

會員手冊



您的福利須知

Health Net Community Solutions
(「Health Net」) 綜合承保範圍證明 (EOC) 與
透露表

2021

其他語言及格式

其他語言

您可以免費獲得本會員手冊和其他計畫材料的其他語言版本。請致電 **1-800-675-6110**（聽語障專線 **711**）。此通話免費。請閱讀本會員手冊，詳細瞭解醫療保健語言協助服務，如口譯和翻譯服務。

其他格式

您可以免費獲得本資訊的其他版本，例如盲文點字、**18 point** 大字版或語音版。請撥打 **1-800-675-6110**（聽語障專線 **711**）。此通話免費。

口譯人員服務

您無需請家人或朋友來充當翻譯。如需免費口譯人員、語言學家和文化服務、每週 **7 天 24 小時** 全天候協助，或要獲得本手冊的不同語言，請致電 **Health Net Customer Contact Center 1-800-675-6110**（聽語障專線或 **711**）。此通話免費。



請致電會員服務部：**1-800-675-6110**（聽語障專線 **711**）。
Health Net 每天 **24 小時**，每週 **7 天** 均提供服務。此通話免費。
或是，請撥加州轉接服務專線 **711**。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

English: If you, or someone you're helping, has questions about Health Net Community Solutions, you have the right to get help and information in your language at no cost. To talk to an interpreter, call 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Arabic:

إذا كان لديك أو شخص ما تساعدك أية استفسارات عن Health Net Community Solutions لديك الحق في تلقي المساعدة والمعلومات بلغتك مجاناً. للتحدث إلى مترجم فوري، اتصل على الرقم 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Armenian: Եթե դուք կամ որևէ մեկը, ում դուք օգնում եք, հարցեր ունեք Health Net Community Solutions-ի մասին, դուք իրավունք ունեք ստանալ օգնություն և ձեր լեզվով անվճար տեղեկություններ: Թարգմանչի հետ խոսելու համար զանգահարեք 1-800-675-6110 (TTY: 711) հեռախոսահամարով

Chinese (Traditional): 如果您或您協助的人士對 Health Net Community Solutions 有疑問，您有權免費取得以您的語言提供的協助及資訊。如欲取得口譯員協助，請致電 1-800-675-6110 (TTY: 711)

Panjabi (Punjabi): ਜੇ ਤੁਹਾਡੇ, ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਅਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀ, ਜਿਸਦੀ ਤੁਸੀਂ ਮਦਦ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ, ਦੇ Health Net Community Solutions (ਹੈਲਥ ਨੈਟ ਸਾਮੁਦਾਇਕ ਸਮਾਧਾਨ) ਬਾਰੇ ਕੋਈ ਸਵਾਲ ਹਨ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮੁਫਤ ਵਿੱਚ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦਾ ਹੱਕ ਹੈ। ਇੱਕ ਦੁਭਾਸ਼ਿਏ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨ ਲਈ 1-800-675-6110 (TTY: 711) 'ਤੇ ਫ਼ੋਨ ਕਰੋ।

Hindi यदि आप, या कोई व्यक्ति जिसकी आप मदद कर रहे हैं, के Health Net Community Solutions (स्वास्थ्य नैट सामुदायिक समाधान) के बारे में प्रश्न हैं, तो आपको अपनी भाषा में निःशुल्क मदद प्राप्त करने और जानकारी प्राप्त करने का अधिकार है। एक अनुवादक से बात करने के लिए, 1-800-675-6110 (TTY: 711) पर कॉल करें।

Hmong (White): Yog koj, lossis lwm tus koj pab, muaj lus nug txog Health Net Community Solutions, koj muaj txoj cai tau kev pab thiab ntaub ntawv ua koj hom lus tsis muaj nqi them. Xav nrog ib tug neeg txhais lus, hu 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Japanese: あなたご自身またはあなたが援助している方が Health Net Community Solutionsに関する質問をお持ちの場合、あなたには無料で日本語によるサポートと情報を得る権利があります。通訳とお話になるには、1-800-675-6110 (TTY: 711) までお電話ください。

Korean: 귀하 또는 귀하가 도와드리고 있는 분이 Health Net Community Solutions 에 관한질문이 있을 경우, 귀하에게는 무료로 본인이 구사하는 언어로 도움과 정보를 받을 권리가 있습니다. 통역사와 통화하려면 1-800-675-6110 (TTY: 711) 번으로 전화해 주십시오.



