疫（預防針）
- 過敏檢測與注射
- 急診救護車服務
- 麻醉師服務
- 哮喘預防
- 聽力服務*
- 行為健康治療*
- 生物標誌物檢測
- 心臟復健
- 脊椎矯正服務*
- 化療與放射線治療
- 認知健康評估
- 社區健康工作者服務
- 牙科服務 - 有限（由專業醫護人員/基本保健服務提供者 (PCP) 在診所進行）
- 透析／血液透析服務
- 產婦陪護服務
- 耐用醫療設備 (Durable Medical Equipment, DME)*
- 二元服務
- 急診室就診
- 腸內和腸外營養*
- 家庭生育計劃診所就診和諮詢（可以是非參與計劃的醫療服務提供者）
- 復健服務與裝置*
- 助聽器
- 居家醫療保健*
- 臨終關懷護理*
- 住院病人醫療和手術護理*
- 化驗和放射線治療*
- 長期家庭健康療法及服務*
- 產婦和新生兒護理
- 主要器官移植*
- 職業治療*
- 矯形器/義肢*
- 結腸造口術和泌尿科用品
- 門診醫院服務
- 門診心理健康服務
- 門診手術*
- 緩和療護*
- PCP 看診
- 兒科服務
- 物理治療*
- 足科服務*
- 肺病復健
- 快速全基因組測序
- 康復服務與裝置*
- 服務
- 專科醫師看診
- 言語治療*
- 手術服務
- 遠端醫療/遠距醫療
- 變性服務*
- 緊急護理
- 視力服務*
- 婦女健康服務

關於承保服務的定義和說明可參閱第 8 章「重要電話號碼與須知詞彙」。



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

如果護理服務是為了保護生命、避免您罹患重病或嚴重殘障，或為了減輕因確診之疾病或傷勢所引發的劇烈疼痛而合理需要的服務，則該護理服務即具有醫療必要性。

具有醫療必要性服務包括對於適齡生長發育或獲得、維持或恢復身體機能所必需的服務。

對於 21 歲以下的會員，如果根據聯邦早期與定期篩檢、診斷和治療 (Early and periodic screening, diagnostic and treatment, EPSDT) 福利有必要糾正或改善缺陷和身心疾病或病症，則該服務係具有醫療必要性。包括糾正或幫助緩解身體或心理疾病或病症、或維持會員狀況以防止其惡化所必需的護理服務。

具醫療必要性的服務不包括：

- 未經檢測或仍在檢測中的治療方法
- 未被普遍接受為有效的服務或項目
- 超出正常療程和治療時間且沒有臨床指南的服務
- 為看護人或醫療服務提供者提供便利的服務

L.A. Care 與其他計劃協調，以確保您能獲得所有具醫療必要性的服務，即使這些服務是由其他計劃而非 L.A. Care 承保。

具醫療必要性的服務包括為以下目的合理且必要的承保服務：

- 保護生命；
- 預防重大疾病或重大殘疾；
- 減輕劇烈疼痛；
- 實現適齡生長發育；或者
- 獲得、維持和恢復身體機能

對於 21 歲以下的會員，具醫療必要性的服務包括上述所有承保服務，以及根據聯邦早期與定期篩檢、診斷和治療 (Early and periodic screening, diagnostic and treatment, EPSDT) 福利所規定，任何其他必要的醫療保健、診斷服務、治療和其他糾正或改善缺陷以及身體和心理疾病和病症的必要措施。



致電 **1-888-839-9909** (TTY 711) 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

EPSDT 為低收入嬰兒、兒童和 21 歲以下的青少年提供預防、診斷和治療服務。EPSDT 承保的服務多於成人的福利，旨在確保兒童得以早期發現和護理，以預防或診斷和治療健康問題。EPSDT 的目標是確保所有兒童能在需要時獲得所需的醫療保健服務——在正確的時間、正確的環境中為需要的孩子提供合適的護理。

L.A. Care 將與其他計劃協調，以確保您能獲得所有具醫療必要性的服務，即使這些服務是由其他計劃而非 L.A. Care 承保。請閱讀本章中「其他 Medi-Cal 計劃和服務」的內容。

屬於 L.A. Care 承保範圍的 Medi-Cal 福利

門診（流動）服務

成人免疫接種

您無需獲得事先核准（預先授權）便可透過網絡內醫療服務提供者接受成人免疫接種（預防針）。L.A. Care 承保由美國疾病控制與預防中心 (Centers for Disease Control and Prevention, CDC) 的免疫接種諮詢委員會 (Advisory Committee on Immunization Practices, ACIP) 所建議的預防針，包括當您旅行時需要的預防針。

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

過敏護理

L.A. Care 承保過敏檢測和治療，包括脫敏治療、減敏治療或免疫治療。

麻醉師服務

L.A. Care 承保您在接受門診護理期間所提供且具有醫療必要性的麻醉服務。這可能包括由麻醉師進行的牙科手術麻醉，但麻醉師可能需要事先核准（預先授權）。

脊椎矯正服務

L.A. Care 承保脊椎矯正服務，項目僅限脊椎徒手推拿治療。脊椎矯正服務每個月僅限最多 2 次服務，或者每月可與以下服務中的 2 項合併計算：針灸、聽力科、職業治療服務以及言語治療。限制不適用於 21 歲以下的兒童。L.A. Care 可事先核准具有醫療必要性的其他服務。



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

以下會員符合資格獲得脊椎矯正服務：

- 未滿 21 歲的兒童
- 孕婦，期限至妊娠結束當月，同時也包含妊娠結束後的 60 天
- 專業護理機構、中期護理機構或亞急性護理機構的住院者
- 所有會員，但條件是服務必須在 L.A. Care 網絡內的縣醫院門診部、門診診所、聯邦合格健康中心 (FQHC) 或鄉村健康診所 (RHC) 提供。並非所有 FQHC、RHC 或縣醫院都提供門診病人脊椎矯正服務。

認知健康評估

L.A. Care 為 65 歲或以上且不符合資格透過 Medicare 計劃的年度健康就診獲得相似評估的會員提供每年一次的認知健康評估。認知健康評估尋找阿茲海默症或失智症的跡象。

社區健康工作者服務

L.A. Care 承保由醫生或其他醫療執業人員推薦，為預防疾病、殘障和其他健康狀況或惡化、延長生命以及促進生理和心理健康即效率而進行的個人提供的社區健康工作者 (Community Health Worker, CHW) 服務。服務可能包括：

- 健康教育和培訓，包括慢性病或傳染病的控制和預防；行為、圍產期和口腔健康狀況；以及傷害預防
- 健康促進和指導，包括目標設定和建立行動計劃以解決疾病預防和管理問題

透析和血液透析服務

L.A. Care 承保透析治療。L.A. Care 也承保血液透析（長期透析）服務，但條件是您的醫生需提交申請，並且 L.A. Care 必須核准該服務。

Medi-Cal 承保範圍不包括：

- 舒適、便利或奢侈性質的設備、用品及服務。
- 非醫療物品，例如發電機或攜帶居家透析設備外出所需的配件

產婦陪護服務

在醫師或持照醫療執業人員的建議下，L.A. Care 為懷孕或在過去一年中懷孕的會員提供產婦陪護服務承保。Medi-Cal 並不承保所有產婦陪護服務。產婦陪護是在生產之前、期間和之後為孕婦和產婦提供健康教育、宣傳以及身體、情感和非醫療支援的分娩工作人員，包括在流產、死產和人工流產期間提供支援。



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

二元服務

L.A. Care 為會員及其看護人承保具醫療必要性的二元行為健康 (DBH) 護理服務。兩人組合是指兒童及其父母或看護人。二元護理為父母或看護人及孩子共同提供服務。該服務以家庭福祉為目標，支援兒童的健康發展和心理健康。

二元護理服務包括 DBH 健康兒童就診、二元綜合社區支援服務、二元心理教育服務、二元父母或看護人服務、二元家庭培訓、兒童發展諮詢和孕產婦心理健康服務。

門診手術

L.A. Care 承保門診手術程序。對於某些程序，您需要在取得這些服務之前獲得事先核准（預先授權）。診斷程序和某些門診醫療或牙科程序被認為是選擇性服務。您必須取得事先核准（預先授權）。

醫師服務

L.A. Care 承保具有醫療必要性的醫師服務。

足科 (足部) 服務

L.A. Care 承保為了針對人類足部進行診斷以及醫學治療、手術治療、機械治療、推拿治療和電治療所具有醫療必要性的足科服務。這包括腳踝和與足部相連的肌腱的治療。其中還包括控制足部機能的腿部肌肉與肌腱非手術治療。

治療服務

L.A. Care 承保各種不同的治療服務，包括：

- 化學治療
- 放射線治療

產婦和新生兒護理

L.A. Care 承保下列產科與新生兒護理服務：

- 生產中心服務
- 吸乳器及相關用品
- 哺乳教育及輔助用品
- 註冊護士助產士 (Certified Nurse Midwife, CNM)
- 生產及產後護理



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

- 胎兒遺傳疾病診斷與諮詢
- 產婦陪護服務
- 持照助產士 (Licensed Midwife, LM)
- 孕婦心理健康服務
- 新生兒護理
- 產前護理

遠距醫療服務

遠距醫療是指您在接受服務時沒有和醫療服務提供者位在相同的地點。遠距醫療可能包括透過電話、視訊或其他方式與醫療服務提供者進行即時通話。或者，遠距醫療可能包括在沒有進行即時通話的情況下，與醫療服務提供者分享您的資訊。您可以透過遠距醫療取得許多服務。

遠距醫療可能不適用於所有承保服務。您可與醫療服務提供者聯絡，以瞭解哪些服務可以透過遠距醫療提供。您和醫療服務提供者認同，使用遠距醫療來提供服務對您而言具有適當性這一點非常重要。您有權獲得面對面的服務。您並非必須使用遠距醫療，即使您的醫療服務提供者同意您適合接受遠距醫療。

心理健康服務

門診心理健康服務

L.A. Care 承保初步心理健康評估，不需要事先核准（預先授權）。您不需要經由轉診即可隨時接受由 L.A. Care 網絡內的持照心理健康服務提供者所提供的心理健康評估。

您的 PCP 或心理健康服務提供者可能會將您轉診給 L.A. Care 網絡內的專科醫生以接受額外的心理健康篩檢，進而判定您所需的護理等級。如果根據心理健康篩檢結果判定，您有輕度或中度的憂鬱，或有心理、情緒或行為功能等方面的障礙，L.A. Care 可為您提供心理健康服務。L.A. Care 承保諸如以下的心理健康服務：

- 個人和團體心理健康評估與治療（心理治療）
- 為了評估心理疾病而在臨床上所需的心理測驗
- 為了改善注意力、記憶力及問題解決能力所需的認知技能培養
- 以監控藥物治療為目的的門診服務
- 門診實驗室服務
- Medi-Cal Rx 合約藥物清單
(<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>) 尚未承保的門診藥物、用品和補充劑
- 精神科諮詢



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

- 家庭治療，包括至少 2 名家庭成員。家庭治療服務示例包括但不限於：
 - 親子心理治療（0 至 5 歲）
 - 親子互動治療（2 至 12 歲）
 - 認知行為伴侶治療（成人）

如需協助查詢與 L.A. Care 所提供之心理健康服務有關的進一步資訊，請致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與**會員服務部**聯絡。

如果 L.A. Care 網絡內無法提供您需要的心理健康障礙治療，或者，您的 PCP 或心理健康服務提供者無法在上文「及時取得護理服務」部分所列的時間內為您提供所需的護理，L.A. Care 將承保並協助您取得網絡外服務。

如果根據心理健康篩檢結果顯示您可能患有程度更加嚴重的心理障礙且需要精神健康專科服務 (Specialty Mental Health Services, SMHS)，您的 PCP 或心理健康服務提供者可以將您轉診至縣政府心理健康計劃接受您所需的護理。

欲瞭解更多資訊，請參閱第 83 頁「其他 Medi-Cal 計劃與服務」部分中的「精神健康專科服務」內容。

急救護理

為了治療緊急病症所需的住院服務和門診服務

L.A. Care 承保治療發生在美國（包括波多黎各、美屬維爾京群島等地區）的醫療緊急情況所需的所有服務。L.A. Care 還承保在加拿大或墨西哥需要住院的急救護理。急診醫療狀況是一種伴隨劇痛或重傷的醫療病況。該病症十分嚴重，致使審慎（理性判斷）非專業人士（非醫療保健專業人員）均可預期，若不立即就醫將會：

- 嚴重威脅您的健康；
- 嚴重損害身體機能；
- 身體器官或部位功能嚴重失調；或
- 孕婦臨產時發生嚴重風險，也就是在以下一種情況發生時生產：
 - 時間不夠，無法將其安全移送到另一家醫院分娩。
 - 移送可能對其或尚未出生的嬰兒的健康或安全造成威脅。

如果在對您的治療中，醫院急診室醫療服務提供者為您提供最多 72 小時用量的門診處方藥，L.A. Care 會將該處方藥作為承保之急救服務的一部分進行承保。若醫院急診室醫療服務提供者給您開處方，您必須去門診藥房配藥，而 Medi-Cal Rx 將承保該處方藥。



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

門診藥房的藥劑師為您提供了**緊急藥物用量**，則該緊急用量將由 Medi-Cal Rx 而非 L.A. Care 承保。若藥房需要協助來為您提供緊急藥物用量，請藥房致電 **1-800-977-2273** 與 Medi-Cal Rx 聯絡。

緊急交通運輸服務

L.A. Care 承保救護服務以協助您在緊急情況下前往最近的護理機構。換而言之，您的病症必須十分嚴重，致使透過其他方式前往護理機構可能會危及您的健康或生命。美國境外的服務均不屬於承保範圍，除非是您必須在加拿大或墨西哥的醫院所接受的急救護理。如果您在加拿大和墨西哥取得急診救護車服務並且您在該次護理中並未住院，則 L.A. Care 將不承保您的救護車服務。

臨終關懷及緩和療護

L.A. Care 為兒童和成人承保臨終關懷及緩和療護，目的在協助減輕身體、情緒、社會及心靈方面的不適。21 歲或以上的成人不得同時接受臨終關懷和緩和療護服務。

臨終關懷護理

臨終關懷是為患有絕症的會員所提供的一項服務福利。臨終關懷規定會員的預期壽命必須只剩 6 個月或不到 6 個月。臨終關懷是一項介入措施，主要專注於控制疼痛和症狀，而非治癒疾病以延長壽命。

臨終關懷包括：

- 護理服務
- 物理治療、職業治療或言語治療服務
- 醫療社會服務
- 居家健康助理及家務整理服務
- 醫療用品及器具
- 某些藥物和生技服務（某些藥物和服務可能可透過 Medi-Cal Rx 取得）
- 諮商服務
- 在緊急情況和必要情況下 24 小時提供的持續性護理服務，以讓患有絕症的會員可以留在家中生活
- 住院喘息護理，在醫院、專業護理機構或臨終關懷機構提供的喘息護理一次最多連續五天
- 為了控制疼痛或症狀而在醫院、專業護理機構或臨終關懷機構提供的短期住院護理



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

緩和療護

緩和療護是以病人及家屬為中心的護理服務，目的是要透過預估、預防和治療病痛來改善生活品質。緩和療護沒有規定會員的預期壽命一定要短於六個月以下。緩和療護可與治療性護理同時提供。

緩和療護包括：

- 提前護理規劃
- 緩和療護評估和諮詢
- 護理計劃，包括所有授權的緩和療護和治療性護理
- 護理計劃團隊包括但不限於：
 - 醫學或骨病學博士
 - 醫師助理
 - 註冊護士
 - 持照職業護士或執業護士
 - 社工
 - 牧師
- 護理協調
- 疼痛和症狀管理
- 心理健康與醫療社會服務

21 歲或以上的成人不得同時接受緩和療護和臨終關懷服務。若您正在接受緩和療護並符合臨終關懷的資格，您可以隨時要求變更為臨終關懷。

住院

麻醉師服務

L.A. Care 承保在承保住院期間所接受且具有醫療必要性的麻醉師服務。麻醉師是專精於為病人提供麻醉服務的醫療服務提供者。麻醉是在進行某些醫療或牙科程序期間所使用的一種藥品。

醫院住院服務

L.A. Care 承保您在住院期間所接受且具有醫療必要性的住院護理。



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

快速全基因組測序

快速全基因組測序 (Rapid Whole Genome Sequencing, RWGS) 是一項承保福利，適用於任何一歲或以下且正在加護病房 (Intensive Care Unit, ICU) 接受住院服務的 Medi-Cal 會員。它包括個人測序、父母一人或父母兩人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。如果您的孩子符合加州兒童服務 (CCS) 資格，CCS 可能給付住院和 RWGS 費用。

手術服務

L.A. Care 承保在醫院進行且具有醫療必要性的手術。

產後護理延期 (PPCE) 計劃

L.A. Care 最多可承保妊娠結束後 12 個月的產後護理服務，無論收入、公民身份或移民身份如何。無需採取其他行動。

復健與康復（治療）服務及裝置

此項福利包括各種服務及裝置以協助傷患、殘障人士或慢性病患者取得或恢復心理和身體方面的技能。

如果滿足以下所有要求，L.A. Care 將承保本節中描述的復健與康復服務：

- 服務具醫療必要性
- 服務是為解決健康狀況
- 協助您保持、學習或改善日常生活技能和機能的服務
- 您在網絡內機構取得服務，除非網絡內醫生確定您其他地點接受服務是具有醫療必要性，或者網絡內機構無法治療您的健康狀況

