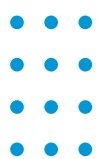




L.A. Care.
Medi-Cal



Medi-Cal 新會員指南

2024 年

目錄

| | |
|-----------------------|-----------|
| L.A. Care 致函..... | 1 |
| 瞭解您的 Medi-Cal 計劃..... | 2 |
| 保持聯絡..... | 7 |
| Medi-Cal 續保..... | 8 |
| 保持承保..... | 9 |
| CRC 續保援助..... | 10 |
| 視力保健..... | 11 |
| 福利亮點..... | 12 |
| 瞭解您的護理選擇..... | 14 |
| 獲得護理的其他途徑..... | 15 |
| 如何獲取會員資料..... | 16 |
| 非歧視通知..... | 17 |
| 語言協助..... | 20 |





尊敬的會員：

歡迎加入 to L.A. Care Health Plan（以下簡稱為「L.A. Care」）。您的健康對我們很重要，我們在這裡幫助您獲得所需的醫療保健。這是您的新會員歡迎文件包。其中包括有關您的計劃福利的寶貴資訊、會員材料和有用的資源。

L.A. Care 不僅在您生病時為您服務。我們想幫助您保持健康。L.A. Care 在關鍵時刻隨時為您服務。我們會通過以下方式幫助您實現健康目標：

- 為您提供健康提示並分享有關計劃的資訊，以協助您管理自己的健康
- 您通報福利的最新變化
- 詢問您有關您的健康的資訊，以幫助您保持健康

如果您有任何疑問，或有特殊的醫療保健需求或需要有人協助您安排服務，我們都會幫助您。致電 L.A. Care 會員服務部電話 **1.888.839.9909(TTY 711)**，服務時間為每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）。上述電話均為免費。如果您希望以其他語言版本或格式（大字版或語音版）獲得本信包中的資訊，也請致電我們。

再次歡迎來到 L.A. Care ！

誠致敬意

L.A. Care Health Plan

瞭解您的 Medi-Cal 計劃



L.A. Care 會員入門指南

作為新成員，這裡有一些有用的提示：

提示 1：查看您的會員手冊

（「關於您的各項福利須知」）

您的《會員手冊》包含 L.A. Care 的重要資訊。

- ❖ 您的權利和責任
- ❖ 重要電話號碼
- ❖ 承保的福利與服務
- ❖ 怎樣變更您的基本保健服務提供者 (PCP)

《會員手冊》還將告訴您如何存取：

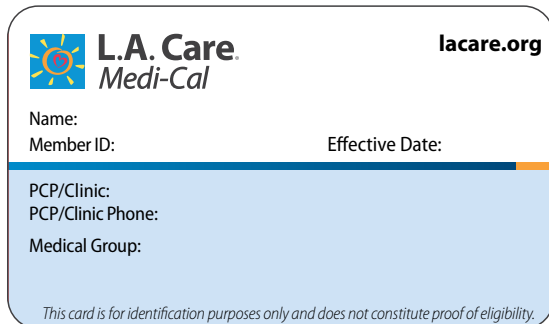
- ❖ 預防性、緊急性和緊急醫療保健

- ❖ 女性健康專家提供定期和預防性護理
- ❖ 語言援助和口譯員
- ❖ 藥房福利以及如何獲取您需要的藥物
- ❖ 非醫療以及非緊急醫療交通運輸服務
- ❖ 護理管理和疾病管理計劃
- ❖ 24 小時護士諮詢專線

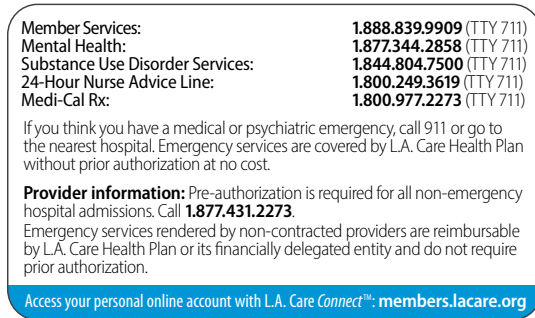
《會員手冊》包含在這個文件包中。您還可以找到以您的語言編寫的《會員手冊》，網址為 <https://www.lacare.org/members/documents/medi-cal> 或者您可以致電 L.A. Care 會員服務部，電話：**1.888.839.9909 (TTY 711)**，索取任何可用語言版本的會員手冊印刷版。

提示 2：檢查您的會員識別卡

您的會員識別卡亦將另行寄出。您的識別卡包括以下資訊：



The image shows a template for an L.A. Care Medi-Cal member ID card. It features the L.A. Care logo and the website lacare.org. The card includes fields for Name, Member ID, Effective Date, PCP/Clinic, PCP/Clinic Phone, and Medical Group. A disclaimer at the bottom states: "This card is for identification purposes only and does not constitute proof of eligibility."