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。
Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。
或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

Laotian: ຖ້າທ່ານ ຫຼື ບຸກຄົນໃດທ່ານກາລັງຊ່ວຍເຫຼືອ ມາກຖາມກ່ຽວກັບ Health Net Community Solutions, ທ່ານມັດທ່ານຈະໄດ້ຮັບການຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ໃຫ້ຂໍ້ມູນເປັນພາສາຂອງທ່ານໂດຍທ່ຽວເສຍຄ່າ.ເພື່ອໂອ້ລົມກັບວ່າມແປພາສາ, ໂທຫາເບ 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Cambodian (Khmer): ប្រសិនបើលោកអ្នក ឬនរណាម្នាក់ដែលលោកអ្នកកំពុងជួយមានសំណួរអំពី Health Net Community Solutions នោះលោកអ្នកមានសិទ្ធិទទួលបានជំនួយ និងព័ត៌មានជាភាសារបស់លោកអ្នកដោយឥតគិតថ្លៃ។ ដើម្បីនិយាយជាមួយអ្នកបកប្រែភាសា សូមហៅទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-800-675-6110 (TTY: 711) ។

Persian (Farsi):

اگر شما یا شخصی که به وی کمک می کنید، سوالاتی در مورد Health Net Community Solutions دارید، شما حق دارید که کمک و اطلاعات را به زبان خودتان و به طور رایگان دریافت کنید. برای گفتگو با مترجم شفاهی، با شماره 1-800-675-6110 (TTY: 711) تماس بگیرید.

Russian: Если у Вас или у кого-то, кому Вы помогаете, есть вопросы о плане Health Net Community Solutions, Вы имеет право бесплатно получить необходимые сведения в переводе на Ваш язык. Для того чтобы воспользоваться помощью устного переводчика, позвоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Spanish: Si usted, o alguna persona a la que asiste, tiene preguntas sobre Health Net Community Solutions, tiene derecho a obtener ayuda e información en su idioma sin cargo. Para hablar con un intérprete, llame al 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Tagalog: Kung ikaw o ang isang taong tinutulungan mo ay mayroong mga tanong tungkol sa Health Net Community Solutions, mayroon kang karapatang makakuha ng tulong at impormasyon na nasa wika mo nang walang babayaran. Para makipag-usap sa isang interpreter, tumawag sa 1-800-675-6110 (TTY: 711).

Thai: หากคุณ หรือคนที่คุณกำลังให้ความช่วยเหลือ มีคำถามเกี่ยวกับ Health Net Community Solutions คุณมีสิทธิที่จะขอรับความช่วยเหลือและข้อมูลเป็นภาษาของคุณได้ โดยไม่มีค่าใช้จ่าย หากต้องการคุยกับสาม โทร 1-800-675-6110 (TTY: 711)

Vietnamese: Nếu quý vị, hoặc một người nào đó quý vị đang giúp đỡ, có thắc mắc về Health Net Community Solutions, quý vị có quyền nhận được trợ giúp và thông tin bằng ngôn ngữ của quý vị miễn phí. Để trao đổi với phiên dịch viên, hãy gọi số 1-800-675-6110 (TTY: 711).