L.A. Care 承保以下復健／康復服務：

針灸

L.A. Care 承保針灸服務以預防、減輕或緩和由獲得普遍認可的醫療病症所引起的嚴重持續慢性疼痛感。

門診針灸服務（包含或未包含電針刺激）每個月僅限 2 次服務，與聽力科、脊椎矯正、職業治療及言語治療服務合併計算，且服務必須由醫生、牙醫、足科醫師或針灸師提供。限制不適用於 21 歲以下的兒童。L.A. Care 可事先核准（預先授權）具有醫療必要性的更多服務。



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

聽力科 (聽力)

L.A. Care 承保聽力科服務。門診針灸每個月僅限 2 次服務，與針灸、脊椎矯正、職業治療及言語治療服務合併計算（此限制不適用於 21 歲以下的兒童）。L.A. Care 可事先核准（預先授權）具有醫療必要性的更多服務。

行為健康治療

L.A. Care 透過早期與定期篩檢、診斷和治療 (EPSDT) 福利為 21 歲以下的會員提供行為健康治療 (Behavioral Health Treatment, BHT) 服務。BHT 包括各種服務和治療計劃，如應用行為分析和實證行為介入計劃等，這些服務和治療計劃旨在讓 21 歲以下人士在可行的範圍內將其能力發揮或恢復至最佳程度。

BHT 服務使用行為觀察和強化法或透過倡導目標行為的逐步教學來教導各項技能。BHT 服務是以可靠的實證為依據。這些服務不是實驗性服務。BHT 服務的例子包括行為介入治療、認知行為介入療程、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、由持照醫生或心理醫生開立、獲得計劃核准且根據獲得核准的治療計劃提供。

心臟復健

L.A. Care 承保住院及門診心臟復健服務。

耐用醫療設備 (DME)

L.A. Care 承保購買或租賃耐用醫療設備 (Durable Medical Equipment, DME) 用品、設備，以及其他具有醫生、醫師助理、執業護士或臨床護理專家處方的服務。為了保持從事日常活動所需的基本身體機能或為了預防重大肢體殘障而具有醫療必要性的處方 DME 用品屬於承保範圍。

通常，L.A. Care 不承保：

- 舒適、便利或奢侈性質之設備、功能和用品，但本章「產婦和新生兒護理」下「吸乳器及相關用品」中所述的零售級吸乳器除外
- 非用於維持日常生活活動的用品，如健身器材（包括旨在為娛樂或體育活動提供更多支援的設備）
- 衛生設備，但 21 歲以下且有醫療需要的會員不適用此排外
- 非醫療物品，如桑拿浴室或電梯



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

- 對住宅或汽車的改造
- 用於檢測血液或其他身體物質的裝置（Medi-Cal Rx 承保糖尿病血糖監測儀、連續血糖監測儀、試紙和刺血針）
- 心肺電子監測儀，嬰兒呼吸暫停監測儀外
- 因遺失、被盜或誤用而造成的設備維修或更換，但 21 歲以下且有醫療需要的會員不適用此排外
- 其他通常不主要用於醫療保健的物品

在某些情況下，此類物品可在您的醫生提交預先授權（事先核准）申請後得到核准。

腸內和腸外營養

當您因病症而無法正常進食時，便會使用這些方法來將營養輸送至您的身體。當具有醫療必要性時，腸內營養配方和腸外營養產品可透過 Medi-Cal Rx 承保。當具有醫療必要性時，L.A. Care 還承保腸內和腸外幫浦和管路。

助聽器

如果助聽器具有醫療必要性且獲得醫生處方，則 L.A. Care 將會承保助聽器。承保範圍僅限於滿足您醫療需求的最低成本援助。L.A. Care 將承保一隻助聽器，除非必須為雙耳各一隻助聽器才能達到比單耳助聽器更好的效果。

21 歲以下會員的助聽器：

在洛杉磯縣，州法律要求將需要助聽器的兒童轉診至加州兒童服務 (CCS) 計劃，以確定該兒童是否符合 CCS 資格。若該兒童符合 CCS 資格，CCS 將承保具有醫療必要性的助聽器費用。如果該兒童不符合 CCS 資格，我們將按 Medi-Cal 承保範圍的一部分承保具醫療必要性的助聽器。

21 歲及以上會員的助聽器：

根據 Medi-Cal，我們為每隻承保的助聽器承保以下服務：

- 驗配所需的耳模
- 一副標準電池包
- 確保助聽器正常工作所需的就診
- 上門清潔和驗配助聽器
- 助聽器維修



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

根據 Medi-Cal，如果出現以下情況，我們將承保更換助聽器：

- 您的聽力損失程度是您當前的助聽器無法糾正的
- 您的助聽器遺失、被盜或損壞且無法修復，且並非您的過錯您必須給我們一張便條，告訴我們這是如何發生的

您必須向我們說明事件的緣由 對於 21 歲及以上的成人，Medi-Cal **不**承保：

- 更換助聽器電池

家庭健康服務

如果您的醫生或醫師助理、執業護士或臨床專科護理師開具處方並認為家庭健康服務具醫療必要性，L.A. Care 承保在家中提供的健康服務。

家庭健康服務僅限於 Medi-Cal 承保的服務，包括：

- 兼職專業護理
- 兼職家庭健康助理
- 專業物理治療、職業治療和言語治療
- 醫療社會服務
- 醫療用品

醫療用品、設備及器具

L.A. Care 承保由醫生、醫師助理、執業護士和臨床護理專家開處方的醫療用品。某些醫療用品是透過按服務收費的 (FFS) Medi-Cal Rx 而非 L.A. Care 承保。當 FFS 承保用品時，醫療服務提供者將向 Medi-Cal 收費。

Medi-Cal **不**承保：

- 常見的家居用品包括但不限於：
 - 膠帶（所有類型）
 - 外用酒精
 - 化妝品
 - 棉球和棉簽
 - 除塵粉
 - 紙巾/濕紙巾
 - Witch Hazel



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

- 常見家居藥品，包括但不限於：
 - 白凡士林
 - 乾性皮膚油和乳液
 - 滑石和滑石組合產品
 - 氧化劑，如過氧化氫
 - 過氧化脲和過硼酸鈉
- 非處方洗髮水
- 含有苯甲酸和水楊酸軟膏、水楊酸乳膏，軟膏或液體以及氧化鋅糊劑的局部製劑
- 其他通常主要不用於醫療保健目的，並且定期即主要使用人群對其沒有特定醫療需求

職業治療

L.A. Care 承保職業治療服務，包括職業治療評估、治療計劃、治療、說明及諮詢服務。職業治療服務每個月僅限 2 次服務，與針灸、聽力科、脊椎矯正及言語治療服務合併計算（此限制不適用於 21 歲以下的兒童）。L.A. Care 可事先核准（預先授權）具有醫療必要性的更多服務。

矯形器／義肢

L.A. Care 承保具有醫療必要性且由醫生、足科醫師、牙醫或非醫師醫療服務提供者開立的矯正和義肢器材和服務。其中包括植入式聽力裝置、義乳／乳房切除術後用胸罩、燒燙傷用壓力衣，以及為了恢復身體機能或為了取代身體部位或為了支撐無力或變形的身體部位所需的義肢。

結腸造口術和泌尿科用品

L.A. Care 承保結腸造口術袋、導尿管、引流袋、灌洗用品及黏著劑。這不包括為了舒適、便利或奢侈性質之設備或功能而提供的用品。

物理治療

L.A. Care 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、說明、諮詢服務以及外用藥物的施用。

肺病復健

L.A. Care 承保具有醫療必要性且由醫生處方的肺部復健。



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

專業護理機構服務

如果您是殘障人士且需要高等級的護理服務，L.A. Care 將會承保具有醫療必要性的專業護理機構服務。這些服務包括每天提供 24 小時專業護理之持照機構的食宿。

言語治療

L.A. Care 承保具有醫療必要性的言語治療。言語治療服務每個月僅限 2 次服務，與針灸、聽力科、脊椎矯正及職業治療服務合併計算。限制不適用於 21 歲以下的兒童。L.A. Care 可事先核准（預先授權）具有醫療必要性的更多服務。

變性服務

L.A. Care 承保變性服務（性別確認服務），但條件是該服務具有醫療必要性或者服務符合重建手術的規定。

臨床試驗

L.A. Care 為接受參加臨床試驗（包括癌症臨床試驗）的病人承保例行病人護理費用，美國的臨床試驗列於 <https://clinicaltrials.gov>。

Med-Cal Rx 是一項 Medi-Cal FFS 計劃，承保大多數門診處方藥。要瞭解更多資訊，請閱讀本章的「門診處方藥」內容。

化驗和放射科服務

L.A. Care 承保具有醫療必要性的門診及住院化驗和 X 光造影服務。進階造影程序（例如電腦斷層掃描 [Computed Tomography, CT]、核磁共振造影 [Magnetic Resonance Imaging, MRI] 及正子斷層造影 [Positron Emission Tomography, PET] 掃描）將根據醫療必要性承保。

預防保健服務及慢性疾病管理

計劃承保：

- 免疫接種諮詢委員會所建議的疫苗
- 家庭計劃服務
- 美國兒科學會的「Bright Futures」（光明前景）建議 (https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- 兒童期不良經歷 (ACE) 篩檢
- 氣喘預防服務
- 由美國婦產科學會 (American College of Obstetricians and Gynecologists) 所建議的婦女預防性服務
- 戒煙協助，又稱為戒煙服務
- 美國預防保健服務小組 A 級與 B 級建議的預防性服務



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

家庭計劃服務是專為正值生育年齡的會員所提供的，讓他們能夠決定生育幾名子女並規劃子女間隔的歲數。這些服務包括獲得 FDA 核准的全部避孕方式。L.A. Care 的 PCP 及 OB/GYN 專科醫生可為您提供家庭生育計劃服務。

在使用家庭生育計劃服務時，您也可以選擇與 L.A. Care 沒有關聯的 Medi-Cal 醫生或診所，且不需要獲得 L.A. Care 的事先核准（預先授權）。由網絡外服務提供者提供且與家庭生育計劃無關的服務可能無法獲得承保。如需瞭解詳情，請致電

1-888-839-9909 (TTY 711) 與會員服務部聯絡。

L.A. Care 還承保重點針對以下病症的慢性疾病管理計劃：

- 糖尿病
- 心血管疾病
- 氣喘／慢性阻塞性肺病 (COPD)
- 憂鬱症

有關為 20 歲及以下青少年提供預防性護理之資訊，請參閱第 5 章「兒童與青少年健康護理」。

糖尿病預防計劃

糖尿病預防計劃 (Diabetes Prevention Program, DPP) 是一項以實證為基礎的生活型態改變計劃。這個為期 12 個月的計劃側重於生活型態的改變。此計劃旨在為確診罹患糖尿病前期的人士預防或延遲第 2 型糖尿病的發病。符合條件的會員可能有資格在第二年繼續參保。該計劃提供教育和團體支援。方法包括但不限於：

- 提供同儕輔導
- 教導自我監控與問題解決方式
- 提供鼓勵與回饋意見
- 提供包含各種資訊的資料以支持您達成目標
- 追蹤日常生活中的影響因素以協助達成目標

成員必須符合某些規定方可加入 DPP。請致電聯絡 L.A. Care 以瞭解您是否符合計劃資格。

重建服務

L.A. Care 承保為了矯正或修復身體異常結構，以在可能範圍內改善或塑造正常外觀所需的手術。身體異常結構是指因先天性缺陷、發育異常、創傷、感染、腫瘤、疾病或治療導致身體結構喪失之疾病（例如乳房切除術）所導致的異常結構。部分限制及例外情況可能適用。



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

藥物使用障礙篩檢服務

L.A. Care 承保：

- 酒精和藥物篩檢、評估、短期干預及轉診治療 (Screening, Assessment, Brief Interventions, and Referral to Treatment [SABIRT])

有關整個縣內的治療承保範圍，請參閱本章下文的「物質濫用障礙治療服務」。

視力福利

L.A. Care 承保：

- 每 24 個月一次例行眼科檢查；如果服務對會員有醫療必要性，如糖尿病患者，則將承保更頻繁的眼科檢查。
- 每 24 個月一次配鏡（鏡框和鏡片），持有有效處方。
 - 如果您更改處方或您的眼鏡遺失、被盜或損壞（且無法修復），且並非您的過錯，則將承保 24 個以內的眼鏡更換。您必須向我們說明您的眼鏡是如何遺失、被盜或損壞的。
- 針對無法透過標準眼鏡、隱形眼鏡、藥物或手術矯正且會影響日常活動能力（如年齡相關性黃斑變性）矯正的視力障礙所提供的低視力裝置
- 具醫療必要性的隱形眼鏡。隱形眼鏡若由於眼部疾病或狀況（如缺耳）而無法佩戴眼鏡，則可以承保隱形眼鏡適配和隱形眼鏡。符合特殊隱形眼鏡條件的醫療狀況包括但不限於無虹膜症、無晶狀體和圓錐角膜

非緊急情況下的交通福利

若您有讓您無法使用汽車、公車或計程車赴約診的醫療需求，您可以獲得醫療運輸服務。針對承保服務和 Medi-Cal 承保藥房預約，您可以獲得醫療運輸服務。透過向您的醫生、牙醫、足科醫生或心理健康或物質濫用障礙醫療服務提供者提出請求，您可以申請醫療運輸服務。您的醫療服務提供者將會決定適當類型的交通運輸服務來滿足您的需求。

若其認為您需要醫療運輸，他們會下達醫囑、填寫申請表並將其提交給 L.A. Care。一旦獲得核准，根據醫療需求，核准有效期最長可達 12 個月。一旦獲得核准，您可以根據需要獲得任意次數的接送服務。您的醫生將需要每 12 個月重新評估您對醫療運輸的醫療需求，並重新進行核准。

醫療運輸服務包括救護車、附擔架廂型車、輪椅用廂型車或空中交通運輸。當您需要接送服務前往約診時，L.A. Care 將會准許您使用符合您醫療需求且費用最低的醫療運輸服務。換而言之，假設就您的身體或醫療狀況而言，輪椅用廂型車能夠載送您，L.A. Care 將不會給付救護車的費用。僅有在您的病症使您無法使用任何形式的地面交通運輸工具時，您才有權使用空中交通運輸。



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

如果符合以下情況，您將獲得醫療交通服務：

- 根據醫生或其他醫療服務提供者的書面授權，您的身體或醫療狀況需要使用醫療運輸服務；或者您因為身體或醫療狀況而無法搭乘公車、計程車、私家車或廂型車前往約診
- 您由於身心障礙而在往返住所、接送地點或治療地點時需要司機的協助

如需申請您醫生所指定的非緊急（例行）約診醫療運輸服務，請在您赴診之前至少提前兩 (2) 個工作日（週一至週五）致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與 L.A. Care 聯絡。如為緊急約診，請盡快致電。當您致電時，請將您的會員識別卡準備好。

醫療運輸服務限制

在滿足您醫療需求的情況下，L.A. Care 將提供成本最低的醫療運輸服務，以接送您往返距您家最近且提供約診的醫療服務提供者處。如果 Medi-Cal 不承保您正在接受的服務，或者該服務不是 Medi-Cal 承保的藥房預約，則您無法獲得醫療交通服務。承保服務清單列於本會員手冊中。

如果約診類型是屬於 Medi-Cal 的承保範圍但非透過健康計劃承保，L.A. Care 將不支付醫療運輸費用，但可以協助您安排 Medi-Cal 交通運輸服務。除非取得 L.A. Care 預先授權，否則網絡外或服務區域外的交通服務不在承保範圍內。欲瞭解詳情或申請醫療運輸服務，請致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。

會員自付開支

如果 L.A. Care 安排交通運輸服務，則為免費。

如何取得非醫療運輸服務

您的福利包括在您沒有任何交通方式時，接送您往返 Medi-Cal 承保服務預約地點。若您已耗盡所有其他交通方式，並且滿足以下條件時，您可以獲得免費接送服務：

- 往返約診以接受獲得您醫療服務提供者核准的 Medi-Cal 服務；或者
- 領取處方藥和醫療用品

L.A. Care 允許您搭乘私家車、計程車、公車或其他大眾或私人交通運輸工具前往醫療約診以接受屬於 Medi-Cal 承保範圍的服務。L.A. Care 將承保滿足您需求的最低成本非醫療運輸服務類型。有時，L.A. Care 可能會償付（退款）您安排的私人車輛搭乘服務。

L.A. Care 必須在您取得搭乘服務之前核准此服務。



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

您必須告知我們您不能以其他方式（如乘坐公車）出行的原因。您可以致電、寄送電子郵件或親自告知我們。如果您有交通工具或可以自己駕車前往約診，L.A. Care 不會為您報銷。此福利僅適用於沒有交通工具的會員。

如需里程補償，您必須提交司機的以下文件之副本：

- 駕照；
- 車輛登記證；以及
- 汽車保險證明

如需申請前往接受獲授權服務的搭乘服務，請在您赴診之前至少提前兩 (2) 個工作日（週一至週五）致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與**會員服務部** 聯絡。或者，如果您有緊急約診，請盡您所能盡快致電。當您致電時，請將您的會員識別卡準備好。