This section provides contact information for member services. It lists phone numbers for Mental Health, Substance Use Disorder Services, 24-Hour Nurse Advice Line, and Medi-Cal Rx. It also includes a disclaimer about emergency services and a link to access the online account.

| | |
|----------------------------------|--------------------------|
| Member Services: | 1.888.839.9909 (TTY 711) |
| Mental Health: | 1.877.344.2858 (TTY 711) |
| Substance Use Disorder Services: | 1.844.804.7500 (TTY 711) |
| 24-Hour Nurse Advice Line: | 1.800.249.3619 (TTY 711) |
| Medi-Cal Rx: | 1.800.977.2273 (TTY 711) |

If you think you have a medical or psychiatric emergency, call 911 or go to the nearest hospital. Emergency services are covered by L.A. Care Health Plan without prior authorization at no cost.

Provider information: Pre-authorization is required for all non-emergency hospital admissions. Call 1.877.431.2273.
Emergency services rendered by non-contracted providers are reimbursable by L.A. Care Health Plan or its financially delegated entity and do not require prior authorization.

Access your personal online account with L.A. Care Connect™: members.lacare.org

- 您的健康計劃名稱：L.A. Care
- 您的會員識別號碼
- 您的基本保健服務提供者 (PCP) 和他/她的號碼
- 您的醫療團體（如有）
- L.A. Care 的會員服務部電話號碼和其他重要資訊和電話號碼

請隨身攜帶您的會員識別卡。每當您獲得醫療保健服務時，請始終記得出示您的會員識別卡。如果您沒有收到會員識別卡或有任何疑問，請致電 **1.888.839.9909 (TTY 711)** 聯絡 L.A. Care 會員服務部，服務時間為每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）。

提示 3：儘快與您的基本保健服務提供者 (PCP) 預約

您的基本保健服務提供者 (PCP) 是您的主要醫生，並且是您有健康問題時第一個去看的醫生。他們會確保您能在適當的地點和時間獲得適當的護理服務。

與 PCP 的常規問診對於幫助您保持健康很重要。即使您沒有生病，我們也要求所有新成員在加入 L.A. Care 的前 1-3 個月內去問診他們的 PCP。

與您的 PCP 的第一次問診或初次健康預約 (IHA) 非常重要，因為 PCP 將：

- 瞭解您並談論您的健康
- 瞭解您的病史
- 給您做一次體檢
- 為您提供您可能需要的健康資訊和服務
- 幫助您瞭解您的健康需求
- 教您如何改善您的健康或幫助您保持健康

請記住，您有權隨時更改您的 PCP。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。

在您選擇一位新的 PCP 之後，其將會從您作出更改後的下一個月第一天開始成為您的 PCP。如果您想更改您的 PCP，您可以致電 **1.888.839.9909 (TTY 711)**，創建 L.A. Care 連接帳戶，或者您可以使用我們的「Find a Doctor or Hospital」（查找醫生或醫院）工具，網址：lacare.org。

使用在線工具時，請按照下列步驟操作：

- 1) 選擇 Medi-Cal
- 2) 從以下選項中進行選擇：「位置、醫療服務提供者詳細資訊和/或承保範圍以及護理要求」
- 3) 您可以使用多個過濾資訊搜尋醫療服務提供者，包括但不限於：
 - 地點
 - 設施可訪問性
 - 醫療服務提供者詳細資訊 - 性別
 - 醫療服務提供者姓名
 - 醫療服務提供者使用的語言
 - 網絡
 - 專科
- 4) 選擇「Find a Provider」（查找醫療服務提供者）

提示 4：您使用網際網路嗎？如果是這樣，請註冊 L.A. Care Connect（您的在線會員帳戶）

為了讓您的體驗更輕鬆，您可以創建在線 L.A. Care Connect 會員帳戶以獲取資訊和服務。L.A. Care Connect 是您的線上會員門戶。

首先，請按照以下步驟在線創建帳戶：

- 1) 造訪 <https://members.lacare.org>
- 2) 點按「提交」按鈕下的「創建帳戶」
 - 您需要用您的會員識別號和有效的電子郵件地址來創建帳戶（您的會員識別號在您的會員識別卡上）

使用您的 L.A. Care Connect 帳戶，您可以：

- 列印或查看在醫生診所或藥房使用的會員識別卡
- 查看您的醫療保健資料，包括資格

- 在您方便的時間和護士線上交流
- 接入 My Health In Motion™，瞭解適合您健康需求的計劃
- 更多全天候服務：只需要按一下按鈕便可查找醫生、請求變更您的醫生、搜尋醫療服務提供者名錄或聯絡我們

提示 5：查看可以在 [lacare.org](https://www.lacare.org) 網站上以電子格式存取的重要會員資源，例如：

- 醫療服務提供者名錄：
<https://www.lacare.org/members/documents/medi-cal>
- 保險內藥物處方集（通過 Medi-Cal Rx）：
<https://www.lacare.org/members/getting-care/pharmacy-services>
- 面向兒童和青少年的 Medi-Cal 手冊/函件：<https://www.lacare.org/members/getting-care/routine-exams>

提示 6：完成健康風險評估和健康資訊表

您可能會收到一些 L.A. Care 評估調查。本健康風險評估 (HRA) 是一項健康調查，將幫助我們為您提供所需的護理。您花時間完成這份調查很重要。您可能會接到我們的電話，要求您完成 HRA。

您可能通過郵件收到的另一項評估是健康資訊表 (HIF)。這是一項簡短的十個問題健康調查，我們要求所有新成員完成。我們還將利用這些資訊幫助您獲得所需的護理。您可能會接到我們的電話，提醒您填寫此表格。

MEDI-CAL 管理式護理

什麼是 Medi-Cal ?