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。
Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。
或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

反歧視聲明

歧視是違法的。Health Net 遵守州和聯邦人權法律。Health Net 不會因性別、種族、膚色、宗教、血統、原國籍、族群身份、年齡、精神殘疾、身體殘疾、醫療狀況、遺傳資訊、婚姻狀況、性別身份或性取向而非法歧視、排斥或區別對待任何人。

Health Net 可以：

- 為殘疾人士提供免費援助與服務，幫助他們更好地交流，比如：
 - 提供合格的手語翻譯
 - 提供其他形式的書面資訊（大字版、音訊、易於讀取的電子格式、其他格式）
- 為非英語母語人士提供免費語言服務，比如：
 - 提供合格的口譯員
 - 以其他語言書寫資訊

如果您需要這些服務，請致電 1-800-675-6110 與 Health Net 聯絡，服務時間為每週 7 天、每天 24 小時。或者，如果您有聽力或語言障礙，請致電（聽語障專線 711）以使用加州聽語障人士轉接服務。我們可以按照要求向您提供本文件的點字版、大字版、語音版或電子版。要獲得上述任一格式的副本，請致電或寫信至：

Health Net
21281 Burbank Blvd.
Woodland Hills, CA 91367
1-800-675-6110
加州聽語障人士轉接 (California Relay) 711



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。
Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。
或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

如何提交申訴

如果您認為 Health Net 未能提供上述服務或基於性別、種族、膚色、宗教、血統、原國籍、族群身份、年齡、精神殘疾、身體殘疾、醫療狀況、遺傳資訊、婚姻狀況、性別身分或性取向等理由而透過其他方式歧視他人，您可以向 Health Net 的會員服務部提出申訴。申訴方式包括信函、當面或網路：

- 透過電話：每週 7 天、每天 24 小時致電聯絡我們 1-800-675-6110。或者，如果您有聽力或語言障礙，請撥打（聽語障專線 711）以使用加州聽語障人士轉接服務。
- 寫信：填寫投訴表，或書寫信函並寄送至：
Health Net Appeals & Grievances
P.O. Box 10348
Van Nuys, CA 91410
- 當面：前往您的醫生辦公室或 Health Net，表明您要進行申訴。
- 線上：請瀏覽 Health Net 的網站 www.healthnet.com。

OFFICE OF CIVIL RIGHTS – CALIFORNIA DEPARTMENT OF HEALTH CARE SERVICES

您還可以透過電話、信函或電子方式向 California Department of Health Care Services Office of Civil Rights 提交人權投訴：

- 透過電話：致電 **916-440-7370**。如果您有語言或聽力障礙，請致電 **711**（**電信通訊聽語障人士轉接服務**）。
- 寫信：填寫投訴表，或將信函寄送至：

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

投訴表可在以下網址找到：

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

- 線上：傳送電子郵件至 CivilRights@dhcs.ca.gov



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。
Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。
或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

OFFICE OF CIVIL RIGHTS – U.S. DEPARTMENT OF HEALTH AND HUMAN SERVICES

如果您認為基於種族、膚色、原國籍、年齡、殘疾或性取向而受歧視，您也可以透過電話、信函或電子方式，向美國 Department of Health and Human Services' Office for Civil Rights 提出民權投訴：

- 透過電話：撥打 **1-800-368-1019**。如果您有語言或聽力障礙，請致電聽語障專線 **1-800-537-7697** 或 711 以使用加州聽語障人士轉接服務。
- 寫信：填寫投訴表，或將信函寄送至：

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

投訴表可在以下網址找到：<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>。

- 線上：瀏覽 Office for Civil Rights 投訴入口網站
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp>



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。
Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。
或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

歡迎加入 Health Net。

感謝您加入 Health Net。Health Net 是適合投保 Medi-Cal 之人員的健保計畫。Health Net 與加州合作，協助您獲得自己需要的醫療保健。

會員手冊

本會員手冊將會告訴您，您在 Health Net 計畫下享有的承保範圍。請仔細並完整閱讀內容。這可協助您瞭解並使用您的福利及服務。這也會向您說明您作為 Health Net 會員的權利及責任。若您有特殊的健康需求，請務必閱讀所有適用的部分。

此會員手冊也稱作承保範圍證明 (EOC) 與資訊披露整合表。這是 Health Net 規定及政策的摘要，而且是以 Health Net 及 Department of Health Care Services (DHCS) 之間的合約為基礎。如果您想要獲得更多資訊，請聯絡 Health Net，電話是 1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