註：美國印第安人也可以聯絡當地印第安健康診所申請非醫療運輸服務。

非醫療運輸服務限制

在滿足您醫療需求的情況下，L.A. Care 將提供成本最低的非醫療運輸服務，以接送您往返距您家最近且提供約診的醫療服務提供者處。會員不能自己開車，且無法直接償付非醫療運輸服務之費用。如需瞭解詳情，請致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與**會員服務部**聯絡。

非醫療運輸服務不適用於以下情況：

- 在前往接受 Medi-Cal 承保服務時，救護車、附擔架廂型車、輪椅用廂型車或其他形式的醫療運輸服務皆具有醫療必要性
- 您由於身體狀況或病症而在往返住處、接送地點或治療地點時需要司機的協助
- 您坐輪椅且在沒有司機協助的情況下，您無法自己上下車
- Medi-Cal 不承保服務

會員自付開支

如果 L.A. Care 安排非醫療運輸服務，則為免費。

旅行開支

在某些情況下，若您必須前往您居住地附近無法提供之服務的其他醫生處赴診，L.A. Care 可以承保旅行開支，如膳食、酒店住宿和其他相關費用（如停車費、通行費等）。也可為與您一起出行以協助您赴診或向您捐贈器官以進行器官移植的人承保該等費用。您需要致電**會員服務部**電話 **1-888-839-9909 (TTY 711)**，為這些服務取得**事先核准（預先授權）**。



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與**會員服務部**聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

牙科服務

Medi-Cal 採用管理式護理計劃為您提供牙科服務。欲瞭解詳情，請瀏覽醫療保健方案處網站 <http://dhcs.ca.gov/mymedi-cal>。您可以繼續參保按服務收費的牙科計劃 (Fee-for-Service Dental)，也可以選擇牙科管理式護理 (Dental Managed Care) 計劃。要選擇或變更您的牙科計劃，請致電 **1-800-430-4263** 與醫療保健方案處聯絡。您不能同時參保 長者護理全包計劃 (Program of All-inclusive Care for the Elderly, PACE) 或懷疑虐兒及疏忽照顧預防計劃 (Suspected Child Abuse and Neglect, SCAN) 計劃和牙科管理式護理計劃。

您的 Medi-Cal 牙科服務由 Medi-Cal 牙科管理式護理計劃提供。如需協助尋找牙醫或取得牙科服務，請致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與**會員服務部**聯絡。

Medi-Cal 承保牙科服務，包括：

- 診斷及預防性牙科服務（例如檢查、X 光造影及洗牙）
- 為了控制疼痛而提供的急救服務
- 拔牙
- 填牙
- 根管治療（前牙／後牙）
- 牙冠（預製／技工室製作）
- 結石刮除和牙根整平
- 全口及局部假牙
- 針對符合資格的兒童所提供的齒列矯正
- 局部塗氟

如果您有疑問或想進一步瞭解牙科服務，請致電

1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 或 711) 與 Medi-Cal 牙科計劃聯絡。您也可以瀏覽 Medi-Cal 牙科計劃網站：<https://smilecalifornia.org/>。

若您有疑問或想瞭解有關牙科服務的更多資訊，並且已加入牙科管理式護理計劃，請致電與您被指定的牙科管理式護理計劃聯絡。

其他 L.A. Care 承保福利和計劃

管理式長期護理服務與支援

對於符合資格的會員，L.A. Care 承保在以下類型的長期護理機構或家庭中提供的管理式長期護理服務與支援：

- 獲得 L.A. Care 核准的專業護理機構服務
- 經 L.A. Care 核准的亞急性護理機構服務（包括成人和兒科服務）
- 獲得 L.A. Care 核准的居家和社區服務
 - 成人社區服務 (CBAS)
 - 居家支援性服務 (IHSS)



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

- L.A. Care 核准的中級護理機構服務，包括：
 - 中級護理機構／發育性障礙 (ICF/DD)；
 - 中級護理機構／發育性障礙 — 復健 (ICF/DD-H)；以及
 - 中級護理機構／發育性障礙 — 護理 (ICF/DD-N)

如果您有資格獲得長期護理服務，L.A. Care 將確保您被安置在提供最適合您醫療需求的護理水平的醫療機構或加集中。

若您對長期護理服務有任何疑問，請致電**會員服務部**電話 **1-888-839-9909** 或 **1-855-427-1223** (TTY 711)。

基本護理管理

從許多不同的醫療服務提供者或不同的健康系統獲得護理具有挑戰性。L.A. Care 希望確保會員獲得所有具有醫療必要性的服務、處方藥和行為健康服務。L.A. Care 可以免費幫助您協調和管理您的健康需求。即使其他計劃承保此類服務，也可以提供該等幫助。

您出院後或在不同系統接受護理，可能很難弄清楚如何滿足您的醫療保健需求。以下是 L.A. Care 可以協助會員的一些方式：

- 如果您在出院後難以進行後續約診或取得藥物，L.A. Care 可以為您提供協助。
- 如果您在親自赴診時需要協助，L.A. Care 可以協助您取得免費交通服務。

如果您對您自己或您子女的健康有疑問或顧慮，請致電**會員服務部** 電話 **1-888-839-9909** (TTY 711)。

複雜護理管理 (CCM)

有更複雜健康需求的會員可能有資格獲得以護理協調為重點的額外服務。

L.A. Care 為出現以下情況的會員提供複雜護理管理 (Complex Care Management, CCM) 服務：

- 難以控制健康狀況，或
- 健康問題惡化，或
- 在家中難以獲得照護，或
- 在過去 6 個月內多次前往急診室或醫院就診。

已參保 CCM 和強化型護理管理（參閱下文）的會員在 L.A. Care 有一名指定護理經理，其不僅可以協助上述基本護理管理，還可以在您從醫院、專業護理機構、精神病院出院或住院治療時提供擴展的過渡護理支援。



致電 **1-888-839-9909** (TTY 711) 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

強化型護理管理 (ECM)

L.A. Care 為具有高複雜性需求的會員提供強化型護理管理 (Enhanced Care Management, ECM) 服務。ECM 提供額外服務，可幫助您獲得維持健康所需的護理。它協調不同醫生和其他醫療保健服務提供者為您提供的護理。ECM 幫助協調基本和預防性護理、急症護理、行為健康、發育、口腔健康、社區長期服務與支援 (Long-term Services and Supports, LTSS)，以及社區資源轉診。

若您符合條件，我們可能會就 ECM 服務與您聯絡。您也可以致電 L.A. Care 瞭解您是否以及何時可以獲得 ECM。或者與您的醫療保健服務提供者討論。他們可以瞭解您是否有資格獲得 ECM 或為您轉診以接受護理管理服務。

承保 ECM 服務

若您有資格獲得 ECM，您將擁有自己的護理團隊，其中包括一位主管護理經理。其將與您和您的醫生、專科醫生、藥劑師、個案經理、社會服務提供者和其他人洽談。他們確保每個人攜手為您提供所需的護理。主管護理經理還可以幫助您尋找和申請社區中的其他服務。ECM 包括：

- 推廣與參與服務
- 綜合評估與護理管理
- 強化型護理協調
- 健康倡導
- 綜合過渡性護理
- 會員與家庭支援服務
- 社區與社會支援協調及轉診

欲瞭解 ECM 是否可能適合您，請諮詢您的 L.A. Care 代表或醫療保健服務提供者。

會員自付開支

會員無須為 ECM 服務付費。

社區支援

您可能取得個人護理計劃提供的支援服務。社區支援 (Community Supports) 是對由 Medi-Cal 州政府計劃承保之服務或環境的醫療適當且具有成本效益的替代服務或環境。會員可以選擇接受這些服務。若您符合條件，這些服務可能會幫助您更獨立地生活。它們不會取代您已獲得的 Medi-Cal 福利。社區支援可能包括幫助您或您的看護人尋找或保留住房、醫療定製膳食或其他幫助。若您需要幫助或想瞭解可以為您提供哪些社區支援，請致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與**會員服務部**聯絡，或致電您的醫療保健服務提供者。會員無需為社區支援服務付費。



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

以下是 L.A. Care 提供的社區支援：

- **住房過渡指引服務與房屋租賃及維持服務**
 - 包括幫助會員尋找住房和維持安全且穩定的租賃服務。
- **膳食／醫療定製膳食**
 - 家庭送餐計劃，旨在改善健康情況並應對與糧食無保障相關的障礙。
- **康復護理 (醫療喘息服務)**
 - 為不再需要住院治療但仍需要從傷病（包括行為健康狀況）中恢復健康的會員提供短期綜合和臨床護理。
- **住房保證金**
 - 協助識別、協調、獲得或資助一次性服務和必要的改裝，使一個人能夠建立基本家庭，其中不包括食宿。
- **勒戒中心**
 - 針對被發現在公共場合醉酒的會員提供的其他目的場所，以防被送往急診部或監獄。
- **個人護理和家務整理服務**
 - 支援在日常活動中需要協助的會員，例如洗澡、穿衣、個人衛生、做飯和吃飯。
- **喘息服務**
 - 針對需要偶爾臨時監督的人士，為其看護人提供的短期服務，以減輕看護人的負擔。
- **環境無障礙適應調整 (住宅改造)**
 - 對住宅進行物理性適應調整，以確保個人的健康和 safety，或使會員能夠在家中更加獨立生活。
- **氣喘矯正措施**
 - 對住宅環境進行必要的物理性改造，以確保會員的健康、幸福和 safety，或使會員能夠在家中生活，否則急性氣喘發作可能導致需要急救服務和住院治療。
- **護理機構過渡／轉換至輔助性生活設施**
 - 透過幫助會員從護理機構過渡回到像家一樣的社區環境中，或者避免有迫切需求的人住進護理機構，從而幫助會員在社區中生活。



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

- **社區過渡服務／護理機構過渡到家中**

- 透過為會員從持照機構過渡到私人住宅的生活安排提供非經常性的安置費用，協助會員在社區中生活，避免進一步入住機構。

- **短期住院治療住房**

- 為那些沒有住所且有很高醫療或行為健康需求的人提供離開住院機構環境後立即繼續其醫療、精神疾病或物質使用康復的機會。

- **日間康復計劃**

- 在一個人的家中或家庭之外提供服務，以幫助他們獲得、保持和提高自助生活能力。社會化和適應技巧是在社區中順利生活所必需的技巧。

若您需要幫助或想瞭解可能為您提供哪些社區支援，請致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與**會員服務部**聯絡。或致電您的醫療保健服務提供者。

主要器官移植

21 歲以下兒童移植服務

在洛杉磯縣，州法律要求將需要移植的兒童轉診至加州兒童服務 (CCS) 計劃，以確定該兒童是否符合 CCS 資格。如果該兒童符合 CCS 資格，CCS 將承保移植和相關服務費用。

如果該兒童不符合 CCS 資格，那麼 L.A. Care 會將其轉診至合格的移植中心進行評估。若移植中心確認移植是必要且安全的，L. A. Care 將承保移植和相關服務。

L.A. Care 必須在兒童的醫生或專科醫生確定其為潛在的移植候選人後 72 小時內將符合加州兒童服務 (CCS) 資格的兒童轉診到 CCS 核准的特殊護理中心 (Special Care Center, SCC) 進行評估。若 SCC 確認移植是必要且安全的，L.A. Care 將承保移植和相關服務。

21 歲及以上成年人移植服務

若您的醫生決定您可能需要進行主要器官移植，L.A. Care 會將您轉診到合格的移植中心進行評估。如果移植中心確認移植對您的病症而言是必要且安全的，L.A. Care 將承保移植和其他相關服務。



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

L.A. Care 承保的主要器官移植包括但不限於：

- 骨髓
- 心臟
- 心／肺
- 腎臟
- 腎臟／胰腺
- 肝臟
- 肝臟／小腸
- 肺
- 胰腺
- 小腸

街頭醫療計劃

無家可歸的會員可以從 L.A. Care 醫療網內的街頭醫療服務提供者那裡獲得承保服務。街頭醫療服務提供者是指網絡內持照的基本保健醫生或基本保健非醫生。如果街頭醫療服務提供者符合基本保健服務提供者 (PCP) 資格準則並同意成為會員的 PCP，則無家可歸的會員可以選擇 L.A. Care 街頭醫療服務提供者作為其 PCP。如需瞭解有關 L.A. Care 街頭醫療計劃的更多資訊，請致電 **1-888-839-9909** (TTY 711) 與會員服務部聯絡。

CCS 運輸服務和旅行開支

若您或您的家人需要協助前往符合 CCS 條件的病症相關醫療約診地點，並且沒有其他可用資源，您可能能夠獲得交通、餐食、住宿和其他費用（如停車、通行費等）償付。在您支付交通、餐食和住宿的自付費用之前，您應致電 L.A. Care 並申請事先核准（預先授權）。如第 4 章「各項福利與服務」所述，L.A. Care 提供非醫療和非急診醫療交通服務。

如果您的交通或旅行費用被認為有必要性，並且 L.A. Care 證實您試圖透過 L.A. Care 取得交通服務，則您可以從 L.A. Care 獲得報銷。我們必須在您提交所需收據和交通費用證明的 60 個日曆日內為您報銷。

WCM 服務之外的家庭和社區服務 (HCBS)

如果您符合資格參保 1915(c) 豁免，您可能能夠獲得家庭和社區服務，這些服務與符合 CCS 條件的病症無關，但對您留在社區環境而非機構中來說具有必要性。例如，如果您需要進行家庭改裝以滿足您的社區環境需求，則 L.A. Care 無法將這些費用作為 CCS 相關病症進行支付。但如果您參保 1915(c) 豁免，如果家庭改裝具醫療必要性且是為了避免入住機構，則可能對其進行承保。



致電 **1-888-839-9909** (TTY 711) 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

其他 Medi-Cal 計劃與服務

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

L.A. Care 不承保某些服務，但您仍可透過 FFS Medi-Cal 或其他 Medi-Cal 計劃取得這些服務。L.A. Care 將與其他計劃協調，以確保您能獲得所有具醫療必要性的服務，包括由其他計劃而非 L.A. Care 承保的服務。本節將會列出這些服務。如需瞭解詳情，請致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與**會員服務部**聯絡。

門診處方藥

Medi-Cal Rx 承保的處方藥

藥房提供的處方藥由 Medi-Cal Rx (一項 Medi-Cal 按服務收費 (FFS) 計劃) 承保。L.A. Care 可能承保醫療服務提供者在辦公室或診所提供的一些藥物。如果您的醫療服務提供者開的藥物在醫生辦公室、輸液中心提供或由居家輸液提供者提供，這些藥物均被視為醫生給藥。

如果非藥房的醫療保健專業人員管理藥物，則該藥物在醫療福利承保範圍內。您的醫療服務提供者可為您開立列於 Medi-Cal Rx 合約藥物清單中的藥物。

有時候，您需要的藥物沒有列於合約藥物清單中。這些藥物需要獲得核准後方可在藥房按處方配領。Medi-Cal Rx 將會針對這些申請進行審查並在 24 小時內作出決定。

- 如果門診藥房的藥劑師認為您需要，他們可能會為您提供 14 天的緊急藥量。Medi-Cal Rx 將支付門診藥房給與您的緊急藥物用量。
- Medi-Cal Rx 可能會拒絕非急診申請。如果 Medi-Cal Rx 拒絕您的申請，他們將會寄信給您告知您原因。他們也會向您說明您有哪些選擇。要瞭解更多資訊，請閱讀第 6 章中的「投訴」部分。

要想瞭解藥物是否在合約藥物清單上或想取得合約藥物清單的副本，請致電 **1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)** 並按 5 或 **711** 與 Medi-Cal Rx 聯絡。

或者瀏覽 Medi-Cal Rx 網站 <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。

藥房

如果您要配領或加配處方藥，您必須透過與 Medi-Cal Rx 合作的藥房領取處方藥。您可在 Medi-Cal Rx 藥房名錄中找到有與 Medi-Cal Rx 合作的藥房清單，網址：

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



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時 (包含假日) 皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

您也可致電 **1-800-977-2273** (TTY **1-800-977-2273**) 並按 5 或 **711** 與 Medi-Cal Rx 聯絡，以查詢位於您附近的藥房或可以為您郵寄處方的藥房。

在您選擇好藥房之後，請攜帶您的處方前往藥房。醫療服務提供者也可以替您將處方寄給藥房。將您的處方連同 Medi-Cal 福利識別卡 (BIC) 交給藥房。請確認藥房知道您正在服用的所有藥物以及您有的任何藥物過敏症。如果您對您的處方有任何疑問，請詢問藥劑師。

會員還可以從 L.A. Care 獲得前往藥房的交通運輸服務。欲瞭解有關交通服務的更多資訊，請參閱本手冊第 4 章的「非緊急情況下的交通福利」部分。

精神健康專科服務

有些心理健康服務是由縣政府心理健康計劃而非 L.A. Care 提供。其中包括為符合規定的 Medi-Cal 會員提供的精神健康專科服務 (SMHS)。SMHS 可包括下列門診、住宿及住院服務：

門診服務：

- 心理健康服務
- 藥物支援服務
- 日間密集治療服務
- 日間復健服務
- 危急病情處置服務
- 危急病情穩定服務
- 目標個案管理
- 行為治療服務 (為未滿 21 歲的會員承保)
- 密集護理協調 (Intensive Care Coordination, ICC) (為未滿 21 歲的會員承保)
- 密集居家服務 (Intensive Home-Based Services, IHBS) (為未滿 21 歲的會員承保)
- 寄養治療 (Therapeutic Foster Care, TFC) (為未滿 21 歲的會員承保)
- 同伴支援服務 (PSS) (可選)