- ❖ Medi-Cal (加州的 Medicaid 計劃) 是一項公共健康計劃，為符合規定資格要求的低收入個人和家庭提供醫療保健承保
- ❖ Medi-Cal 為住在加州的符合條件人員提供免費和較低費用的健康承保

什麼是 Medi-Cal 管理式護理 ?

- ❖ Medi-Cal 管理式護理是一個有組織的系統，可幫助會員取得高品質的護理並保持健康
- ❖ Medi-Cal 管理式護理健康計劃幫助會員尋找醫生、藥房和健康教育計劃
- ❖ Medi-Cal 管理式醫療健康計劃還提供護理協調、專科醫生轉診、24 小時護士諮詢電話服務和每週 7 天，每天 24 小時皆可為您提供服務 (包括假日) 的會員服務部協助

什麼是 L.A. Care Medi-Cal ?

- ❖ L.A. Care Medi-Cal 為符合收入要求的成年人、家庭、老年人和殘疾人提供醫療保健承保
- ❖ 參管理式醫療計劃的人必須去看與其健康計劃和醫療團體 (如有) 合作的醫生

社區資源中心

L.A. Care 的社區資源中心 (CRC) 與 Blue Shield of California Promise Health Plan 聯合營運，為會員和社區提供許多定制的健康與保健相關免費服務和資源

提供的服務包括：

- ❖ 為成人和兒童提供免費的健康和保健課程，以及幫助管理慢性病的課程
- ❖ 免費遠距醫療服務 WiFi
- ❖ Medi-Cal 入保和續保支援
- ❖ 社會服務援助
- ❖ 與當地社區資源的聯繫和轉介
- ❖ 全年健康篩檢、食品援助和社區活動

您可以通過在當地 CRC 註冊新會員說明會來瞭解您的 Medi-Cal 福利。在會員說明會後，您將能夠：

- ❖ 瞭解您的福利
- ❖ 申請識別卡
- ❖ 選擇或更換您的醫生
- ❖ 瞭解怎樣取處方藥
- ❖ 瞭解緊急醫療護理
- ❖ 瞭解您的權利和責任

來 L.A. Care and Blue Shield Promise 社區資源中心參加新會員說明會，並獲得一張 \$10 的禮品卡。

所有 CRC 服務都是免費的，對您和社區中的任何人開放。造訪 www.communityresourcecenterla.org 瞭解 CRC 的位置/地址、電話號碼、上班時間和活動日曆。

您可以透過造訪

www.communityresourcecenterla.org 以及使用在線排程工具或致電

1.877.287.6290 (TTY 711) 來安排預約。

健康教育服務

L.A. Care 提供許多健康教育服務、計劃和資源。其中一些資源包括：

- 護士諮詢專線 (1.800.249.3619 TTY 711)
- 與註冊營養師或健康教育者進行個人電話諮詢
- 社區團體健康預約

- 透過我們的健康與保健入口網站 *My Health in Motion™* 在線研討會、聊天功能和影片
- 糖尿病自我管理和預防
- 針對所選情況的醫學營養療法

- 醫療定製膳食
- 對抗流感
- 適用於產婦和寶寶的特殊計劃
- 幫助戒煙
- 以您慣用語言和格式輕鬆閱讀書面資料

所有健康教育服務皆為免費為您提供。如欲瞭解更多，請致電 **1.855.856.6943 (TTY 711)** (週一至週五，上午 8 時至下午 5 時) 或造訪 lacare.org/healthy-living。

社區資源連結

- L.A. Care 社區資源連結可幫助會員與社區機構聯繫，取得住房、食品、帳單等方面的援助
- 瀏覽 communitylink.lacare.org 以搜尋免費或減費服務並參加「健康的社會因素 (Social Factors of Health)」調查

免費口譯服務

- 您有權在與醫生交談時使用口譯員
- L.A. Care 提供免費口譯服務，包括美國手語
- 除非發生緊急狀況，否則您不需要請家人或朋友擔任口譯員。
- 要申請口譯員服務，請至少在看診 10-15 天前致電 L.A. Care 會員服務部電話 **1.888.839.9909 (TTY 711)**，服務時間為每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）

當您致電時，請備妥下列資訊：

- 您的姓名
- 您的 L.A. Care 會員識別號碼
- 您預約的日期和時間
- 醫生的姓名
- 醫生的地址和電話號碼

如果您的約診變更或取消了，請盡快致電與 L.A. Care 會員服務部聯絡

保持聯繫

重要電話號碼

- ❖ L.A. Care 會員服務部
1.888.839.9909 (TTY 711)
- ❖ L.A. Care's 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**
- ❖ Medi-Cal Rx，電話：**1.800.977.2273**
(TTY **1.800.977.2273**) 並按 5 或 711
- ❖ 洛杉磯縣心理健康服務部 (Department
of Health Services) **1.800.854.7771**
- ❖ 社會安全局社會安全生活補助金
(Supplemental Social Income, SSI)
1.800.772.1213