請致電 1-800-675-6110（聽語障專線 711）索取 Health Net 及 DHCS 之間的合約副本。您也可以免費索取會員手冊的另一份副本，或是造訪 Health Net 網站 (www.healthnet.com) 檢視會員手冊內容。您也可以免費索取 Health Net 非專屬臨床及行政政策和程序的副本，或是如何在 Health Net 網站上存取此資訊。

與我們聯絡

Health Net 為您提供協助。如果您有任何疑問，請致電 1-800-675-6110（聽語障專線 711）。Health Net 每週 7 天、每天 24 小時均提供服務。此通話免費。

您也可以隨時瀏覽我們的網站，網址為：www.healthnet.com。

感謝您！

Health Net

21281 Burbank Blvd.

Woodland Hills, CA 91367



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。

或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

目錄

其他語言及格式	1
其他語言	1
其他格式	1
口譯人員服務	1
反歧視聲明	4
歡迎加入 Health Net。	7
會員手冊	7
與我們聯絡	7
目錄	8
1. 會員入門指南	10
如何取得協助	10
哪些人能夠成為會員	10
身分 (ID) 卡	11
以會員身分投入的方式	13
2. 關於您的健保計畫	14
健保計畫概要	14
計畫運作方式	15
變更健保計畫	15
搬遷到新郡或 California 境外的大學生	16
持續照護	17
費用	17
3. 如何取得照護	19
取得醫療保健服務	19
要在何處取得照護	23
醫療服務提供者網絡	25
主治醫師 (PCP)	29



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。
Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。
或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

4. 福利及服務	35
您健保計畫的承保內容.....	35
Medi-Cal benefits 福利由 Health Net 承保.....	36
照護協調.....	53
統整健保計畫 (CCI) 福利.....	53
Health Homes Program.....	54
其他 Medi-Cal 方案和服務.....	55
您無法透過 Health Net 或 Medi-Cal 取得的服務.....	60
新技術及現有技術的評估.....	61
5. 權利和責任	62
您的權利.....	62
您的責任.....	63
隱私權行使聲明.....	64
法律通知.....	71
與 Medi-Cal 最後給付順位有關的通知：.....	71
遺產追償通知.....	72
行動通知.....	72
第三方責任.....	72
獨立承包商.....	72
醫療保健計畫詐欺.....	73
Health Net 無法控制的情況.....	73
6. 報告和解決問題	74
投訴.....	75
上訴.....	75
如果您不同意申訴決定該怎麼辦.....	76
向 Department of Managed Health Care (DMHC)	
提交投訴和獨立醫療審查 (IMR) 。.....	77
「州政府聽證會」.....	78
詐騙、浪費和濫用.....	79
7. 重要數字及須知字詞	80
重要電話號碼.....	80
須知字詞.....	82



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。
 Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。
 或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

1. 會員入門指南

如何取得協助

Health Net 希望您對於自己獲得的醫療保健感到滿意。如果您對於獲得的照護有任何疑問或疑慮，歡迎您與 Health Net 聯絡！

會員服務部

Health Net 會員服務部隨時為您提供協助。Health Net 可以：

- 回答與您的健保計畫及承保服務有關的問題
- 協助您選擇或變更主治醫師 (PCP)
- 告訴您哪裡可取得您所需的照護
- 如果您不講英語，則可以幫助您獲得口譯服務
- 幫助您以其他語言及格式獲得資訊

如果您需要協助，請致電 1-800-675-6110（聽語障專線 711）。Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。

您也可以隨時瀏覽我們的網站，網址為：www.healthnet.com。

哪些人能夠成為會員

您符合 Health Net 的條件，因為您符合 Medi-Cal 的條件，而且住在下列其中一個郡：Kern、Los Angeles、Sacramento、San Diego、San Joaquin、Stanislaus 或 Tulare。您也可能透過社會安全局符合 Medi-Cal 的條件，因為您正在接受 SSI/SSP。您可以致電 1-800-772-1213（聽語障專線：1-800-325-0778）與社會安全局/社會安全生活補助金 (SSI) 聯絡。

如有關於投保的疑問，請致電 1-800-430-4263（聽語障專線 1-800-430-7077 或 711）聯絡醫療保健選項。或請造訪 www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov。