入住服務：

- 成人入住治療服務
- 入住式危急病情治療服務

住院服務：

- 精神科住院服務
- 精神科健康設施服務

如欲進一步瞭解與縣政府心理健康計劃提供之精神健康專科服務有關的資訊，您可致電與縣政府心理健康計劃聯絡。

如需在線上查詢所有縣政府的免費電話號碼，請瀏覽：dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx。若 L.A. Care 判定您需要縣政府政府心理健康計劃的服務，L.A. Care 將幫助您獲得該服務。



致電 **1-888-839-9909** (TTY **711**) 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時 (包含假日) 皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

物質濫用障礙治療服務

L.A. Care 鼓勵在飲酒或其他物質使用方面需要幫助的會員獲得護理。一般護理服務提供者（如基本保健、住院醫院和急診科）和專科物質使用服務提供者可提供物質使用服務。縣政府行為健康計劃通常提供專科服務。

要瞭解有關物質使用障礙治療方案的更多資訊，請致電洛杉磯縣公共衛生部物質濫用預防和控制部門 (Department of Public Health, Substance Abuse Prevention and Control, [DPH, SAPC]) 物質濫用服務熱線 (Substance Abuse Services Hotline, SASH)，電話：**1-844-804-7500**。

L.A. Care 會員可以進行評估，將他們與最適合其健康需求和偏好的服務相匹配。當具醫療必要性時，可用服務包括門診治療、入住治療和物質使用障礙藥物（也稱為藥物輔助治療 (Medication Assisted Treatment, MAT)），如丁丙諾啡、美沙酮和納曲酮。

縣政府為符合這些服務資格的 Medi-Cal 會員提供物質使用障礙服務。確診需要接受物質使用障礙治療服務的會員將會被轉介至其縣政府的治療部門。如需所有縣政府的免費電話號碼列表，請瀏覽 https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx。

L.A. Care 將提供或安排在基本保健、住院醫院、急診部和其他醫療環境中提供 MAT。

其他物質使用服務可能包括但不限於：

- 門診治療
- 密集門診治療
- 個案管理
- 成癮治療藥物
- 戒斷管理（脫癮）
- 住院治療
- 康復支援服務
- 康復過渡住房
- 自願性住院脫癮服務（如果您符合條件）

加州兒童服務 (CCS)

加州兒童服務 (CCS) 是一項 Medi-Cal 計劃，此計劃為未滿 21 歲且有特定健康病症、疾病或慢性健康問題同時符合 CCS 計劃規定的兒童提供治療。如果 L.A. Care 或您的 PCP 認為您的子女患有符合 CCS 條件的病症，其會將您的子女轉介至 CCS 縣政府計劃以核實其是否符合資格。



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

縣 CCS 計劃的職員將會判定您的子女是否符合 CCS 的服務資格。L.A. Care 不會決定 CCS 資格。如果您的子女有資格接受此類型的護理服務，CCS 醫療服務提供者將會針對適用於 CCS 的病症為其提供治療。L.A. Care 將會繼續承保與 CCS 病症沒有關聯的服務類型，例如體檢、疫苗及兒童健康檢查。

L.A. Care 不承保由 CCS 計劃所承保的服務。如需使 CCS 承保這些服務，醫療服務提供者、服務項目及設備必須獲得 CCS 的核准。

CCS 並未承保所有健康病症。CCS 承保大多數會導致身體殘障或需要透過藥品、手術或復健治療的健康病症。符合 CCS 資格病症的例子包括但不限於：

- 先天性心臟病
- 癌症
- 腫瘤
- 血友病
- 鐮狀細胞性貧血
- 甲狀腺問題
- 糖尿病
- 嚴重慢性腎臟問題
- 肝病
- 腸部疾病
- 唇顎裂
- 脊柱裂
- 失聰
- 白內障
- 腦性麻痺
- 特定情況下的顛癇發作
- 類風濕性關節炎
- 肌肉萎縮症
- 愛滋病
- 嚴重頭部、腦部或脊髓損傷
- 嚴重燒燙傷
- 嚴重齒列不正

Medi-Cal 將會給付 CCS 服務。如果您的子女不符合 CCS 計劃服務的資格，其將可繼續透過 L.A. Care 接受具有醫療必要性的護理服務。

欲瞭解有關 CCS 的更多資訊，請瀏覽 <https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs>。或致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。

1915(c) 豁免家庭和社區服務 (HCBS)

加州的六項 Medi-Cal 1915(c) 豁免允許州向在護理機構或其選擇的社區環境中的醫院需要護理的人提供服務。Medi-Cal 與聯邦政府簽訂了一項協定，允許在私人住宅或類似家庭的社區環境中提供豁免服務。根據豁免提供的服務的費用不得超過替代機構級護理的費用。HCBS 豁免接受者必須符合全範圍 Medi-Cal 之資格。六項 Medi-Cal 1915(c) 豁免包括：

- 加州輔助生活豁免 (ALW)
- 加州發展障礙人士自我決定計劃 (SDP) 豁免



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

- 加州發展障礙人士 HCBS 豁免 (HCBS-DD)
- 家庭和社區替代 (HCBA) 豁免
- Medi-Cal 豁免計劃 (MCWP)，以前稱為人類免疫缺乏病毒/獲得性免疫缺損綜合症 (HIV/AIDS) 豁免
- 多元化長者服務計劃 (MSSP)

要瞭解有關 Medi-Cal 豁免的更多資訊，請瀏覽 <https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/HCBSWaiver.aspx>。或致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與**會員服務部**聯絡。

居家支援性服務 (IHSS)

作為家庭外護理的替代方案，居家支援性服務 (In-Home Supportive Services, IHSS) 計劃為符合資格的長者、盲人和殘障人士提供居家個人護理協助。該服務使受助者能夠安全地待在自己家中。

要瞭解有關您所在縣可用 IHSS 的更多資訊，請瀏覽 <https://www.cdss.ca.gov/inforesources/ihss>。或致電您當地的縣社會服務機構。

您無法透過 L.A. Care 或 Medi-Cal 取得的服務

L.A. Care 和 Medi-Cal 將不承保某些服務。L.A. Care 或 Medi-Cal 不承保的服務包括但不限於：

- 體外受精 (In Vitro Fertilization, IVF) 包括但不限於不孕症研究或診斷或治療不孕症的程序
- 居家改造
- 生殖能力保存
- 汽車改裝
- 實驗性服務
- 整容手術

如果具有醫療必要性，L.A. Care 可能會承保非承保服務。您的醫療服務提供者必須向 L.A. Care 提交事先核准（預先授權）申請，說明非承保福利具有醫療必要性的原因。

如需瞭解詳情，請致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與**會員服務部**聯絡。



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與**會員服務部**聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

新技術與現有技術的評估

L.A. Care 會針對新治療方法、藥品、程序及裝置進行研究，以追隨醫療保健領域改變和進步的腳步。（這又稱為「新技術」。） L.A. Care 會密切注意新技術以確保會員可以獲得安全有效的護理服務。L.A. Care 會針對醫療程序和心理健康治療程序、藥物及裝置的新技術進行審查。審查新技術的申請可由會員、醫療執業人員、組織、L.A. Care 的醫師審核員或其他職員提出。



致電 **1-888-839-9909** (TTY **711**) 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

5. 兒童與青少年健康護理

21 歲以下的兒童和青年會員參保後立即可獲得特殊保健服務。該服務可確保他們獲得合適的預防、牙科以及心理健康護理，包括發育和專科服務。本章將詳細介紹這些服務。

兒科服務（21 歲以下的兒童）

21 歲以下的成員可獲得承保的必要護理。下表列出了用於治療或護理任何缺陷以及生理和心理病症診斷且具有醫療必要性的服務。承保服務包括但不限於：

- 兒童健康就診和青少年健康檢查（兒童需要的重要就診）
- 免疫（預防針）
- 行為健康評估和治療
- 心理健康評估和治療，包括個人、團體和家庭心理治療（縣政府計劃承保的心理健康專科服務）
- 兒童期不良經歷 (ACE) 篩檢
- 化驗，包括血鉛中毒篩檢
- 健康和預防教育
- 視力服務
- 牙科服務（由 Medi-Cal 牙科計劃承保）
- 聽力服務（加州兒童服務 (CCS) 為符合資格的兒童承保。L.A. Care 將為不符合 CCS 資格的兒童承保服務）。

這些服務稱為「提早定期篩檢、診斷和治療」(EPSDT) 服務。兒科醫生的「Bright Futures」（光明前景）指南推薦的 EPSDT 服務，此為承保服務，無需任何費用，幫助您或您的孩子保持健康。

要閱讀這些指南，請瀏覽 https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf。



致電 **1-888-839-9909** (TTY **711**) 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

兒童健康檢查和預防性護理

預防性護理包括定期健康檢查和篩檢，幫助您的醫生及早發現問題，以及諮詢服務，在引起問題之前發現疾病、病症或醫療狀況。定期健康檢查可以幫助您或您孩子的醫生發現任何問題。這些問題可能包括醫療、牙科、視力、聽力、心理健康和任何物質（酒精或藥物）使用障礙。若有需要，L.A. Care 隨時承保健康檢查篩檢服務（包括血鉛濃度評估），即使該篩檢服務未包含在您或您子女的常規健康檢查中也沒關係。

此外，預防性護理包括您或您的子女所需的預防針。L.A. Care 必須確保所有參保兒童在醫生就診時接種了他們所需的所有預防針。預防保健服務和篩檢為免費提供且無需獲得事先核准（預先授權）。

您的孩子應該在以下年齡接受健康檢查：

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

兒童健康檢查包括：

- 完整病史審核和全身身體檢查
- 適齡預防針（加州遵循美國兒科學會「光明前景」時間表：https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf）
- 化驗，包括血鉛中毒篩檢
- 健康教育
- 視力和聽力篩檢
- 口腔健康篩檢
- 行為健康評估

如果醫生在檢查或篩檢過程中發現您或您孩子的身體或心理健康有問題，您或您的孩子可能需要接受醫療護理。L.A. Care 將免費為您提供該等護理，包括：

- 醫生、護理執業師和醫院護理
- 維持您健康的預防針



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

- 物理治療、言語治療和職業治療
- 家庭健康服務，包括醫療器材、補充品和設備
- 視力問題治療，包括眼鏡
- 聽力問題治療，包括 CCS 不承保的助聽器
- 泛自閉症障礙和其他發育性障礙等健康狀況的行為健康治療
- 個案管理和健康教育
- 重建手術，重建手術是指為了矯正或修復因先天性缺陷、發育異常、創傷、感染、腫瘤或疾病所導致的異常身體結構，以改善身體機能或塑造正常外觀所需的手術

血鉛中毒篩檢

所有參加 L.A. Care 的兒童都應在 12 至 24 個月大時，或 36 至 72 個之間（若之前未檢測過）接受血鉛中毒篩檢。每當醫生認為生活變化使兒童處於危險之中時，也應對兒童進行篩檢。

協助取得兒童與青少年健康護理服務

L.A. Care 將幫助 21 歲以下的會員及其家人獲得所需的服務。L.A. Care 護理協調員可以：

- 告訴您可獲得哪些服務
- 協助您尋找網絡內醫療服務提供者或網絡外醫療服務提供者（需要時）
- 協助預約
- 安排醫療運輸，以便兒童們可以赴約診
- 幫助協調透過按服務收費的 (FFS) Medi-Cal 提供的護理服務，例如：
 - 心理健康復健服務和藥物濫用的治療
 - 牙科問題的治療，包括牙齒矯正器



致電 **1-888-839-9909** (TTY **711**) 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

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

牙齒檢查

每天用毛巾輕輕擦拭寶寶牙齦，保持牙齦清潔。在大約四到六個月時，隨著乳牙的長出，長牙期開始了。您應在您的孩子第一顆牙齒長出後或在他們的第一個生日之前（以先到者為準）為您的孩子預約第一次牙科檢查。

以下 Medi-Cal 牙科服務將免費或以低費用提供：

1 至 4 歲的寶寶

- 寶寶第一次看牙醫
- 寶寶的第一次牙科檢查
- 牙科檢查（每 6 個月一次，有時更久時間一次）
- X 光造影
- 洗牙（每 6 個月一次，有時更久時間一次）
- 氟化物塗膜（每 6 個月一次，有時更久時間一次）
- 填牙
- 拔牙
- 緊急牙科服務
- *鎮靜（如具醫療必要性）

5—12 歲兒童

- 牙科檢查（每 6 個月一次，有時更久時間一次）
- X 光造影
- 氟化物塗膜（每 6 個月一次，有時更久時間一次）
- 洗牙（每 6 個月一次，有時更久時間一次）
- 磨牙封閉劑
- 填牙
- 根管治療
- 拔牙
- 緊急牙科服務
- *鎮靜（如具醫療必要性）

13—20 歲青少年

- 牙科檢查（每 6 個月一次，有時更久時間一次）
- X 光造影
- 氟化物塗膜（每 6 個月一次，有時更久時間一次）
- 洗牙（每 6 個月一次，有時更久時間一次）
- 為符合條件的兒童提供牙齒矯正服務（牙套）
- 填牙
- 牙冠
- 根管治療
- 拔牙
- 緊急牙科服務
- 鎮靜（如具醫療必要性）



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

*當醫療服務提供者確定並記錄了局部麻醉在醫學上不合適的原因，以及牙科治療獲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而可能使用鎮靜或全身麻醉的原因：

- 生理、行為、發育或情緒狀況使患者無法對醫療服務提供者的治療嘗試做出反應
- 重大修復或外科手術
- 兒童不合作
- 注射部位急性感染
- 局部麻醉無法控制疼痛

如果您有疑問或想進一步瞭解牙科服務，請致電 **1-800-322-6384** (TTY **1-800-735-2922** 或 **711**) 與 Medi-Cal 牙科計劃聯絡。或瀏覽 <https://smilecalifornia.org/>。

其他預防性教育轉診服務

若您擔心您的孩子在學校不能很好地參與和學習，請諮詢您孩子的醫生、教師或學校管理人員。除了 L.A. Care 承保的醫療福利外，學校還必須提供一些服務來幫助您孩子學習而不落後。為幫助您孩子學習而提供的服務包括：

- 言語和語言服務
- 心理服務
- 物理治療
- 職業治療
- 輔助技術
- 社工服務
- 諮商服務
- 學校護士服務
- 校車交通

加州健康教育部 (California Department of Education) 提供這些服務並付費。與您孩子的醫生和教師一起製定對您的孩子最有益的定製計劃。



致電 **1-888-839-9909** (TTY **711**) 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

6. 通報與解決問題

有兩種方式可以通報和解決問題：

- 如果您對 L.A. Care 或醫療服務提供者或對您從醫療服務提供者處獲得的醫療保健服務或治療有問題或感到不滿意，可使用**投訴（申訴）**程序。
- 如果您對 L.A. Care 變更或不承保您的服務之決定有異議，可使用**上訴**程序。

您有權向 L.A. Care 提出申訴與上訴，以告知我們您的問題。使用申訴和上訴程序將不會使您喪失任何法定權利及救濟措施。我們將不會因為您向我們提出投訴或通報問題而歧視或報復您。將您的問題告知我們將可協助我們改善所有會員的護理服務。

您可以先與 L.A. Care 聯絡，告知我們您的問題。請致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與我們聯絡，服務時間為每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）。告知我們您的問題。有關申訴、投訴及上訴的疑問，您還可以透過下列方式與我們聯絡：

- 電話： **1-888-839-9909 (TTY 711)**
- 傳真： **1-213-438-5748**
- 寄信： L.A. Care Health Plan
Appeals and Grievances Department
1055 W 7th Street, 10th Floor
Los Angeles, CA 90017
- 線上： www.lacare.org/members/file-grievance/grievance-appeal-form

如果您的申訴或上訴在 30 天後仍未獲得解決，或者您對申訴或上訴結果感到不滿，您可致電與加州醫療保健管理部 (Department of Managed Health Care, DMHC) 聯絡。請求該部門審查您的投訴或進行獨立醫療審查 (Independent Medical Review, IMR)。如果您的情況緊急，例如涉及對您的健康構成嚴重威脅的問題，您可以立即致電 DMHC，而無需先向 L.A. Care 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)** 與 DMHC 聯絡。或瀏覽：<https://www.dmhc.ca.gov>。

加州醫療保健服務部 (DHCS) Medi-Cal 管理式護理計劃投訴專員也可為您提供協助。如果您在加入、更換或退出健康計劃時遇到任何困難，他們可為您提供協助。如果您搬家了且無法將 Medi-Cal 轉至您搬去的新縣，他們也可為您提供協助。您可於週一至週五的上午 8 時至下午 5 時致電 **1-888-452-8609** 與投訴專員聯絡。通話免費。



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

您也可針對您的 Medi-Cal 資格向您縣政府的資格審查辦公室提出申訴。如果您不確定該向誰提出申訴，請致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與**會員服務部**聯絡。

如需通報與您其他醫療保險有關的錯誤資訊，請於週一至週五上午 8 時至下午 5 時致電 **1-800-541-5555** 與 Medi-Cal 聯絡。

投訴

投訴（申訴）是指當您對 L.A. Care 或醫療服務提供者提供的服務有問題或感到不滿時所使用的程序。提出投訴沒有時間限制。您可透過電話、書面方式或在線上隨時向 L.A. Care 提出投訴。您的授權代表或醫療服務提供者也可以在獲取您許可的情況下代您提出投訴。