以下是一些與 L.A. Care 保持聯繫的方法。

- ❖ 請造訪我們的網站 **lacare.org**
- ❖ 致電會員服務部電話 **1.888.839.9909**
(TTY 711)，服務時間為每週 7 天，
每天 24 小時（包含假日）
- ❖ 請登入 L.A. Care Connect：
https://members.lacare.org

在社交媒體上關注我們



- ❖ Facebook: **facebook.com/LACareHealth**
- ❖ Twitter: **twitter.com/LACareHealth**
- ❖ Instagram: **instagram.com/lacarehealth**
- ❖ YouTube:
youtube.com/user/lacarehealthplan

Medi-Cal 續保



每 12 個月，洛杉磯縣公眾與社會服務部 (DPSS) 都會對您的資訊進行審查，以確定您是否仍然有資格獲得 Medi-Cal 福利，並將您的 Medi-Cal 續保到下一年。

儘管一些會員會自動續保，但一些 Medi-Cal 受益人還必須每年按時續保其 Medi-Cal 福利才能保有其醫療保健承保。

要瞭解有關年度 Medi-Cal 續保流程的更多資訊，請造訪

www.lacare.org/medi-cal-renewals

獲取有用的資訊和資源。

以下是一些重要 DPSS 聯絡資訊：

1. BenefitsCal 網站：benefitscal.com

BenefitsCal 是供洛杉磯縣居民使用的網站，洛杉磯縣居民可在線上針對 CalWORKs、CalFresh、General Relief 及 Medi-Cal 提出申請並檢視自己的福利

2. DPSS 客戶服務中心 (Customer Service Center, CSC) 電話號碼

免費電話 1.866.613.3777

本地電話 1.626.569.1399
1.310.258.7400
1.818.701.8200

營業時間 CSC 可為您提供協助：
• 週一至週五上午 7 時 30 分至晚上 6 時 30 分
• 假日除外

如果您有任何問題，或者需要幫助獲取您的 Medi-Cal 保險，請致電 **1.866.613.3777** (TTY) **1.800.660.4026** 與 DPSS 聯絡，造訪 **benefitscal.com** 或造訪 **KeepMediCalCoverage.org** 獲取更多資訊。

使自己和家人 繼續獲得承保

如果您有 Medi-Cal，
請確保您按時續保



Medi-Cal 承保為您和您的家人提供的重要醫療保健服務，
包括醫生就診、處方、疫苗接種、心理健康護理等。

1 更新您的聯絡資訊

如果您的姓名、住址、電話號碼和電子郵件地址有任何變更，請予以報告，以便您所在縣能夠與您聯絡。

2 檢查您的郵寄信件

各縣將向您郵寄一封關於您的 Medi-Cal 資格之信函。您可能需要完整填寫續訂表格。如果您收到續訂表格，請透過郵件、電話、親自前往、或在網上 **benefitscal.com** 提交您的資訊，以確保您不會失去承保範圍。

3 建立或檢查您的 BenefitsCal 網上帳戶。

您可以註冊以接收有關您的個案之提醒。建立或登入您的 BenefitsCal 帳戶即可取得這些提醒訊息。您可以登入 **benefitscal.com** 來提交續訂 或請求取得資訊。

4 完整填寫您的續訂表格 (如果您已經取得一份表格)