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。

或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

過渡式 Medi-Cal

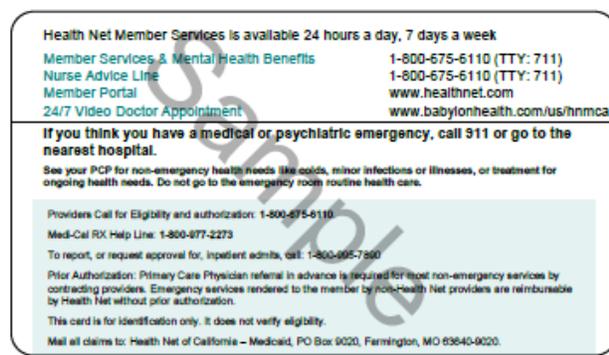
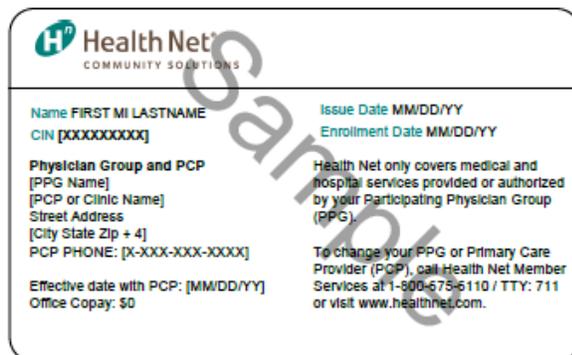
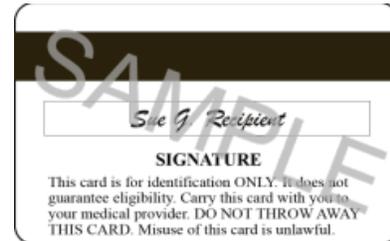
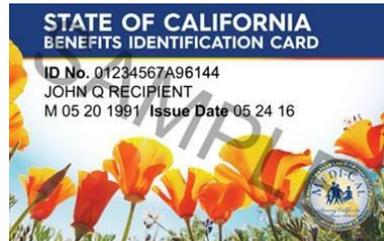
過渡式 Medi-Cal 也稱為「勞工 Medi-Cal」。如果您因如下原因未取得 Medi-Cal，則您可能可以獲得過渡式 Medi-Cal：

- 您的收入增加。
- 您的家庭開始接受孩子或配偶贍養費的增加。

您可以在當地郡的健康及公共服務部辦公室，提出關於符合 Transitional Medi-Cal 條件的疑問，其網址是 www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx，或者可以聯絡醫療保健選項，電話是 1-800-430-4263（聽語障專線 1-800-430-7077 或 711）。

身分 (ID) 卡

身為 Health Net 會員，您將會收到 Health Net ID 卡。當接受任何醫療保健服務或領取處方藥時，您必須出示 Health Net ID 卡和 Medi-Cal 福利 ID (BIC) 卡。您應該隨身攜帶所有健保卡片。以下為 BIC 和 Health Net ID 卡的樣本，您的 ID 卡外觀將如下所示：



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。
Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。
或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

您的 Health Net ID 卡含有重要資訊，包括：

- 您的主治醫生 (PCP) 姓名 (或您的臨床或醫療團體姓名)。對於同時享有 Medicare (A 部分和 B 部分) 和 Medi-Cal 保險的會員；此資訊將不會顯示在 ID 卡上。PCP 資訊會顯示「請 Medicare 醫師為您看診」。對於被 DHCS 指派 CIN 的新生兒，此資訊也不會顯示在 ID 卡上。PCP 資訊會顯示「沒有主治 MD」。
- 您的 PCP 地址及電話號碼。對於同時享有 Medicare (A 部分和 B 部分) 和 Medi-Cal 保險的會員；此資訊將不會顯示在 ID 卡上。PCP 資訊會顯示「請 Medicare 醫師為您看診」。對於被 DHCS 指派 CIN 的新生兒，此資訊也不會顯示在 ID 卡上。PCP 資訊會顯示「請致電會員服務部」。
- 如果您的 PCP 及/或醫療團體資訊有誤，或是您自最新 ID 卡核發以來已變更 PCP 及/或醫療團體，請致電 1-800-675-6110 (聽語障專線 711) 與會員服務部聯絡，以取得包含正確 PCP 資訊的新會員卡。
- 如果您有關於 ID 卡的任何疑問，請致電 1-800-675-6110 (聽語障專線 711) 聯絡會員服務部。