- **電話：**致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與 L.A. Care 聯絡，服務時間為每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）。請提供您的健康計劃識別號碼、您的姓名和您投訴的理由。
- **寄信：**致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與 L.A. Care 聯絡，並要求我們將表格寄給您。在您收到表格後，請填妥表格。請務必包含您的姓名、健康計劃識別號碼和您投訴的理由。告訴我們事情緣由並讓我們知道我們可以如何協助您。

將表格郵寄至：

L.A. Care Health Plan
 Appeals and Grievance Department
 1055 West 7th Street, 10th Floor
 Los Angeles, CA 90017

您醫生的診所備有投訴表。

- **線上：**瀏覽 L.A. Care 網站，網址：lacare.org。

如果您需要協助提出投訴，我們可以協助您。我們可為您提供免費語言服務。致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與**會員服務部**聯絡。

我們將會在收到投訴後的 5 個曆日內寄信告知您我們已收到您的投訴。我們將會在 30 天內寄另一封信給您告知您我們解決問題的方式。如果您致電與 L.A. Care 聯絡申訴事宜，但您的申訴與醫療保健承保、醫療必要性或是實驗性或研究性治療沒有關係，且您的申訴在下一個工作日結束之前便獲得解決，則您可能不會收到信函。

若您有涉及嚴重健康問題的緊急事項，我們將開始快速（加快）審核。我們會在 72 小時內做出決定。如需申請快速審查，請致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與我們的**會員服務部**聯絡。



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與**會員服務部**聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

在收到您的投訴后 72 小時內，我們將決定如何處理您的投訴以及我們是否會加快處理您的投訴。如果我們確定不會加快處理您的投訴，我們會告知您我們將在 30 天內就您的投訴做出決定。您可以為任何原因而直接聯絡加州醫療保健管理部 (DMHC)，包括若您認為您的問題符合快速審查的條件，或者 L.A. Care 未在 72 小時內回覆您。

與 Medi-Cal Rx 藥房福利有關的投訴不需遵循 L.A. Care 的申訴程序，也不符合獨立醫療審查的條件。會員可致電 **1-800-977-2273** (TTY **1-800-977-2273**) 並按 5 或 **711**，以提出與 Medi-Cal Rx 藥房福利有關的投訴。或瀏覽 <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。

不受 Medi-Cal Rx 規定約束的藥房福利相關投訴可能符合獨立醫療審查的條件。DMHC 的免費電話號碼為 **1-888-466-2219** (TTY **1-877-688-9891**)。您可在 DMHC 的網站：<https://www.dmhc.ca.gov/> 找到線上獨立醫療審查／投訴申請表和相關說明。

上訴

上訴與投訴不同。上訴是要求我們審查和變更我們針對您的服務所作的決定。如果我們寄行動通知 (NOA) 函給您，告知您我們拒絕、延遲、變更或終止某項服務，而您不同意我們的決定，您可向我們提出上訴。您的授權代表或醫療服務提供者也可在經由您書面許可的情況下代您向我們提出上訴。

在您收到我們的 NOA 後，您必須在 NOA 所示日期起的 60 個曆日內提出上訴。若我們決定減少、暫停或停止您現在獲得的服務，您可以在等待上訴裁決期間繼續獲得該服務。這稱為「待審期間補助」。要獲得待審期間補助，您必須在行動通知書 (NOA) 上所註明日期起 10 天內或我們告知您的服務將停止日期前（以較晚者為準）向我們提出上訴。若您在這些情況下申請上訴，服務將繼續。

您可透過電話、書面方式或在線上提出上訴：

- **電話**：致電 **1-888-839-9909** (TTY **711**) 與 L.A. Care 聯絡，服務時間為每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）。請提供您的姓名、健康計劃識別號碼和您欲提出上訴的服務。
- **寄信**：致電 **1-888-839-9909** (TTY **711**) 與 L.A. Care 聯絡，並要求我們將表格寄給您。在您收到表格後，請填妥表格。請務必包含您的姓名、健康計劃識別號碼和您欲提出上訴的服務。

郵寄表格至：

L.A. Care Health Plan
 Appeals and Grievance Department
 1055 West 7th Street, 10th Floor
 Los Angeles, CA 90017



致電 **1-888-839-9909** (TTY **711**) 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

您的醫生診所將提供有上訴表格。

- **線上：**瀏覽 L.A. Care 網站。造訪 lacare.org。

若您需要協助來申請上訴或取得待審期間補助，我們可以為您提供幫助。我們可為您提供免費語言服務。致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與**會員服務部**聯絡。

我們將會在收到上訴後的 5 天內寄信告知您我們已收到您的上訴。我們將在 30 天內告知您我們的上訴裁決，並會向您寄送上訴決議通知 (Notice of Appeal Resolution, NAR) 函。如果我們在 30 天內沒有向您提供上訴決定，您可以向加州社會服務部 (California Department of Social Services, CDSS) 申請舉行州聽證會，並向加州醫療保健管理部 (DMHC) 申請進行獨立醫療審查 (IMR)。不過，如果您先申請州聽證會且聽證會已經舉行，您將不得向 DMHC 申請 IMR。在此情況下，州聽證會將享有最終裁決權。

如果解決上訴所需的時間將會危及您的生命、健康或身體機能，因而您或您的醫生希望我們可以快速作出決定，您可申請快速（加快）審查。如需申請快速審查，請致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與**會員服務部**聯絡。我們將會在收到您上訴後的 72 小時內作出決定。

如果您不同意上訴決定該怎麼做

如果您申請上訴並收到一封 NAR 信函，告知您我們未變更我們的決定，或者您從未收到 NAR 信函且時間已超過 30 天，則您可：

- 向加州社會服務部 (CDSS) 申請**州聽證會**，一名法官將會審查您的個案。CDSS 的免費電話號碼是 **1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349)**。您也可以線上申請舉行州聽證會，網址：<https://www.cdss.ca.gov>。
- 向加州醫療保健管理部 (DMHC) 申請獨立醫療審查／投訴以請他們審查 L.A. Care 的決定。或向 DMHC 申請進行獨立醫療審查 (IMR)。如果您的投訴符合 DMHC 的獨立醫療審查 (IMR) 處理程序，則不屬於 L.A. Care 的外部醫生將審查您的個案並做出 L.A. Care 必須遵循的決定。

DMHC 的免費電話號碼為 **1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891)**。您可在 DMHC 的網站：<https://www.dmhc.ca.gov> 找到線上獨立醫療審查／投訴申請表和相關說明。

您無須為州聽證會或 IMR 支付費用。

您有權同時申請州聽證會和 IMR。不過，如果您先申請州聽證會且聽證會已經舉行，您將不得申請 IMR。在此情況下，州聽證會將享有最終裁決權。

下列段落將有更多有關如何申請州聽證會和 IMR 的資訊。



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

與 Medi-Cal Rx 藥房福利有關的投訴和上訴不是由 L.A. Care 處理。您可致電 **1-800-977-2273** (TTY **1-800-977-2273**) 並按 **5** 或 **711**，以提出與 Medi-Cal Rx 藥房福利有關的投訴和上訴。不受 Medi-Cal Rx 規定約束的藥房福利相關投訴和上訴可能符合獨立醫療審查 (IMR) 的條件。

如果您對與 Medi-Cal Rx 藥房福利有關的決定有異議，您可申請州聽證會。您不能要求 DMHC 針對 Medi-Cal Rx 藥房福利決定進行 IMR。

向醫療保健管理部 (DMHC) 提出投訴和獨立醫療審查 (IMR)

IMR 是指一名與健康計劃無關的外部醫生將會審查您的個案。如果您想進行 IMR，您必須先向 L.A. Care 提出上訴。如果您在 30 個曆日內未獲得您健康計劃的答覆，或者如果您對健康計劃的決定感到不滿，則您可申請 IMR。您必須在上訴決定通知日期起的 6 個月內申請 IMR，但您只有 120 天的時間可以申請州聽證會，因此如果您想進行 IMR 和州聽證會，請盡您所能盡快提出投訴。請謹記，如果您先申請州聽證會且聽證會已經舉行，您將不得申請 IMR。在此情況下，州聽證會將享有最終裁決權。

您也許可以無需先向 L.A. Care 提出上訴便能夠直接進行 IMR。這適用於您面臨嚴重健康問題的情況下，例如會對您的健康構成嚴重威脅的情況。

如果您向 DMHC 所提出的投訴不符合 IMR 的資格，DMHC 仍會審查您的投訴，以確保 L.A. Care 在您針對其服務的拒絕決定提出上訴時所作的決定正確無誤。

加州醫療保健管理部負責管理醫療保健服務計劃。

如果您想對您的健康計劃提出申訴，您首先需要致電 **1-888-839-9909** (TTY **711**) **與您健康計劃的會員服務部聯絡**，經過您健康計劃的申訴處理程序之後，再聯絡加州醫療保健管理部。使用此申訴程序並不會使您失去任何潛在合法權利或您可能可使用的救濟措施。如果您需要協助處理涉及急診的申訴、您的健康計劃未就您的申訴提出令您滿意的解決方案，或您的申訴超過 30 天仍未獲得解決，您可以致電向加州保健管理部尋求協助。您可能還有資格進行獨立醫療審查 (IMR)。如果您符合申請 IMR 的條件，IMR 程序將對健康計劃就後述事項所作的醫療決定進行公正的審查：所提服務或治療是否具有醫療必要性、對實驗或調查性質的治療作承保與否的決定以及急診或緊急醫療服務的付款爭議。加州醫療保健管理部還提供免費電話 (**1-888-466-2219**)，以及為聽障及語障人士所設立的 TDD 專用電話 (**1-877-688-9891**)。該部門的網站 <https://www.dmhc.ca.gov/> 提供線上投訴表、IMR 申請表和說明。



致電 **1-888-839-9909** (TTY **711**) 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時 (包含假日) 皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

州聽證會

州聽證會是與 L.A. Care 及一名加州社會服務部 (CDSS) 的法官舉行的會議。法官將會協助解決您的問題或告知您我們所作的決定正確無誤。如果您已向我們提出上訴但您對我們的決定仍感到不滿，或者您在 30 天後仍未收到上訴決定函，您有權申請州聽證會。

您必須在收到我們的 NAR 信函之日起 120 天內申請州聽證會。如果我們在您上訴期間向您提供了待審期間補助，並且您希望能在州聽證會做出裁決之前繼續獲得此補助，您必須在收到我們的 NAR 信函之日起 10 天內，或我們告知您的服務將停止日期前（以較晚者為準）申請州聽證會。

若您需要幫助來確保您能夠在州聽證會做出最終裁決之前繼續獲得待審期間補助，請致電

1-888-839-9909 與 L.A. Care 聯絡，服務時間為每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）。

如果您有聽力或言語障礙，請致電 TTY **711**。您的授權代表或醫療服務提供者也可在經由您書面許可的情況下代您申請舉行州聽證會。

有時您可以在不完成我們的上訴程序的情況下要求舉行州聽證會。

例如，如果我們未能正確或及時通知您有關您服務的資訊，您可以申請州聽證會而無需完成我們的上訴程序。這種情況稱為「認定窮盡」。以下是一些「認定窮盡」示例：

- 我們未能以您的慣用語言為您提供行動通知 (NOA) 或上訴決議通知 (NAR) 函。
- 我們犯了會影響您任何權利的錯誤。
- 我們未給您 NOA 函。
- 我們未給您 NAR 函。
- 我們在 NAR 函中犯了一個錯誤。
- 我們未能在 30 天內裁決您的上訴。我們認定您的個案屬於緊急，但卻未在 72 小時內回覆您的上訴。

您可以透過以下方式申請州聽證會：

- **線上**：線上申請聽證會，請造訪 <https://www.CDSS.CA.GOV>
- **傳真**：填寫上訴決議通知隨附的表格，並將其傳真至州政府聽證處 (State Hearings Division)，傳真號碼：**1-833-281-0905**
- **電話**：致電州政府聽證處，電話：**1-800-743-8525** (TTY **1-800-952-8349** 或 **711**)
- **寄信**：填妥隨附於上訴決議通知的表格，並將其寄送至：

California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, MS 09-17-442
Sacramento, CA 94244-2430



致電 **1-888-839-9909** (TTY **711**) 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

如果您需要協助申請州聽證會，我們可以協助您。我們可為您提供免費語言服務。致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與**會員服務部**聯絡。

在聽證會上，您將可提出你們的供詞。我們將會提出我們的供詞。法官可能需要最多 90 天的時間才能針對您的個案作出決定。L.A. Care 必須遵守法官的決定。

如果舉行州聽證會所需的時間將會危及您的生命、健康或健全的身體機能，因而您希望加州社會服務部 (CDSS) 可以快速作出決定，您、您的授權代表或您的醫療服務提供者可與 CDSS 聯絡並申請快速（加快）州聽證會。CDSS 必須在收到 L.A. Care 所寄送之完整個案檔案後的 3 個工作日內作出決定。

詐欺、浪費和濫用

如果您懷疑某位醫療服務提供者或 Medi-Cal 受保人犯下詐欺、浪費或濫用的行為，您有責任致電保密的免費電話 **1-800-822-6222** 或透過 <https://www.dhcs.ca.gov/> 在線上提交投訴以進行舉報。

醫療服務提供者的詐欺、浪費和濫用行為包括：

- 偽造病歷
- 開立不具有醫療必要性的藥物
- 提供不具有醫療必要性的額外醫療保健服務
- 針對未提供的服務請款
- 在專業人員沒有提供服務的情況下針對專業服務請款
- 向會員提供免費或折扣商品和服務，以影響會員選擇哪位醫療服務提供者
- 在沒有通知會員的情況下更換會員的基本保健服務提供者

福利領取人的詐欺、浪費和濫用行為包括但不限於：

- 借用、販售或提供健康計劃識別卡或 Medi-Cal 福利識別卡 (BIC) 給其他人
- 透過一位以上的醫療服務提供者取得類似或相同的治療或藥品
- 在非緊急情況下前往急診室接受服務
- 使用他人的社會安全號碼或健康計劃識別號碼
- 使用醫療和非醫療運輸服務前往非醫療保健相關服務、Medi-Cal 不承保服務或者其他您沒有約診或接送醫囑的服務處



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與**會員服務部**聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

如需通報詐欺、浪費和濫用行為，請將犯下詐欺、浪費或濫用行為之人士的姓名、地址和識別號碼記錄下來。請盡您所能提供與此人士有關的詳盡資訊，例如電話號碼或者如果此人士是醫療服務提供者，則請提供其專科。請提供事件發生日期及事情發生確切經過的摘要。

請將您通報的內容寄送至：

L.A. Care Health Plan
特殊調查單位
1055 West 7th Street, 10th Floor
Los Angeles, CA 90017

您也可致電每週 7 天，每天 24 小時均提供服務的合規專線 **1-800-400-4889**、透過電子郵件將資訊寄送至 ReportingFraud@lacare.org，或者在線上通報資訊，網址為 lacare.ethicspoint.com。

所有事件均可以匿名通報。



致電 **1-888-839-9909** (TTY **711**) 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

7. 權利與責任

身為 L.A. Care 的會員，您享有特定權利且需承擔特定責任。本章將會說明這些權利與責任。本章也包含了您身為 L.A. Care 的會員有權收到的法律聲明。

您的權利

以下是您作為 L.A. Care 會員的權利：

- 獲得尊重和尊嚴的對待、充分考量您的隱私權以及醫療資訊的保密需求
- 獲得與健康計劃及計劃服務有關的資訊，包括承保服務、醫療執業人員以及會員的權利與責任等相關資訊
- 獲得您慣用語言翻譯版本的書面會員資訊，包括所有申訴和上訴通知
- 針對 L.A. Care 會員權利與責任政策提出建議
- 可在 L.A. Care 網絡內選擇基本保健服務提供者
- 及時取得網絡醫療服務提供者的服務
- 就您自己的醫療保健事宜與醫療服務提供者一同做出決策，包括您有權拒絕接受治療
- 以口頭或書面方式針對組織或針對自己獲得的護理服務提出申訴
- 瞭解 L.A. Care 決定拒絕、延遲、終止或變更醫療護理請求的醫療原因
- 獲得護理協調服務
- 針對拒絕、延遲或限制服務或福利的決定申請上訴
- 獲得以您的語言提供的免費口譯和筆譯服務
- 透過您當地的法律援助辦公室或其他團體獲得免費法律援助
- 制定預立醫囑



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

- 如有某項服務或福利遭到拒絕且您已向 L.A. Care 提出上訴，但您對上訴決定仍感到不滿，或者您在 30 天後仍未收到上訴決定（包括有關在什麼情況下可以舉行快速聽證會的資訊），則您有權申請州聽證會。
- 在提出要求之後從 L.A. Care 退保（退出）並改參保洛杉磯縣的其他健康計劃
- 使用未成年人自主服務
- 在提出要求後，免費獲得其他格式（例如盲文版、大字版、語音版以及可存取電子格式）的書面會員通知資料，且是根據《福利與機構 (W&I) 法》第 14182 (b)(12) 節的規定及要求的格式及時獲得資料
- 免於受到任何形式的拘禁或孤立以作為強迫、懲戒、貪圖便利或報復的手段
- 不論費用或承保範圍為何，您有權誠實討論與可用之治療選項及替代治療有關的資訊，且該資訊是以適用於您的病症且您能夠瞭解的方式提供
- 根據《聯邦法規彙編》(CFR) 第 45 篇第 164.524 和 164.526 節規定調閱您的病歷、獲得病歷的副本並要求修改或修正
- 自由行使上述權利，而不會使 L.A. Care、醫療服務提供者或州政府對待您的方式受到負面影響
- 根據聯邦法律規定使用家庭生育計劃服務、獨立生育中心、聯邦合格健康中心、印第安健康診所、助產士服務、鄉村健康中心、性傳播感染服務以及 L.A. Care 網絡外的急救服務
- 獲得您慣用語言或其他格式（如語音、盲文版或大字版）版本的免費書面計劃材料。