如果您收到續訂表格，請透過郵件、電話、親自前往、或在網上 **benefitscal.com** 提交您的資訊，以幫助避免您的保險範圍出現空白期。



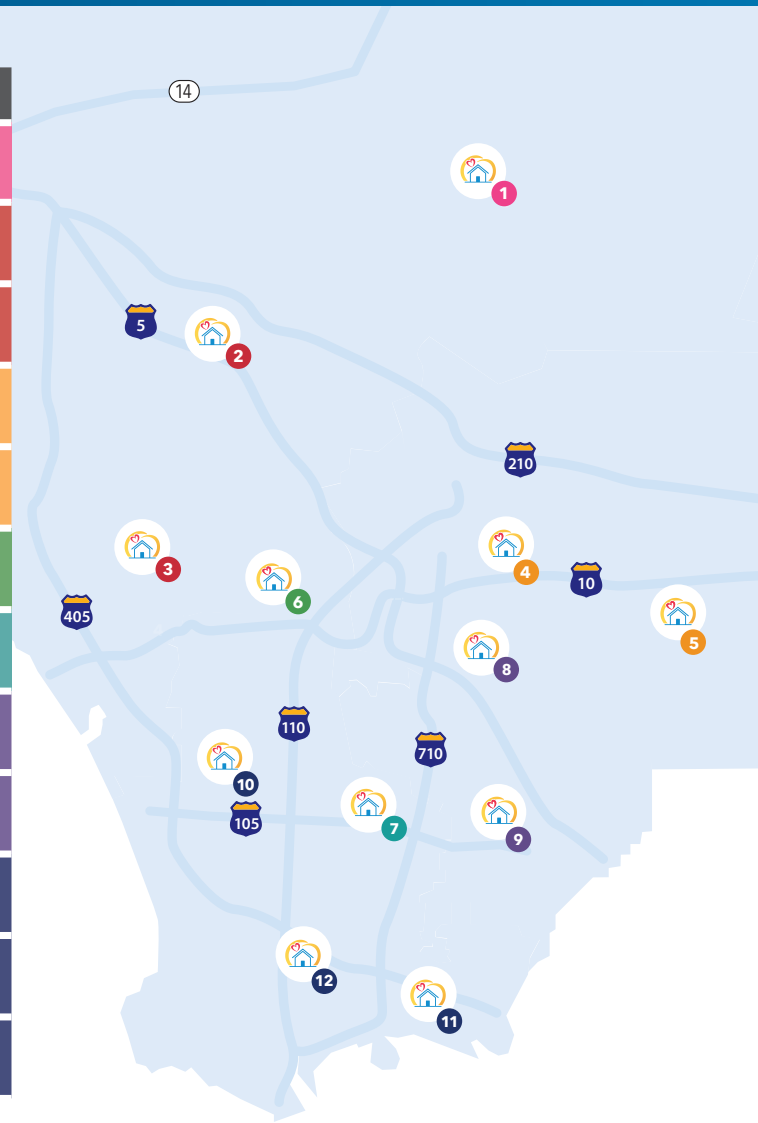
想要瞭解更多詳細資訊並更新您的聯繫資訊，請造訪 **benefitscal.com**
或

致電洛杉磯縣公眾與社會服務部 (DPSS)，電話為
1.866.613.3777 (TTY 1.800.660.4026)，服務時間為
週一至週五上午 7 時 30 分至下午 6 時 30 分 (假日除外)

獲得幫助完成 Medi-Cal 入保或續保申請

下方列出的所有社區民眾資源中心 (CRC) 都將在 Medi-Cal 入保和續保方面提供援助。如果您需要幫助完成您的 Medi-Cal 申請或續保包，請致電下方列出的 CRC，安排申請助手預約。L.A. Care CRC 向我們的會員和公眾開放。

| CRC 地點 | 地址及電話號碼 |
|---|---|
| 1. Palmdale | 2072 E. Palmdale Blvd, Palmdale, CA 93550 1.213.438.5580 |
| 2. Panorama City (2024 年 1 月開放) | 7868 Van Nuys Blvd, Panorama City, CA 91402 1.213.438.5497 |
| 3. West L.A. (2024 年 1 月開放) | 11173 W. Pico Blvd. Los Angeles, CA 90064 1.310.231.3854 |
| 4. El Monte | 3570 Santa Anita Avenue, El Monte, CA 91731 1.213.428.1495 |
| 5. Pomona | 696 W. Holt Avenue, Pomona, CA 91768 1.909.620.1661 |
| 6. Metro L.A. | 1233 S Western Avenue, Los Angeles, CA 90006 1.213.428.1457 |
| 7. Lynwood | 3200 East Imperial Hwy, Lynwood, CA 90262 1.310.661.3000 |
| 8. East L.A. | 4801 Whittier Blvd, Los Angeles, CA 90022 1.213.438.5570 |
| 9. Norwalk | 11721 Rosecrans Avenue, Norwalk, CA 90650 1.562. 651.6060 |
| 10. Inglewood | 2864 W. Imperial Hwy, Inglewood, CA 90303 1.310.330.3130 |
| 11. Long Beach | 5599 Atlantic Blvd, Long Beach, CA 90805 1.562.265.3130 |
| 12. Wilmington | 911 North Avalon Blvd, Wilmington, CA 90744 1.213.428.1490 |



如想要瞭解更多資訊，請造訪 CommunityResourceCenterLA.org 或致電 **1.877.287.6290 (TTY 711)**，時間為週一至週五上午 9 點至下午 5 點。掃描二維碼，查找您附近的中心。