以下是您 Health Net ID 卡的用途：

- 核實並確保您 ID 卡上的資訊正確無誤。如果您 ID 卡上有誤，請立即致電 1-800-675-6110 (聽語障專線 711) 聯絡會員服務部。如果您的姓名被拼錯或有誤，我們會將您與您所在的郡公共社會服務部辦公室 (Department of Public Social Services office, DPSS) 聯絡，以便更正。

當您前往以下地點時，請隨時出示您的 Health Net ID 卡：

- 赴醫師約診，
- 去醫院，或
- 需要緊急照護/急診服務。

如果您在投保幾週內沒有收到 Health Net ID 卡，或是卡片受損、遺失或失竊，請立即致電會員服務部。Health Net 將會免費寄送新的會員卡給您。請致電 1-800-675-6110 (聽語障專線 711)。



請致電會員服務部：1-800-675-6110 (聽語障專線 711)。
Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。
或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

以會員身分投入的方式

Health Net 想知道您的近況！每年，Health Net 都會召開會議，討論哪些方面成效良好，而 Health Net 哪些方面有待改善。我們歡迎會員前來與會。前來參加會議！

社區諮詢委員會

Health Net 有一個名為社區諮詢委員會的團體。此團體是由消費者、Health Net 會員和委員會機構組成。如果您願意，您可以加入此團體。團體會討論如何改善 Health Net 政策，而且會負責：

- 就 Health Net 的品質改善及健康教育工作提供意見。
- 就 Health Net 的文化及語言服務計畫提供意見。
- 識別因為文化、歧視、語言或殘疾所造成的照護障礙。

該團體還允許委員會成員建立網絡並瞭解社區資源。如果您希望加入此團體，請致電 1-800-675-6110（聽障專線 711）

公共政策委員會

Health Net 有一個名為公共政策委員會的團體。此團體是由健保計畫會員和醫療服務提供者組成。加入該團體為自願性質。團體會討論如何改善 Health Net 政策，而且會負責：

- 針對會影響健保計畫及會員的政策議題而向 Health Net 董事會提出建議。

如果您希望加入此團體，請致電 1-800-675-6110（聽障專線 711）

若您對於這此團體有任何疑問，也可以致電會員服務部。



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。
Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。
或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

2. 關於您的健保計畫

健保計畫概要

Health Net 是適合在以下服務領域投保 Medi-Cal 之人員的健保計畫：Kern、Los Angeles、Sacramento、San Diego、San Joaquin、Stanislaus 或 Tulare 等郡。Health Net 與加州合作，協助您獲得自己需要的醫療保健。

您可以諮詢 Health Net 會員服務部代表，以深入瞭解健保計畫，以及如何參與健保計畫。請致電 1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

您的保險開始和結束時間

投保 Health Net 時，您將在投保兩週內收到 Health Net 會員 ID 卡。當接受任何醫療保健服務或領取處方藥時，您必須出示 Health Net ID 卡和 Medi-Cal 福利 ID (BIC) 卡。

您的 Medi-Cal 保險需要每年續保一次。郡將給您寄送一張 Medi-Cal 續保表格。填寫此表並傳回到您當地的郡公共服務機構。

您透過 Health Net 的照護始於您投保某個健保計畫手續完成之時。您可以在您的保險生效日期開始時透過 Health Net 使用您的 Medi-Cal 福利。您的保險生效日期是您投保 Health Net 手續完成後下一個月份的第一天。請查看郵寄給您的 Health Net 會員 ID 卡上的保險生效日期。

您可以要求結束 Health Net 保險並隨時選擇另一個健保計畫。如需選擇新計畫的協助，請致電 1-800-430-4263（聽語障專線 1-800-430-7077 或 711）聯絡醫療保健選項。或請造訪 www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov。您也可以要求結束 Medi-Cal。