您的責任

L.A. Care 會員需承擔以下責任：

- 以有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，或在就診前至少提前 24 小時打電話至醫生診所取消預約或重新預約
- 向所有醫療服務提供者和 L.A. Care 提供正確且盡可能詳盡的資訊
- 接受常規健康檢查，並在健康問題變嚴重之前先告知您的醫生
- 與醫生討論您的醫療保健需求、擬定並達成一致的目標、盡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
- 提供組織及其醫療執業人員和醫療服務提供者為提供護理所需的資訊（在可能的情況下）
- 遵循他們與醫療執業人員商定的護理計劃和指示



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

- 瞭解他們的健康問題並儘可能參與製定共同商定的治療目標
- 向 L.A. Care 檢舉醫療保健欺詐或不當行為。您可以匿名致電 L.A. Care 的免費合規專線 **1-800-400-4889**，也可以瀏覽網站 <https://lacare.ethicspoint.com>，或致電加州醫療保健服務部 (DHCS) Medi-Cal 免費詐欺與濫用專線 **1-800-822-6222** 檢舉這類行為

反歧視聲明

歧視屬於違法行爲。L.A. Care 遵守州政府和聯邦政府民權法。L.A. Care 不會因為生理性別、種族、膚色、宗教、祖籍、原國籍、族裔認同、年齡、心智障礙、肢體殘障、病症、基因資訊、婚姻狀態、社會性別、性別認同或性向而非法歧視他人、將人排除在外或對人有差別待遇。

L.A. Care 提供：

- 為殘障人士提供免費輔助和服務，以協助他們更妥善地溝通，例如：
 - 合格手語翻譯員
 - 其他格式的書面資訊（大字版、語音版、可存取的電子格式及其他格式）
- 為母語不是英語的人士提供免費語言服務，例如：
 - 合格口譯員
 - 其他語言版本的書面資訊

如果您需要上述服務，請致電 **1-888-839-9909** 與**會員服務部**聯絡，服務時間為每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）。或者，如果您有聽力或語言障礙，請致電 TTY **711** 以使用加州殘障轉接服務。

如何提出投訴

如果您認為 L.A. Care 未能提供上述服務，或者基於生理性別、種族、膚色、宗教、祖籍、原國籍、族裔認同、年齡、心智障礙、肢體殘障、疾病、遺傳資訊、婚姻狀態、社會性別、性別認同或性傾向等理由非法歧視他人，您可向 L.A. Care Health Plan 的合規主管提出申訴。您可透過書面方式、本人親自提出或在線上提出申訴：

- **電話**：致電 **1-888-839-9909** (TTY **711**) 與**會員服務部**聯絡，服務時間為每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）。或者，如果您有聽力或語言障礙，請致電 TTY **711** 以使用加州殘障轉接服務。



致電 **1-888-839-9909** (TTY **711**) 與**會員服務部**聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

- **透過書面方式**：請填寫投訴表格或寫信並寄送至：

L.A. Care Health Plan
 合規主管
 1055 West 7th Street, 10th Floor
 Los Angeles, CA 90017

- **親自提交**：前往您醫生的診所或 L.A. Care，並表示您想提出申訴。
- **透過電子方式**：造訪 L.A. Care 網站
www.lacare.org/members/member-support/file-grievance/grievance-form 或傳送電子郵件至
civilrightscoordinator@lacare.org。

民權辦公室 – 加州醫療保健服務部

您也可透過電話、書面方式或在線上向加州醫療保健服務部 (California Department of Health Care Services) 的民權辦公室 (Office for Civil Rights) 提出民權投訴：

- **透過電話**：致電 **1-916-440-7370**。如果您有語言或聽力障礙，請致電 **711** (電信轉接服務)。
- **寫信**：填寫投訴表或寫信至：
 Deputy Director, Office of Civil Rights
 Department of Health Care Services
 Office of Civil Rights
 P.O. Box 997413, MS 0009
 Sacramento, CA 95899-7413
 - 投訴申請表可在 https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx 取得。
- **透過電子方式**：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

如果您認為自己基於種族、膚色、出生地國籍、年齡、殘障或性別的理由遭到歧視，您也可透過電話、書面方式或在線上向美國衛生及公共服務部的民權辦公室提出民權投訴：

- **透過電話**：請致電 **1-800-368-1019**。如果您有語言或聽力障礙，請致電 TTY **1-800-537-7697** 或 **711** 以使用加州殘障轉接服務。
- **寫信**：填寫投訴申請表，或寄送信函至：
 U.S. Department of Health and Human Services
 200 Independence Avenue, SW
 Room 509F, HHH Building
 Washington, D.C. 20201
 - 投訴申請表可在 <https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html> 網站取得。
- **透過電子方式**：請造訪民權辦公室投訴入口網站 <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp>。



致電 **1-888-839-9909** (TTY **711**) 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時 (包含假日) 皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

會員的參與方式

L.A. Care 希望能夠聽取您的意見。L.A. Care 每個月皆會舉辦會議，討論 L.A. Care 表現良好的領域以及需要改善的領域。我們會邀請會員參加會議。歡迎參加會議！

L.A. Care 區域社區顧問委員會

L.A. Care 在洛杉磯縣有十一個區域社區顧問委員會 (Regional Community Advisory Committee, RCAC) (RCAC 的發音為「rack」)。此團體是由 L.A. Care 的會員、醫療服務提供者及醫療保健倡導員所組成。成立此團體的目的是要將社區民眾的意見傳達給 L.A. Care 理事會，理事會主導了各項醫療保健計劃以向我們的會員提供服務。如果您希望的話，您可以加入此團體。此團體會討論如何改善 L.A. Care 的政策並負責處理下列事項：

- 協助 L.A. Care 瞭解有哪些醫療保健問題會對居住在您所在地區的民眾造成影響
- 替 L.A. Care 在洛杉磯縣的 11 個 RCAC 區域觀察問題和聽取意見
- 向社區民眾提供健康資訊

如果您想加入此團體，請致電**會員服務部**電話 **1-888-839-9909 (TTY 711)**。

L.A. Care 理事會會議

理事會為 L.A. Care 制定政策。任何人皆可參加這些會議。理事會在每個月的第一個週四下午 2 時舉行會議。您可以在 lacare.org 網站找到有關理事會會議的進一步資訊及最新時間表。

隱私權聲明通知

我們有說明 L.A. Care 病歷保密政策與程序的聲明可供索取且將會應您的要求提供給您。

如果您已達到同意接受敏感性服務的年齡和能力，您無需獲得任何其他會員的授權即可接受敏感性服務或提交敏感性服務索賠。您可以在本手冊的「敏感性護理」部分，閱讀有關敏感性服務的更多資訊。

您可以要求 L.A. Care 將有關敏感性服務的通信寄送到您選擇的其他郵寄地址、電子郵件地址或電話號碼。這稱為「保密通信申請」。如果您申請保密通信，未經您的書面許可，L.A. Care 不會向任何其他人提供有關您的敏感性護理服務的資訊。如果您未提供郵寄地址、電子郵件地址或電話號碼，L.A. Care 將以您的名義將通信寄送至存檔的地址或電話號碼。



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

L.A. Care 將尊重您的請求，以您要求的形式和格式取得保密通信。或者，我們將確保以您要求的形式和格式進行方便通信。我們會將通信寄送至您選擇的地址。在您取消該申請或提交新的保密通信申請之前，您的保密通信申請將持續有效。

要提出保密通信申請，請致電聯絡會員服務部，電話：1-888-839-9909 (TTY 711)。

關於保護您的醫療資訊的 L.A. Care 政策和程序聲明（稱為「隱私權聲明通知」）包括以下內容：

隱私權聲明通知

本通知將會說明有關您的醫療、牙科和視力保健方面的資訊，在您的健康福利方面會如何受到使用和披露，以及您如何獲得這些資訊。**請仔細檢閱本通知。**

洛杉磯縣地方倡議衛生局 (Local Initiative Health Authority for Los Angeles County) 是以 L.A. Care Health Plan (L.A. Care) 運作並推展業務的公共實體，透過州、聯邦和商業計劃為您提供醫療保健福利和保險。維護您受保護的健康資訊 (Protected Health Information, PHI) 對我們來說很重要。L.A. Care 有義務為您發送有關您權利的聲明通知，以及我們有責任維護您 PHI 的安全性，包括加州的聲明通知，以及健康保險便利和責任法案 (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA) 的聲明通知。本通知將會告訴您我們可能會如何使用及共享您的 PHI。同時告訴您，您有哪些權利。根據州法律規定，您可能還享有其他或更多需嚴格遵守的隱私權。

I. 您的 PHI 是屬於個人的隱私。

L.A. Care 會在您符合資格、被分配和/或加入 L.A. Care 計劃後，從州、聯邦和地方機構等多個來源接收可識別您身份的 PHI，例如您的姓名、聯絡方式、個人資料和財務資訊。我們也會接收您提供給我們的 PHI。我們也會從醫療保健服務提供者處獲得 PHI，如醫師、診所、醫院、研究室以及其他保險公司或付款人等。我們使用這些資訊來協調、核准、付費和改善您的醫療護理以及和您溝通。我們不能使用您的遺傳基因資訊來決定我們是否將會為您提供您的醫療保健保險，或是此保險的費用。有時我們可能取得關於您的種族、族裔以及語言的資訊。我們可能會將這些資訊用於為您提供幫助、與您溝通以及辨識您的需求，例如為您提供符合您語言偏好的衛教資料，並為您提供免費的翻譯服務。我們使用及共享此通知中提供的資訊。我們不能使用這些資訊來決定我們是否將會為您提供您的醫療保健保險，或是此保險的費用。



致電 1-888-839-9909 (TTY 711) 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 711。瀏覽 lacare.org 網站。

II. 我們如何保護您的 PHI

L.A. Care 致力於保護您的 PHI。我們依法保護目前及先前會員的隱私和安全, 並符合認證標準。我們使用物理和電子防護, 並且我們的工作團隊也定期接受使用和共享 PHI 的訓練。我們採取一些措施保護 PHI 的安全, 包括有保全的辦公室、上鎖的書桌、文件櫃、有密碼保護的電腦和電子設備, 並且只有需要進行工作的員工我們才會給予取用權限。當我們的商業夥伴和我們一起工作的時候, 他們也必須保護我們與他們分享的任何 PHI 之隱私, 並且不允許將 PHI 提供給他人, 除非法律和本通知允許。依據法律規定, 當您不安全的 PHI 遭到侵權時, 我們會通知您此情況。我們會遵守本通知的規定, 將不會使用或共享您的資訊, 除非本通知有規定、或是州和聯邦法律有規定, 或是基於您的許可。

III. 隱私權聲明通知的變更

L.A. Care 必須遵守我們現在使用的這份通知。我們有權在任何時候變更該隱私權聲明。任何變更都將適用於您所有的 PHI, 包含我們在進行變更之前便已持有的 PHI。若我們對本通知進行了變更, 我們將會透過時事通訊、信函或我們的網站告知您。您同樣可以向我們請求提供新通知的複本, 請往下看我們的聯絡方式。

IV. 我們如何使用和共享您的 PHI

L.A. Care 於法律允許的情況下收集、使用或共享提供給我們的 PHI, 目的用於您所參保的計劃相關之治療、支付費用和醫療保健工作相關。我們使用和共享的 PHI 包括 (但不限於) :

- 姓名
- 地址
- 出生日期
- 接受的護理和治療;
- 健康記錄
- 護理成本 / 費用
- 種族 / 族裔
- 語言
- 出生時指定的性別
- 性別身份
- 性取向; 以及
- 代詞



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天, 每天 24 小時 (包含假日) 皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

我們原則上使用和共享 PHI 的方式：

我們通常透過下列方式使用和共享 PHI：

- **治療：我們不提供治療**，但是我們使用和共享 PHI，共享對象為醫療保健服務以及其他服務提供者（例如醫師、醫院，耐用醫療設備提供者），以及為您提供護理、治療、其他服務及資訊以幫助您的其他人士。
- **支付**：我們可以使用和共享 PHI 的對象為醫療保健服務提供者、服務提供者以及其他保險公司和付款人，用以處理付款請求，並就提供給您的醫療服務支付費用。
- **醫療保健運作**：我們可以使用和共享 PHI 以運作我們的組織，並於必要時與您聯絡，例如為了稽核、改善品質、護理管理、護理協調以及日常運作。我們也可能與州、聯邦和縣的計劃使用和分享 PHI，以利於參與計劃和計劃管理。
- **我們使用 PHI 方式的部分示例：**
 - 提供資訊給醫生或醫院，以確認您的各項福利，共付額或自付額
 - 提前核准護理
 - 處理和支付您所接受的醫療保健服務以及治療的索賠
 - 向您的醫生和醫院提供 PHI，以便他們為您提供治療
 - 審核您所接受的護理及服務的品質
 - 為您提供幫助並提供有關改善健康的衛教資訊和服務，例如糖尿病等疾病
 - 告知您您可能有興趣和／或可以幫助您的其他服務和課程，例如 L.A. Care 社區資源中心的塑身課程
 - 提醒您定期進行健康評估、篩檢或檢查
 - 制定品質改善計劃和措施，包括創建、使用或共享 HIPAA 允許的不包含身份識別資訊的資料
 - 直接或間接地與健康資訊交流中心使用和分享資訊，用於治療、支付和醫療保健業務
 - 調查和起訴案件，例如詐欺、浪費或濫用
- **我們可使用和分享 PHI 的其他方式**
- 我們被允許或要求用其他的方式使用和分享您的 PHI，通常是為了公共利益，如公共衛生及研究等。我們可以出於以下額外目的使用或共享您的 PHI
 - 為了遵守州法、聯邦法或地方法



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

- 為配合執法機構之需求，如警方、軍方、國家安全局、聯邦、州或地方政府機構或組織，例如勞工賠償委員會或是依法律、法院或行政命令授權進行活動之健康監督機構
- 如果衛生及公共服務部需要資訊，我們會根據聯邦隱私法的規定為之
- 幫助召回產品
- 報告藥物不良反應
- 根據法律要求或規定，報告可疑的虐待、忽視或家庭暴力的情況
- 為了進行醫療保健研究
- 回應器官和組織捐贈的請求，並與法醫及殯葬業者合作
- 與投訴、調查、訴訟和法律訴訟相關者
- 預防或減少對任何人健康或安全會造成嚴重威脅的情形

與您進行溝通

我們可能會使用 PHI，就關於各項福利、服務、如何選擇您的醫療服務提供者以及帳單和付款等事項，與您或您的指定代理人聯絡。L.A. Care 在與您溝通時會遵守適用的法律，包括電話消費者保護法 (Telephone Consumer Protection ACT, TCPA)。我們也可能會透過信函、時事通訊、小冊子或以下方式與您聯絡：

- **電話**。如果您向我們提供了您的電話號碼（包括如果監護人或指定代理人提供了他們的電話號碼），包括您的手機號碼，那麼我們（包括我們的附屬機構和分包商）可以代表我們致電聯絡您，包括根據適用法律使用自動電話撥號系統/人工語音與您聯絡。您的手機電信業者可能會收取您接聽電話的費用，請聯絡您的手機電信業者以獲取此資訊。如果您不希望我們用這種方式通知您，請讓來電方知悉，或通知我們將您納入請勿致電名單中。
- **簡訊通知**。如果您向我們提供了您的電話號碼（包括如果監護人或指定代理人提供了他們的電話號碼），那麼出於某些目的，如提醒、治療方案選擇、服務或保費付款提醒或確認等，那麼我們，包括我們的附屬機構和分包商可以代表我們，根據適用法律向您發送簡訊通知您。您的移動手機運營商可能會收取您接收簡訊的費用，請聯絡您的手機運營商以獲取此資訊。任何時候如果您不想收到簡訊通知，請按照訊息上的取消通知進行操作，或請回覆「STOP」以停止收到此類訊息。
- **電子郵件**。如果您向我們提供了您的電子郵件地址（包括如果監護人或指定代理人提供了他們的電子郵件地址），那麼出於部分限定目的，如向您發送有關註冊、會員、醫療服務提供者和衛教資料的資訊，或提醒或確認付款，如果您同意以電子方式接收這些資訊，則我們會傳送電子郵件給您。您的網絡或電子郵件或手機運營商可能收取一定的費用來接收電子郵件，請聯絡您的網絡或電子郵件或手機運營商以獲取此訊息。您明白並同意，如果您使用未加密的電子郵件地址或電腦，或者透過行動裝置收取電子郵件，或者共享電子郵件或電腦，或共享行動電話等，您的 PHI 可能被第三方



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

檢視，而您接受此類風險並放棄依任何法律可能享有的任何保護。任何時候如果您不想收到電子郵件通知，請根據訊息下方的「Unsubscribe」指示，取消接收電子郵件的通知。