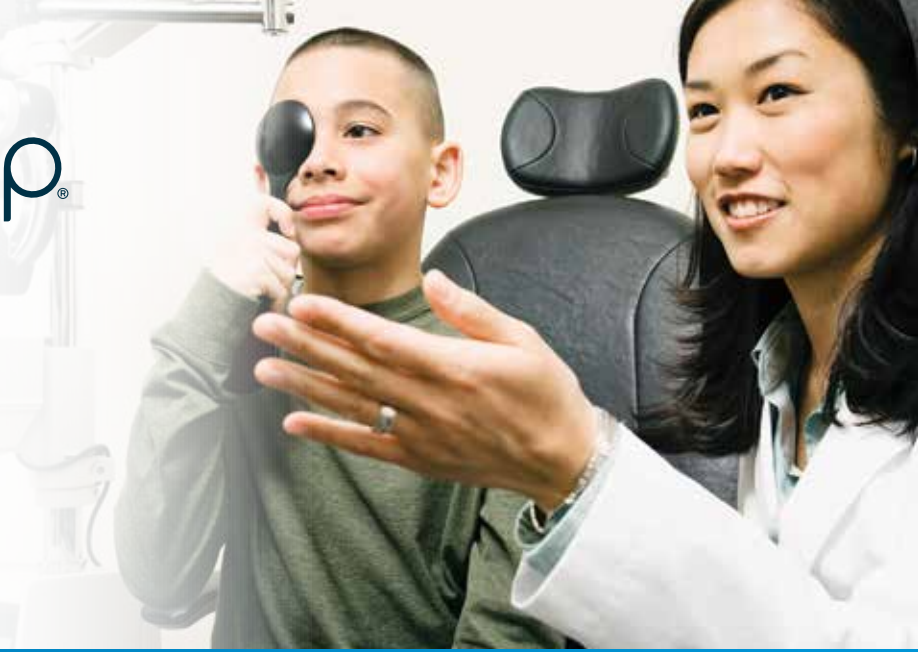


L.A. Care
Medi-Cal

VSP
Vision Care

透過 VSP Vision Care

保持您的 眼睛健康



我們將您的眼睛健康放在首位。作為 Vision Care 會員，您將獲得優秀眼科醫生的護理、優質眼鏡（包括處方鏡片和鏡框）和負擔得起的眼部護理，因此您可以看得清楚並过上健康的生活。

定期眼科檢查很重要

透過 VSP®，您將得到 VSP 網絡醫生的優質護理，包括 WellVision Exam®——其為一種旨在發現視力和健康狀況（如糖尿病和高血壓）跡象的檢查。

輕鬆使用您的 VSP 福利



查看您的承保範圍。透過使用您的 L.A. Care Health Plan ID 號碼（位於您的卡上）前往 vsp.com 創建帳戶來查看您的個人化承保範圍詳細資訊並查找網絡內醫生。



看網絡內醫生。前往 vsp.com 登入您的帳戶，以找到您附近的 Medi-Cal 參與 VSP 醫療服務提供者或致電 VSP 會員服務部電話 **1.800.877.7195** (TTY **1.800.428.4833**)，服務時間為太平洋時間週一至週六上午 6 時至下午 5 時（週日休息）。



在您的預約的時候，告訴他們您透過 L.A. Care Health Plan 擁有 VSP。在預約時出示您的 L.A. Care Health Plan 卡。

就是這樣！剩下的交給我們——當您看 VSP 參與醫療服務提供者時，無需填寫索賠表。

有疑問嗎？造訪 vsp.com 或致電 VSP 電話 **1.800.877.7195** (TTY **1.800.428.4833**)，服務時間為太平洋時間週一至週六上午 6 時至下午 5 時（週日休息）。

L.A. Care Medi-Cal 重點福利

L.A. Care Health Plan 提供一項綜合的健康福利。*

* 這只是一份摘要。

有關您的福利的更多詳細資訊，請參閱線上提供的 Medi-Cal 會員手冊，網址為 lacare.org。

更多福利。免費提供給您。

門診和一般福利與服務

- 基本保健醫生及專科醫生看診
- 門診手術
- 緊急護理及零售診所
- 實驗室服務和 X 光
- 流感預防針和其他推薦疫苗
- COVID-19 檢測和疫苗接種
- 產婦和新生兒護理
- 生產及產後護理
- 護士和助產士服務
- 產婦陪護服務
- 兒科服務（早期和定期篩檢、診斷和治療）
- 足科
- 脊椎矯正
- 治療服務
- 透析/血液透析
- 護士諮詢專線
- 遠距醫療
- 家庭治療
- 街頭醫療

預防性和保健福利

- Health in Motion™ 計劃
- 疾病管理計劃
- 戒煙服務
- 家庭生育計劃服務
- 社區健康工作者

行為健康服務

- 門診心理健康服務
- 門診和住院精神健康專科服務
- 門診物質濫用障礙服務/酒精濫用篩檢
 - 自願性住院解毒



醫院服務

- ⌘ 住院服務
- ⌘ 手術服務
- ⌘ 主要器官和組織移植
- ⌘ 麻醉師服務



急診服務

- ⌘ 急診室服務
- ⌘ 救護車服務



藥房福利

- ⌘ 處方藥
(通過 Medi-Cal Rx :
medi-calrx.dhcs.ca.gov)



復健與康復服務

- ⌘ 物理治療
- ⌘ 職業治療
- ⌘ 聽力服務
- ⌘ 言語治療
- ⌘ 聽力檢查
- ⌘ 耐用醫療設備
- ⌘ 針灸
- ⌘ 家庭健康服務
- ⌘ 矯形器／義肢
- ⌘ 醫療用品、設備及器具
- ⌘ 專業護理機構 (最多 90 天)
- ⌘ 肺病復健