Health Net 是適合 Kern、Los Angeles、Sacramento、San Diego、San Joaquin、Stanislaus 或 Tulare 等郡的 Medi-Cal 會員的健保計畫。如果您不再擁有 Medi-Cal 或搬離該郡，您在 Health Net 的保險可能改變。如果您當地的郡衛生和公共服務辦公室收到的資訊改變了您的 Medi-Cal 資格，則 Health Net 保險也可能會終止。在 www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx 尋找您當地的辦公室位置。如果您入獄或服刑，您在 Health Net 的保險將終止。如果您有資格參加免除計畫，則您在 Health Net 的保險將終止，但仍將投保 Medi-Cal。如果您不確定自己是否仍然由 Health Net 承保，請致電 1-800-675-6110（聽語障專線 711）。



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。

或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

管理式長期服務與支援 (MLTSS)

擁有 Medicare 和 Medi-Cal 雙重資格的個人必須加入 Medi-Cal 管理式照護計畫才能獲得其 Medi-Cal 福利，包括 LTSS 和 Medicare 整合福利。

美洲印第安人在管理式照護中的特別注意事項

美洲印第安人有權不投保 Medi-Cal 管理式照護計畫，也可以隨時出於任何原因退出 Medi-Cal 管理式照護計畫並返回按服務收費 (FFS) Medi-Cal。

如果您是美國印第安人，則有權從印第安健康診所 (IHC) 獲得醫療保健服務。您也可以從這些機構獲得醫療保健服務的同時，繼續留在 Health Net 或從中退出。如需獲得有關投保和退保的資訊，請致電 1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

計畫運作方式

Health Net 是與 DHCS 簽約的健保計畫。Health Net 是一種管理式照護健保計畫。管理式照護計畫旨在以具有經濟效益的方式使用健保照護資源，這些資源可以改善取得健保照護的方式和確保照護的品質。Health Net 與 Health Net 服務區域的醫生、醫院、藥局和其他醫療保健服務提供者合作，可為身為會員的您提供醫療保健。

會員服務部會向您說明 Health Net 如何運作、如何取得您需要的照護、如何在標準存取時間內預約醫療服務提供者看診，以及如何判定您是否符合交通運輸服務。

若要瞭解詳情，請致電 1-800-675-6110（聽語障專線 711）。您也可以上網尋找會員服務部資訊，網址：www.healthnet.com。

變更健保計畫

您可以隨時退出 Health Net 並加入您所在郡的另一個健保計畫。要選擇新計畫，請致電醫療保健選項，電話是 1-800-430-4263（聽語障專線 1-800-430-7077 或 711）。

您可以在週一至週五的上午 8:00 至下午 6:00 來電。或請造訪 www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov。

最多需要 30 天處理您從 Health Net 退保並投保您所在郡的另一個計畫的申請（如果申請沒有問題）。要瞭解您的申請狀態，請致電醫療保健選項，電話是 1-800-430-4263（聽語障專線 1-800-430-7077 或 711）。

如果您想要儘快退出 Health Net，則可諮詢醫療保健選項如何加速退保作業。如果您請求的原因符合快速退保的規定，我們便會致函您，說明您已經完成退保。



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。

或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

可以要求加急退保的會員包括但不限於在 **Foster Care** 或 **Adoption Assistance** 計畫下獲得服務的兒童、有特殊醫療保健需求的會員，以及已經投保 **Medicare** 或其他 **Medi-Cal** 或商業管理式照護計畫的會員。

您可以在當地郡的健康及公共服務部辦公室親自提出退出 **Health Net** 的請求。在 www.dhcs.ca.gov/services/medical/Pages/CountyOffices.aspx 尋找您當地的辦公室位置。或致電醫療保健選項，電話是 1-800-430-4263（聽語障專線 1-800-430-7077 或 711）。