V. 書面許可

如果我們基於未記載於該通知的任何理由，想要使用或分享您的 PHI，我們會取得您的書面許可。例如，基於行銷或業務需求使用或共享 PHI 即需要您的書面許可。如果我們使用或共享您的心理治療記錄，我們可能也需要您的許可。如果您提供給我們許可，您可以隨時以書面形式取消該許可，自我們處理您的請求之日後，我們將不再使用或共享您的 PHI。但是，如果我們已經因您的許可使用或共享您的 PHI，我們可能無法撤回您取消許可之前發生的任何行為。

VI. 您的權利

您對您的 PHI 享有特定權利，包括對其如何運用和共享。您的權利包括：

- **取得醫療健康和索賠記錄的複本。**您可以要求查閱或取得您 PHI 的複本。我們會提供您的醫療健康和索賠記錄的複本或摘要。可能有些資訊或記錄我們依法不會披露，我們也可能無法以某些形式、格式或媒體提供特定資訊。我們可能會就複印和寄送您的 PHI 收取合理的費用。

L.A. Care 不會保留您的病歷，如果您想瀏覽病歷、取得複本或更改病歷的錯誤，請聯絡您的醫療保健服務提供者。

- **要求我們更正健康和索賠記錄。**如果您認為您的 PHI 有誤，請聯絡我們要求更正。有些資訊我們無法變更，如醫生診斷，我們將以書面形式告知您。如果其他人提供我們這些資訊，如您的醫生，我們會讓您知曉此情況，以便您可以請他／她更正。
- **要求我們與您進行保密溝通。**您可以要求我們用特定方式與您聯絡（例如使用家用電話或辦公室電話）或寄送郵件至不同的地址。不是所有的要求都會被同意，但是我們會同意合理的要求。
- **要求我們限制使用或共享的資訊。**您可以要求我們不要使用或共享為了治療、支付費用或關於我們運作的特定健康資訊。根據法律規定，我們可以不同意您的要求，對於可能會影響您的護理、索賠費用、主要運作，或不符合規則、法規、政府機構或執法機構要求、法院或行政命令的要求，我們可能會說「不」。



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

- **取得我們分享您 PHI 的清單。** 當我們分享您健康資訊的時候，您可以要求我們提供清單（明細）包括我們的共享對象，以及理由的簡述。當您提出要求的時候，我們會提供您清單。根據法律規定，我們會提供自您申請書面請求日起之前最多六年的記錄。我們會披露除了治療、收費、醫療保健運作以外的全部資訊，以及其他披露資訊，包括我們和您分享的資訊或者取得您同意的資訊。我們每年均會提供一份免費的明細，但我們可能會針對任何額外要求收取合理的費用。
- **取得本隱私權通知的複本。** 您可以聯絡我們取得本通知的紙質版複本。
- **選擇您的代理人。** 如果您給某人醫療授權書，或某人是您的法定監護人，則該人士選可以針對您的 PHI 使用您的權利以及做出選擇。我們可能會要求您或您的指定代理人提供資訊和文件，例如授予監護權的法院命令複本。您或您的監護人需要填寫授權書，請使用以下號碼聯絡我們以瞭解其操作方法。

VII. 敏感性服務

同意接受敏感性服務的會員無需獲得任何其他會員的授權即可接受敏感性服務或提交敏感性服務索賠。L.A. Care 會將有關敏感性服務的通信轉至會員的備用指定郵寄地址、電子郵件地址或電話號碼，如果沒有指定，則會使用該會員名下存檔的地址或電話號碼。未經接受護理之會員的明確書面授權，L.A. Care 不得向任何其他會員披露與敏感性服務相關的醫療資訊。L.A. Care 將滿足以所要求的形式和格式進行保密通信的請求，前提是可以很容易地以所要求的形式和格式或在其他地點製作。會員對與敏感性服務相關的保密通信要求將會一直有效，直到該會員撤銷該要求，或提交新的保密通信請求。

請致電您識別卡上的電話號碼與我們聯絡，或郵寄信函與我們聯絡，以瞭解如何申請上述任何事項。您需要以書面形式提交您的請求，並向我們告知特定資訊。我們可將表格寄送給您。

VIII. 投訴

如果您認為我們沒有保護您的 PHI，您有權向我們投訴，請和我們聯絡：

L.A. Care **Member Services**
 1055 West 7th Street, 10th Floor
 Los Angeles, CA 90017
 電話：1-888-839-9909
 TTY 711



致電 1-888-839-9909 (TTY 711) 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 711。瀏覽 lacare.org 網站。

您也可以聯絡：

美國衛生及公共服務部民權辦公室，請造訪 www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints/。

Medi-Cal 會員也可以聯絡：

加州醫療保健服務部 HIPAA 合規辦公室，請造訪 <https://dhcs.ca.gov>。

IX. 放心行使您的權利

L.A. Care 不會因您使用本通知中的隱私權或提出投訴而對您採取任何行動。

X. 生效日期

該通知的原始生效日期是 2003 年 4 月 14 日。本通知最新修訂於 2022 年 11 月 1 日。

XI. 如果您有疑問，或者您希望此通知採用其他語言或格式，請與我們聯絡：

如您對此通知有疑問，或想尋求幫助以行使您的權利，或希望本通知使用其他語言版本（阿拉伯語、亞美尼亞語、中文、波斯語、高棉語、韓語、俄語、西班牙語、他加祿語或越南語）、大字版、語音或其他格式（如有要求），您對此無須付費，請致電聯絡我們或郵寄信函至：

L.A. Care Member Services
1055 West 7th Street, 10th Floor
Los Angeles, CA 90017
電話：1-888-839-9909
TTY 711

或

L.A. Care Privacy Officer
L.A. Care Health Plan
1055 West 7th Street, 10th Floor
Los Angeles, CA 90017
電話：1-888-839-9909
TTY 711
電子郵件：PrivacyOfficer@lacare.org



致電 1-888-839-9909 (TTY 711) 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 711。瀏覽 lacare.org 網站。

法律聲明

很多法律適用於這本會員手冊。有些法律即使沒有納入這本手冊或這本手冊沒有解釋也可能影響您的權利和責任。適用於本手冊的主要法律是與 Medi-Cal 計劃有關的州法律及聯邦法律。其他聯邦法律和州法律也可能適用。

關於 Medi-Cal 作為最後給付順位付款人、其他健康承保及侵權追償聲明

有關第三方向會員提供醫療保健服務的法律責任，Medi-Cal 計劃遵守州政府和聯邦政府的法律及法規。L.A. Care 將會採取所有合理措施以確保 Medi-Cal 計劃是最後給付順位。

Medi-Cal 會員可能有其他健康保險 (Other Health Coverage, OHC)，也稱為私人健康保險。作為 Medi-Cal 資格條件，您必須申請或保留任何可用的 OHC (無需您支付費用)。

聯邦和州法律要求 Medi-Cal 會員通報 OHC 以及對現有 OHC 的任何變更。如果您未能儘快報告 OHC，您可能需要償還 DHCS 錯誤給付的任何福利。造訪 <http://dhcs.ca.gov/OHC>，線上提交您的 OHC。

如果您無法接入網際網路，您可以向 L.A. Care 報告 OHC。或致電 **1-800-541-5555** (TTY **1-800-430-7077** 或 **711**) (加州境內)，或致電 **1-916-636-1980** (加州境外)。

加州醫療保健服務部 (DHCS) 有權利和責任追償 Medi-Cal 不在第一給付順位的 Medi-Cal 承保服務費用。例如，若您在車禍或工作中受傷，汽車或工傷保險可能必須先支付或償付 Medi-Cal。

如果您受傷了，而責任在於另一方，您或您的法定代表必須在採取法律行動或提出索賠申請之日起的 30 天內通知 DHCS。您可在線上提交通知：

- 人身傷害計劃的網址為 <https://dhcs.ca.gov/PI>
- 工傷賠償追討計劃的網址為 <https://dhcs.ca.gov/WC>

要瞭解更多資訊，請造訪 <https://dhcs.ca.gov/tplrd> 或致電 **1-916-445-9891**。



致電 **1-888-839-9909** (TTY **711**) 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時 (包含假日) 皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

遺產追討通知

Medi-Cal 計劃必須從某些已故會員的遺囑遺產中追討在其 55 歲生日或之後獲得的 Medi-Cal 福利。追討包括會員在護理機構住院或接受家庭和社區服務時獲得的護理機構服務、家庭和社區服務以及相關醫院和處方藥服務的按服務收費 (FFS) 和管理式護理保費或每人均攤費用。追討額不能超過會員遺囑遺產的價值。

欲瞭解詳情，請造訪 DHCS 遺產追討網站 <https://dhcs.ca.gov/er> 或致電 **1-916-650-0590**。

行動通知

每當 L.A. Care 拒絕、延遲、終止或修改某項醫療保健服務申請時，其均會寄一份行動通知 (NOA) 函給您。只要您不同意 L.A. Care 的決定，您均可向 L.A. Care 提出上訴。請參閱上文的「上訴」一節以瞭解有關提出上訴的重要資訊。當 L.A. Care 寄送 NOA 給您時，NOA 將會告知您當您對我們所作的決定有異議時，您所享有的所有權利。

通知內容

如果 L.A. Care 全部或部分拒絕、延遲、終止或變更醫療必要性歸類，您的 NOA 必須包含以下內容：

- 對 L.A. Care 計劃採取的行動的聲明
- 對 L.A. Care 決定原因的清晰簡潔的解釋
- L.A. Care 如何做出決定，包括 L.A. Care 使用的規則
- 做出此決定的醫療原因。L.A. Care 必須明確說明會員的狀況因何不符合規則或準則。

翻譯

L.A. Care 必須以常用的慣用語言全文翻譯並提供書面會員資訊，包括所有申訴和上訴通知。

全文翻譯後通知必須包括 L.A. Care 決定拒絕、延遲、變更、減少、暫停或停止醫療保健服務請求的醫療原因。

若您的慣用語言不可用，則 L.A. Care 需要以您的慣用語言提供口頭協助，以便您能夠理解收到的資訊。



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

8. 重要電話號碼 與須知詞彙

重要電話號碼

- L.A. Care 會員服務部 **1-888-839-9909** (TTY 711)
- Medi-Cal Rx，電話：**1-800-977-2273** (TTY **1-800-977-2273**) 並按 5 或 **711**
- L.A. Care 24 小時護士諮詢專線 **1-800-249-3619** (TTY 711)
- L.A. Care 合規專線 **1-800-400-4889**
- L.A. Care/Blue Shield of California 社區資源中心 – **1-877-287-6290**
- L.A. Care/Blue Shield of California Promise Health Plan 社區資源中心 – East L.A. **1-213-438-5570**
- L.A. Care/Blue Shield of California Promise Health Plan 社區資源中心 – El Monte **1-213-428-1495**
- L.A. Care/Blue Shield of California Promise Health Plan 社區資源中心 – Inglewood **1-310-330-3130**
- L.A. Care/Blue Shield of California Promise Health Plan 社區資源中心 – Lincoln Heights **1-213-294-2840**
- L.A. Care/Blue Shield of California Promise Health Plan 社區資源中心 – Long Beach
1-562-256-9810
- L.A. Care/Blue Shield of California Promise Health Plan 社區資源中心 – Lynwood **1-310-661-3000**
- L.A. Care/Blue Shield of California Promise Health Plan 社區資源中心 – Metro L.A. **1-213-428-1457**
- L.A. Care/Blue Shield of California Promise Health Plan 社區資源中心 – Norwalk **1-562-651-6060**
- L.A. Care/Blue Shield of California Promise Health Plan 社區資源中心 – Pacoima
(已於 2023 年 10 月 2 日關閉)
- L.A. Care/Blue Shield of California Promise Health Plan 社區資源中心 – Palmdale **1-213-438-5580**
- L.A. Care/Blue Shield of California Promise Health Plan 社區資源中心 – Panorama City
將於 2024 年 1 月開放
- L.A. Care/Blue Shield of California Promise Health Plan 社區資源中心 – Pomona **1-909-620-1661**
- L.A. Care/Blue Shield of California Promise Health Plan 社區資源中心 – West L.A. 2024 年 1 月開放
- L.A. Care/Blue Shield of California Promise Health Plan 社區資源中心 – Wilmington **1-213-428-1490**



致電 **1-888-839-9909** (TTY 711) 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 [lacare.org](https://www.lacare.org) 網站。

- 殘障服務
 - 加州殘障轉接服務 (CRS) — (TTY 711)
 - 1-888-877-5379
 - 1-800-735-2922
 - 美國殘障人士法案 (Americans with Disabilities Act, ADA) 資訊 1-800-514-0301 (TTY 1-800-514-0383)
- 兒童服務
 - 加州兒童服務 (CCS) 1-800-288-4584
 - 兒童保健殘障預防計劃 (CHDP) 1-800-993-2437 (1-800-993-CHDP)
- 加州政府服務
 - 加州健康服務部 (California State Department of Health Services, DHCS) 1-916-636-1980
 - Medi-Cal 管理式醫療計劃投訴專員辦事處 1-888-452-8609
 - Medi-Cal 牙科計劃 (Denti-Cal) 1-800-322-6384 (TTY/TDD 1-800-735-2922)
 - 加州社會服務部 (CDSS) 1-800-952-5253
 - 加州醫療保健管理部 (DMHC) 1-888-466-2219 (1-888-HMO-2219) (TTY/TDD 1-877-688-9891)
- 醫療保健方案處 (Health Care Options):
 - 阿拉伯文 1-800-576-6881
 - 亞美尼亞文 1-800-840-5032
 - 柬埔寨文 / 高棉文 1-800-430-5005
 - 粵語 1-800-430-6006
 - 英文 1-800-430-4263
 - 波斯文 1-800-840-5034
 - 苗語 1-800-430-2022
 - 韓文 1-800-576-6883
 - 寮語 1-800-430-4091
 - 中文 1-800-576-6885
 - 俄文 1-800-430-7007
 - 西班牙文 1-800-430-3003
 - 塔加拉語 1-800-576-6890
 - 越南文 1-800-430-8008
 - TTY/TDD 1-800-430-7077



致電 1-888-839-9909 (TTY 711) 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時 (包含假日) 皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 711。瀏覽 lacare.org 網站。

- 美國民權辦公室 (U.S. Office for Civil Rights) **1-866-627-7748**
- 社會安全局社會安全生活補助金 (Supplemental Social Income, SSI) **1-800-772-1213**
- 洛杉磯縣 - 公眾與社會服務部 (Department of Public and Social Services, DPSS): 客戶服務中心
1-866-613-3777 (TTY/TDD 1-800-660-4026)
- 洛杉磯縣健康服務部 (Department of Health Services)**1-213-240-8101**
- 洛杉磯縣心理健康服務部 (Department of Health Services) **1-800-854-7771**
- 婦幼營養補助計劃 (Women, Infant and Children Program, WIC) **1-888-942-9675**

須知詞彙

臨產：處於第三妊娠期之婦女無法在生產前及時安全轉送至其他醫院或轉院可能會危害婦女或腹中胎兒之健康和安全的時間段。

急性：需要快速接受治療的短暫、突發病症。

美國印第安人：符合《聯邦法規彙編》(CFR) 第 42 篇第 438.14 節中「印第安人」定義的個人，該節將符合以下任何條件的個人定義為「印第安人」：

- 聯邦政府認可的印第安部落成員
- 居住在城市中心，且符合以下一個或多個條件：
 - 印第安人部落、群體或其他有組織團體的成員，包括自 1940 年以來終止的部落、群體或團體，以及現在或將來由他們所居住州承認的人員，或者是該等成員的第一級或第二級後裔，或者
 - 愛斯基摩人、阿留申人或其他阿拉斯加原住民，或
 - 出於任何目的被內政部長視為印第安人，或
 - 根據內政部長頒布的法規被確定為印第安人，或
- 出於任何目的被內政部長視為印第安人，或
- 出於獲得印第安人醫療保健服務資格之目的被衛生及公共服務部部長認為是印第安人，包括加州印第安人、愛斯基摩人、阿留申人或其他阿拉斯加原住民



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

上訴：會員要求 L.A. Care 審查和變更我們針對服務承保申請所作的決定。

福利：屬於本健康計劃承保範圍的醫療保健服務和藥物。

加州兒童服務 (California Children's Services, CCS)：為年齡未超過 21 歲且有特定健康狀況、疾病或慢性健康問題的兒童提供服務的 Medi-Cal 計劃。

個案經理：可協助您瞭解重大健康問題並為您安排醫療服務提供者護理服務的註冊護士或社工。

註冊護士助產士 (Certified Nurse Midwife, CNM)：持有註冊護士執照且獲得加州註冊護理委員會認證具備護士助產士身分的人士。註冊護士助產士獲得許可，可以參與正常生產的病例。

脊椎矯正師：透過徒手推拿方式治療脊椎問題的醫療服務提供者。

慢性病症：無法完全治癒或會隨時間惡化或必須接受治療以防惡化的疾病或其他醫療問題。

診所：診所是指會員可選擇作為基本保健服務提供者 (PCP) 的機構。診所可能包括聯邦合格健康中心 (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。

成人社區服務 (Community-based adult services, CBAS)：針對下列項目於各機構提供的門診服務：專業護理、社會服務、治療、個人護理、家屬及看護人訓練與支援、營養服務、交通運輸服務以及為符合資格之會員所提供的其他服務。

投訴：會員以口頭或書面形式表達對 Medi-Cal、L.A. Care、縣政府心理健康計劃或 Medi-Cal provider 醫療服務提供者承保服務的不滿。投訴與申訴相同。