其他服務

- ⌘ 視力/驗光
- ⌘ 交通
 - 非急診醫療運輸
 - 附吊籃廂型車
 - 輪椅用廂型車
 - 救護車
 - 非醫療運輸
 - 為沒有其他方法前往預約地點的人提供私人或公共車輛
- ⌘ 長期服務與支援
 - 專業護理機構 (91 天以上)
 - 居家與社區服務
- ⌘ 牙科護理 (透過 Medi-Cal Dental ,
正式名稱為 Denti-Cal :
dhcs.ca.gov/services)
- ⌘ 社區支援

*福利可能會有變更。請致電 L.A. Care 會員服務部電話 1.888.839.9909 (TTY 711) (服務時間為每週 7 天，每天 24 小時 (包含假日)) 獲取更多資訊或瀏覽 lacare.org。您的醫療保健服務提供者可能需要獲得某些福利和服務的批准。

瞭解您的護理選項

| 護理類型 | 醫療服務提供者類型 | 服務例子 | 預計等候時間 |
|--|--|--|--|
|  護士諮詢專線 | 持照註冊護士 (Registered Nurse, RN) 每週 7 天，每天 24 小時均可與護士通話 | <ul style="list-style-type: none"> 自我護理建議 健康問題解答 選擇透過何處取得護理服務 | <ul style="list-style-type: none"> 無須等候 |
|  基本保健 | 基本保健服務提供者 (PCP) 當您需要護理服務時，請先致電您的 PCP | <ul style="list-style-type: none"> 預防保健 突發或短期健康問題 如糖尿病等長期病症或疾病 | <ul style="list-style-type: none"> 10 個工作日或以下 有些提供當日約診 |
|  虛擬護理 | 遠距醫療服務 透過電話或網路與醫生交談 | <ul style="list-style-type: none"> 感冒／流感／發燒 皮疹 感染（皮膚／眼睛／耳朵／泌尿道感染 (Urinary Tract Infection, UTI)） 呼吸系統（喘鳴／咳嗽） 胃部（疼痛／嘔吐／腹瀉） 輕傷 | <ul style="list-style-type: none"> 幾分鐘至幾小時 |
|  緊急護理 | 零售商店附設診所 位於零售藥房內並有執業護士值班 | <ul style="list-style-type: none"> 感冒／流感／發燒 皮疹 感染（皮膚／眼睛／耳朵／泌尿道感染 (Urinary Tract Infection, UTI)） | <ul style="list-style-type: none"> 幾分鐘至幾小時 預約看診並透過線上查詢大概的無預約等候時間 |
| | 緊急護理中心 接受由醫生提供的當日護理服務，即使是在非營業時間及週末亦有提供服務 | <ul style="list-style-type: none"> 呼吸系統（喘鳴／咳嗽） 胃部（疼痛／嘔吐／腹瀉） 輕傷 | <ul style="list-style-type: none"> 幾分鐘至幾小時 |
|  急救護理 | 急診室 針對會危及生命的病症提供護理服務。請勿因例行護理或輕微疾病而使用急診室 (Emergency Room, ER) | <ul style="list-style-type: none"> 胸痛 突發性視力改變 虛弱無力／無法行走 | <ul style="list-style-type: none"> 等候時間將視您的病重／傷重程度而定 |

如需有關費用以及如何取得這些服務的進一步資訊，請瀏覽 lacare.org/members/getting-care 或致電您會員識別卡背面所列的電話號碼。

如果您需要進一步援助，請聯絡 L.A. Care Member Services，電話 為 **1.888.839.9909 (TTY 711)**，服務時間為每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）。

獲得護理的 其他方式



與我們在 Teladoc 和 Minute Clinic 的合作夥伴一起
輕鬆獲得護理。



如何訪問Teladoc

1. 在 [Teladoc.com](https://www.teladoc.com) 上註冊您的帳戶。您的會員識別號碼
2. 隨時通過 Teladoc 呼叫中心、會員網站或移動應用程式請求問診。
3. 立即獲得所需的護理！



有關更多資訊，請造訪：lacare.org/teladoc
或掃描二維碼：lacare.org/teladoc



如何進入 minute clinic

1. 使用 L.A. Care 線上醫療服務提供者名錄查找您附近的 Minute Clinic
2. 在 Minute Clinic 網站上查看等候時間並安排您的看診。
3. 在 Minute Clinic 獲得現場護理。您將需要您的會員識別卡和身份證件



有關更多資訊，請造訪：lacare.org/minuteclinic
或掃描二維碼：lacare.org/minuteclinic

有疑問嗎？請致電 **1.888.839.9909** (TTY 711) 與 L.A. Care 聯絡。

如何取得

L.A. Care 的 Medi-Cal 會員資料



L.A. Care Health Plan 可為您提供有關 Medi-Cal 福利、承保藥物以及 L.A. Care 合作醫生的資訊。您可輕鬆檢視或列印 Medi-Cal 《會員手冊》、《醫療服務提供者名錄》及《保險內藥物處方集》(Medi-Cal Rx) 和兒童和青少年 Medi-Cal 手冊。