持續護理：計劃會員可以透過原有的網絡外醫療服務提供者繼續取得 Medi-Cal 服務，期限最長可達 12 個月，但前提是必須獲得醫療服務提供者和 L.A. Care 的同意。

合約藥物清單 (Contract Drug List, CDL)：Medi-Cal Rx 的核准藥物清單，您的醫療服務提供者可從此清單中開立您所需的承保藥物。

福利協調 (Coordination of Benefits, COB)：在會員擁有超過一種以上醫療保險承保的情況下，決定何種保險承保 (Medi-Cal、Medicare、私人保險或其他保險) 需承擔為會員提供主要治療和給付之責任的程序。

共付額 (共同支付)：除了保險公司給付的費用之外，您在接受服務時通常必須支付的費用。

承保範圍 (承保服務)：由 L.A. Care 負責支付費用的 Medi-Cal 服務。依據 Medi-Cal 合約的條款、條件、限制和除外項目以及本承保證明 (Evidence of Coverage, EOC) 和任何修訂條款所列規定所提供的承保服務。



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時 (包含假日) 皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

DHCS：加州醫療保健服務部 (California Department of Health Care Services)。這是監督 Medi-Cal 計劃的州政府辦公室。

退保：由於您不再符合資格或您更換新的健康計劃而停止使用此健康計劃。您必須簽署一份表格，表示您不再希望使用此健康計劃或致電與 HCO 聯絡並透過電話退保。

DMHC：加州醫療保健管理部 (California Department of Managed Health Care)。這是監督管理式護理健康計劃的州政府辦公室。

耐用醫療設備 (Durable Medical Equipment, DME)：加州醫療保健管理部加州醫療保健管理部具有醫療必要性且是由您醫生或其他醫療服務提供者開立醫囑的設備。L.A. Care 將會決定是要租借還是購買 DME。租借費用不得高於購買費用。

早期與定期篩檢、診斷和治療 (Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment, EPSDT)：EPSDT 服務是提供給 21 歲以下 Medi-Cal 會員的一項福利，以協助他們維持健康。會員必須接受符合其年齡的正確健康檢查和適當的篩檢，以盡早發現健康問題並治療疾病，而對於健檢或篩檢中可能會發現的病症，會員應接受任何治療來治癒或緩解該病症。

緊急病症：伴隨如臨產（請參閱前文定義）或劇痛等嚴重症狀，且凡具備健康與醫學常識的平常人均會合理相信，若不立即接受醫療護理，可能會導致下列情況發生的醫療或心理病症：

- 使您或您腹中胎兒的健康受到嚴重威脅
- 使身體機能受損
- 使身體部位或器官無法正常運作

急救護理：由醫生（或在法律許可下根據醫生指示行事的工作人員）所進行的檢查，目的是為了查看緊急病症是否存在。在機構能力範圍內穩定您臨床狀況所需且具有醫療必要性的服務。

急診醫療運輸：使用救護車或緊急交通運輸工具前往急診室接受急診醫療護理。

參保者：具備健康計劃會員身分且透過計劃接受服務的人士。

確定患者：與醫療服務提供者有現有關係並在健康計劃規定的指定時間內已前往該醫療服務提供者處就診的患者。

除外服務：不屬於加州 Medi-Cal 計劃承保範圍的服務。

實驗性治療：在人體測試之前處於實驗室或動物研究測試階段的藥物、設備、程式或服務。實驗性治療尚未開展臨床試驗。

家庭生育計劃服務：預防或延遲懷孕的服務。



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

聯邦合格健康中心 (Federally Qualified Health Center, FQHC)：在醫療保健服務提供者較少之地區的健康中心。您可在 FQHC 取得基本保健和預防性護理服務。

按服務收費 (Fee-For-Service, FFS) Medi-Cal：Medi-Cal 計劃不承保某些服務，但您可能仍可透過 Medi-Cal FFS 取得這些服務，例如許多透過 Medi-Cal Rx 取得的藥房服務。

追蹤護理：在病人住院後或在療程進行期間確認病人病程發展的常規醫生護理。

欺詐：個人蓄意欺騙或陳述不實資訊的行為，且該人士瞭解，藉由欺騙可能可使自己或他人獲得一些原本沒有權利獲得的福利。

獨立生育中心 (Freestanding Birth Center, FBC)：預定在孕婦住所以外的地方進行生產的健康機構，此類機構由州政府核發執照或者獲得州政府核准，得以提供產前分娩和生產或產後護理及其他包含在計劃中的門診服務。這些機構不屬於醫院。

申訴：會員以口頭或書面方式針對 L.A. Care、醫療服務提供者、護理品質或提供的服務表達不滿。向 L.A. Care 提出關於網絡內醫療服務提供者的投訴便是一個申訴示例。

康復服務與裝置：協助您保持、學習或改善日常生活技能和機能的醫療保健服務。

醫療保健方案處 (Health Care Options, HCO)：可為您辦理健康計劃參保或退保手續的計劃。

醫療保健服務提供者：與 L.A. Care 合作或隸屬於 L.A. Care 網絡的醫生和專科醫生，如外科醫師、治療癌症的醫生或治療特定身體部位的醫生。L.A. Care 的網絡醫療服務提供者必須持有執照可以在加州行醫，並為您提供 L.A. Care 的承保服務。

您通常需經由 PCP 的轉診才能去看專科醫生。您的 PCP 必須在您透過專科醫生接受護理服務前獲得 L.A. Care 的事先核准。

您無需經由 PCP 轉診即可接受某些類型的服務，例如家庭生育計劃、急救護理、婦產科 (OB/GYN) 護理或敏感性服務。

醫療保險：支付醫療及手術費用的保險承保，醫療保險可償付受保人生病或受傷的開支或直接給付護理服務提供者。

居家醫療保健：在居家環境提供的專業護理和其他服務。

居家醫療保健服務提供者：在居家環境為您提供專業護理和其他服務的醫療服務提供者。

臨終關懷：為罹患絕症的會員提供護理服務以減輕其身體、情緒、社交及心靈等方面的不適。當會員的預期壽命只剩 6 個月或不到 6 個月，即可使用臨終關懷服務。



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

醫院：您透過醫生和護士取得住院和門診護理的場所。

醫院門診護理：在醫院以非住院病人身分接受的醫療或手術護理服務。

住院：入住醫院以住院病人身分接受治療。

印第安醫療保健服務提供者 (Indian Health Care Provider, IHCP)：由印第安健康服務部 (Indian Health Service, IHS)、印第安部落、部落健康計劃、部落組織或都市印第安組織 (Urban Indian Organization, UIO) 營運的醫療保健計劃，請參閱《印第安人醫療保健改進法》第 4 節 (25 U.S.C. 第 1603 條) 查看術語定義。

住院服務：當您需要在醫院或其他場所過夜以接受您所需之醫療護理的情況。

中級護理機構或家庭：在提供 24 小時入住服務的長期護理機構或家庭中提供的護理。中級護理機構或家庭的類型包括中級護理機構/發育性障礙 (ICF/DD)、中級護理機構/發育性障礙-康復 (ICF/DD-H) 和中級護理機構/發育性障礙-護理 (ICF/DD-N)。

研究性治療：已成功完成美國食品與藥物管理局 (Food and Drug Administration, FDA) 核准的一期臨床研究，但尚未被 FDA 核准用於一般用途並且仍在 FDA 核准的臨床研究中進行調查的治療藥物、生物產品或設備。

長期護理：在機構接受的護理服務且時間超過入院當月加一個月。

管理式護理計劃：僅使用特定醫生、專科醫生、診所、藥房和醫院為參保該計劃的 Medi-Cal 受益人提供服務的 Medi-Cal 計劃。L.A. Care 是屬於管理式護理計劃。

Medi-Cal Rx：名為「Medi-Cal Rx」的 Medi-Cal 藥房福利服務，為使用按服務收費 (Fee-For-Service, FFS) 計劃和透過 FFS 服務系統使用管理式護理計劃的所有 Medi-Cal 受益人提供藥房福利和服務，包括處方藥及某些醫療用品。

以病人為本的醫療系統：可以提供較優質的醫療保健品質、改善會員對自身護理的自我管理能力並可隨時間降低可避免成本的一種護理模式。

具醫療必要性 (或醫療必要性)：醫療必要性服務是合理並保護生命的重要服務。為保護病人不患重病或殘障，此護理是必要的。此護理藉由治療疾病或創傷來降低劇烈疼痛。根據美國法典 (United States Code) 第 42 章第 1396d(r) 節規定，針對 21 歲以下的會員，Medi-Cal 具醫療必要性服務包括必要的護理，以解決或協助生理或心理疾病或病症，包括藥物濫用。

醫療運輸服務：當您無法搭乘私家車、公車、火車或計程車前往承保醫療約診或領取處方藥時或您醫療服務提供者為您處方而所提供的交通運輸服務。當您需要接送服務前往約診時，L.A. Care 將會給付最低費用的運輸服務。

Medicare：針對年滿 65 歲或 65 歲以上的人士、部分未滿 65 歲的殘障人士及末期腎臟病患者 (需進行透析或移植的永久性腎衰竭患者，有時亦稱為 ESRD) 提供的聯邦醫療保險計劃。



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時 (包含假日) 皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

會員：任何參保 L.A. Care 並有權接受承保服務的合格 Medi-Cal 會員。

心理健康服務提供者：為病人提供心理健康和行為健康服務的持照人員。

助產士服務：產前、分娩中及產後的護理服務，包括由註冊護士助產士 (Certified Nurse Midwives, CNM) 和持照助產士 (Licensed Midwives, LM) 針對產婦提供的家庭生育計劃護理以及產後新生兒護理。

網絡：與 L.A. Care 簽約提供護理服務的醫生、診所、醫院和其他醫療服務提供者團體。

網絡醫療服務提供者（或網絡內醫療服務提供者）：請參閱「參與計劃的醫療服務提供者」一詞。

非承保服務：不屬於 L.A. Care 承保範圍的服務。

非醫療運輸：往返約診接受獲得醫療服務提供者授權之 Medi-Cal 承保服務以及領取處方藥和醫療用品時所需的交通運輸服務。

未參與計劃的醫療服務提供者：不隸屬於 L.A. Care 網絡的醫療服務提供者。

其他健康保險 (Other Health Coverage, OHC)：其他健康保險是指 Medi-Cal 以外的私人健康保險和服務支付方。服務可能包括醫療、牙科、視力、藥房或 Medicare 補充計劃 (C 部分和 D 部分)。

矯正裝置：固定在身體外部以作為支撐或支架使用的裝置，目的是為了支撐或矯正嚴重受傷或生病的身體部位且是為了讓會員的醫療病症康復而具有醫療必要性的裝置。

區域外服務：會員在服務區域外的任何地方所接受的服務。

網絡外醫療服務提供者：不隸屬於 L.A. Care 網絡的醫療服務提供者。

門診服務：當您不需要在醫院或其他場所過夜以接受您所需之醫療護理的情況。

門診心理健康服務：為患有輕度至中度心理健康病症的會員所提供的門診服務，其中包括：

- 個人或團體心理健康評估與治療（心理治療）
- 為了評估心理疾病而在臨床上所需的心理測驗
- 以監控藥物治療為目的的門診服務
- 精神科諮詢
- 門診化驗、用品及補充品

緩和療護：為罹患嚴重疾病的會員提供護理服務以減輕其身體、情緒、社交及心靈等方面的不適。緩和療護沒有規定會員的預期壽命必須只剩 6 個月或不到 6 個月。



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

參與計劃的醫院：與 L.A. Care 簽約以在會員接受護理時為會員提供服務的持照醫院。部分參與計劃的醫院可能為會員提供的承保服務會受到 L.A. Care 使用評議審查和品質保證政策或 L.A. Care 與醫院所簽訂之合約的限制。

參與計劃的醫療服務提供者（或參與計劃的醫生）：與 L.A. Care 簽約以在會員接受護理時為會員提供承保服務的醫生、醫院或其他持照專業醫護人員或持照保健機構，包括亞急性護理機構。

醫師服務：由根據州法律規定獲得執照得以行醫或整骨的人士所提供的服務，不包括醫院帳單中在您住院期間由醫生提供的服務。

計劃：請參閱「管理式護理計劃」一詞。

穩定後服務：與緊急病症有關且是在會員狀況穩定下來之後為了維持會員狀況穩定而提供的承保服務。穩定後護理服務屬於承保範圍且可獲得給付。網絡外醫院可能需要取得事先核准（預先授權）。

事先核准（預先授權）：您或您的醫療服務提供者針對某些服務必須向 L.A. Care 申請核准以確保 L.A. Care 將承保這些服務的程序。轉診不等同於核准。事先核准（預先授權）等同於預先授權。

處方藥承保：針對醫療服務提供者開立的藥物所提供的承保。

處方藥：根據法律規定必須取得持照醫療服務提供者的醫囑才能發配的藥物，不像非處方藥 (OTC) 是不需要處方的藥物。

基本保健：請參閱「例行護理」部分。

基本保健服務提供者 (Primary Care Provider, PCP)：為您提供大多數醫療保健服務的持照醫療服務提供者。您的 PCP 會協助您取得您所需的護理服務。

您的 PCP 可以是：

- 普通科醫師
- 內科醫師
- 小兒科醫師
- 家庭醫學科醫師
- 婦產科醫師
- 印第安醫療保健服務提供者 (Indian Health Care Provider, IHCP)
- 聯邦合格健康中心 (Federally Qualified Health Center, FQHC)
- 鄉村健康診所 (Rural Health Clinic, RHC)



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

- 執業護士
- 醫師助理
- 診所

預先授權（事先核准）：您或您的醫療服務提供者針對某些服務必須向 L.A. Care 申請核准以確保 L.A. Care 將承保這些服務的程序。轉診不等同於核准。預先授權等同於事先核准。

義肢裝置：附著於人體以代替人體缺失部位的人工裝置。

醫療服務提供者名錄：L.A. Care 網絡內的醫療服務提供者清單。

精神科緊急病症：症狀相當危急或嚴重致使您自己或他人有立即危險的心理疾病，或是您由於心理疾病而無法立即為自己提供或無法使用食物、庇護所或衣物。

公共衛生服務：針對一般民眾所提供的健康服務。其中包括健康狀況分析、健康監測、健康倡導、預防性服務、傳染病控制、環境保護和環境衛生、災難準備和應變以及職業健康。

合格醫療服務提供者：在適合治療您病症的科別符合資格的醫生。

重建手術：為了矯正或修復身體異常結構，以在可能範圍內改善或塑造正常外觀所需的手術。身體異常結構是指因先天性缺陷、發育異常、創傷、感染、腫瘤或疾病所導致的異常結構。

轉診：即您的 PCP 表示您可以從其他醫療服務提供者處獲得護理。部分承保護理服務需要轉診和事先核准（預先授權）。

復健與康復（治療）服務及裝置：各種服務及裝置以協助傷患、殘障人士或慢性病患者取得或恢復心理和身體方面的技能。

例行護理：具有醫療必要性的服務和預防性護理服務、兒童保健就診或諸如例行追蹤護理等護理服務。例行護理服務的目的是要預防健康問題的發生。

鄉村健康診所 (Rural Health Clinic, RHC)：在醫療保健服務提供者較少之地區的健康中心。您可在 RHC 取得基本保健和預防性護理服務。

敏感性服務：與心理或生理健康、性健康和生殖健康、家庭生育計劃、性傳播感染 (Sexually Transmitted Infections, STI)、愛滋病毒/愛滋病 (HIV/AIDS)、性侵犯和墮胎、物質濫用障礙、性別肯定護理和親密伴侶暴力相關的服務。

嚴重疾病：必須接受治療且可能導致死亡的疾病或病症。

服務區域：L.A. Care 提供服務的地理區域。其中包括洛杉磯縣。



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。

專業護理：由持照護士、技術人員或治療師在專業護理機構住院期間或會員家中提供的承保服務。

專業護理機構：提供每天 24 小時護理服務的場所，且該護理服務僅可由受過訓練的健康專業人員提供。

專科醫生（或專科醫師）：專科醫生治療特定類型醫療保健問題的醫生。例如，矯正外科醫師治療骨折；過敏治療師治療過敏；以及心臟專科醫生治療心臟問題。在大多數情況下，您將需經由 PCP 的轉診才能去看專科醫生。

精神健康專科服務：針對由於患有比輕度至中度更嚴重之心理障礙而需要心理健康服務的會員所提供的服務。

亞急性護理機構（成人或兒童）：為需要特殊服務的身體脆弱人群提供綜合護理的長期護理機構，例如吸入療法、氣管切開術護理、靜脈管飼及複雜傷口管理護理。

絕症：無法逆轉且若按疾病的正常病程發展，很可能在一年或不到一年的時間導致死亡的病症。

侵權追償：當由於另一方負有責任的傷害而向 Medi-Cal 會員提供或將要提供福利時，DHCS 將向責任方追償為該傷害而提供給該會員的福利的合理價值。

傷病分類（或篩檢）：為了判定您護理需求的緊急程度而針對您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。

緊急護理（或緊急服務）：為了治療需要醫療護理但不需要急診的疾病、傷害或病症所提供的服務。如果您暫時無法取得或使用網絡內醫療服務提供者的服務，您可透過網絡外醫療服務提供者取得緊急護理。



致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與會員服務部聯絡。L.A. Care 每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）皆為您提供服務。上述電話均為免費。或致電加州殘障轉接服務專線 **711**。瀏覽 lacare.org 網站。



免費電話：1.888.839.9909 | TTY 711



lacare.org