搜尋

lacare.org | 每週 7 天、每天 24 小時提供服務

如欲檢視和列印 Medi-Cal 會員資料，您可瀏覽 L.A. Care 的網站並點選「Member Materials (Medi-Cal)」連結：
<https://www.lacare.org/members/documents/medi-cal>。



造訪
L.A. Care

在正常營業時間

前往 L.A. Care/Blue Shield Promise of California 的社區資源中心之一，以獲得有關獲取會員材料列印副本的援助，或讓客戶服務代表回答您關於如何獲取您的新 Medi-Cal 福利的問題。



致電

1.888.839.9909 (TTY 711)

每週 7 天、每天 24 小時提供服務（包含假日）

L.A. Care 會員服務部職員可協助您處理您的任何疑問，包括如何取得《會員手冊》、《醫療服務提供者名錄》及《藥房保險內藥物處方集》(Medi-Cal Rx)。

如欲取得上述資訊的其他語言版本或其他格式（如大字版、語音版或盲文版），請致電 **1.888.839.9909 (TTY 711)** 與 L.A. Care 會員服務部聯絡，每週 7 天、每天 24 小時提供服務（包含假日）。

反歧視聲明



歧視屬於違法行爲。L.A. Care Health Plan 遵守州政府和聯邦政府民權法。L.A. Care Health Plan 不會因生理性別、種族、膚色、宗教、祖籍、出生地國籍、族裔認同、年紀、心智殘障、肢體殘障、疾病、遺傳資訊、婚姻狀態、社會性別、性別認同或性傾向而非法歧視、排斥或區別對待他人。

L.A. Care Health Plan 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、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 **L.A. Care Health Plan 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**。根據您的需要，這份文件可以盲文版、大字版、錄音帶或電子形式提供給您。如果想要獲取這些替代格式的任一副本，請致電或寫信至：

L.A. Care Health Plan
Member Services Department
1055 West 7th Street, 10th Floor
Los Angeles, CA 90017
1.888.839.9909
TTY: 711

如何提出民權申訴

如果您認為 L.A. Care Health Plan 未能提供上述服務，或者基於生理性別、種族、膚色、宗教、祖籍、出生地國籍、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。您可透過電話、書面、親自提交或電子方式提出民權申訴：

- **透過電話**：請致電 **1.888.839.9909** 與 L.A. Care Health Plan 合規主管聯絡，服務時間為每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）。或者，如果您有聽力或言語障礙，請致電 **TTY 711**。
- **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
Chief Compliance Officer
1055 West 7th Street, 10th Floor
Los Angeles, CA 90017**

電子郵件：civilrightscoordinator@lacare.org

- **親自提交**：前往您的醫生診室或 L.A. Care Health Plan，並表示您想提出民權申訴。
- **透過電子方式**：造訪 L.A. Care Health Plan 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、書面方式或電子方式向加州醫療保健服務部的民權辦公室提出民權投訴：

- **透過電話**：致電 **1.916.440.7370**。如果您有語言或聽力障礙，請致電 711（電信轉接服務）。
- **透過書面方式**：請填寫投訴表格或寫信並寄送至：

**Deputy Director, Office of Civil Rights
Department of Health Care Services
Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413**

投訴表可在以下網站獲取：

http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx。

- **透過電子方式**：傳送電子郵件至 CivilRights@dhcs.ca.gov。

民權辦公室 – 美國衛生與公眾服務部

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、書面方式或電子方式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**。如果您有聽力或語言障礙，請致電 TTY/TDD **1.800.537.7697**。
- **透過書面方式**：請填寫投訴表格或寫信並寄送至：

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

您可在 <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html> 找到投訴表格。

- **透過電子方式**：造訪民權辦公室投訴入口網站 <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>。

語言協助

English

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 of charge.

Spanish

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.

Arabic

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.

Armenian

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք **1.888.839.9909 (TTY 711)**: Կան նաև օժանդակ փոփոխություններ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Չանգահարեք **1.888.839.9909 (TTY 711)**: Այդ ծառայություններն անվճար են:

Cambodian

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ **1.888.839.9909 (TTY 711)** ។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬ ឯកសារសរសេរជាអក្សរព្រមព្រ័ង ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ **1.888.839.9909 (TTY 711)** ។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

Chinese

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，例如文盲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。

Farsi

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با **1.888.839.9909 (TTY 711)** تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با **1.888.839.9909 (TTY 711)** تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

Hindi

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। **1.888.839.9909 (TTY 711)** पर कॉल करें। ये सेवाएं निः शुल्क हैं।

Hmong

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.

Japanese

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。

Korean

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.



Laotian

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ **1.888.839.9909** (TTY 711). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນ ອັກສອນນູນແລະມິໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ **1.888.839.9909** (TTY 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Mien

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux **1.888.839.9909** (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 gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

Panjabi

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ **1.888.839.9909** (TTY 711). ਅਪਾਰਜ 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।

Russian

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.

Tagalog

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.

Thai

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

Ukrainian

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.

Vietnamese

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.



L.A. Care[®]
Medi-Cal



 1.888.839.9909 | TTY 711  [lacare.org](https://www.lacare.org)