搬遷到新郡或 California 境外的大學生

如果您搬遷到 **California** 內的一個新郡上大學，**Health Net** 將承保您在新郡因某些病況獲得的急診室和緊急照護服務。

如果您已投保 **Medi-Cal** 但會到 **California** 其他郡上大學，則不需要在該郡申請 **Medi-Cal**。

當您暫時離開家鄉去 **California** 的另一個郡上大學時，您有兩種選擇。您可以：

- 通知您暫時搬去上大學的當地郡社會服務部辦公室並提供您在新郡中的地址。該郡便會使用您的新地址和郡碼，更新您在全國資料庫中的個案記錄。如果您想在新郡獲得例行性或預防性照護，請使用此選項。您可能必須變更健保計畫。如有其他問題，以及為了防止新健保計畫投保有所延遲，請致電 1-800-430-4263 聯絡醫療保健選項（聽語障專線 1-800-430-7077 或 711）。
- 或者
- 當您暫時搬到不同郡上大學時，選擇不要變更您的健保計畫。您將只能因為某些病況而使用新郡的急診室和緊急照護服務。要瞭解更多資訊，請轉至第 3 節「如何取得照護」。如需例行性或預防性醫療保健，您需要使用家居之郡中心的 **Health Net** 正常醫療服務提供者網絡。

如果您要暫時離開 **California** 去另一個州上大學，並且想要保留您的 **Medi-Cal** 保險，請與您當地的郡社會服務辦公室的資格認定承辦人員聯絡。只要您有資格，**Medi-Cal** 將承保其他州的緊急情況，如果服務獲得核准且醫師和醫院符合 **Medi-Cal** 規定，則承保需要在 **Canada** 和 **Mexico** 住院的緊急情況。如果您希望在另一個州投保 **Medicaid**，則需要在該州申請。您將不符合 **Medi-Cal** 的資格，**Health Net** 將不支付您的醫療保健費用。



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。

或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

持續照護

身為 Health Net 會員，您將從 Health Net 網絡中的醫療服務提供者獲得醫療保健。在某些情況下，您可以從不是 Health Net 網絡內的醫療服務提供者處獲得服務，這被稱為「持續照護」。如果您擁有持續照護，您最多可以從醫療服務提供者獲得 12 個月的服務，某些情況下時間更長。如果您的醫療服務提供者在 12 個月期間結束前尚未加入 Health Net 網絡，您就需要變更為使用 Health Net 網絡中的醫療服務提供者。

退出 Health Net 的醫療服務提供者

如果您的醫療服務提供者停止與 Health Net 合作，您就能繼續接受該醫療服務提供者的服務。這是另一種形式的持續照護。Health Net 針對持續照護提供的服務包括但不限於：

- 急性病況
- 慢性身體和行為狀況
- 懷孕
- 產婦精神健康服務
- 臨終疾病
- 從出生到 36 個月大的新生兒照護
- 經 Health Net 授權並屬於既定療程一部分且由醫療服務提供者推薦和記錄的外科手術或其他程序
- 有關其他可能符合條件的狀況，請與 Health Net 會員服務部聯絡。

如果在過去 12 個月您一次都沒有看過您的醫師，您的醫生不願意和 Health Net 合作，或如果 Health Net 記錄了您的醫生的照護品質問題，則持續照護不可用。若要深入瞭解持續照護和符合資格條件，並瞭解所有可用服務，請致電會員服務部。

費用

會員費用

Health Net 為符合 Medi-Cal 條件的人提供服務。在大多數情況下，Health Net 會員無需支付承保服務、保費或自付額。投保 Santa Clara、San Francisco 和 San Mateo 郡的 California 兒童健康保險方案 (CCHIP) 的會員以及投保 Medi-Cal for Families Program 的會員可能需要繳納月保費和共付額。除了急診照護以外，您可能必須支付網絡外醫療服務提供者所提供照護之費用。對於承保服務的清單，請參閱「福利及服務」。



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。
Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。
或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

對於有支付分攤費用的會員

您可能需要每個月分攤一些費用。您需分攤的費用金額視您的收入和資源而定。您每個月都要支付自己的醫療帳單，直到您支付的費用金額與分攤金額相等為止。在此之後，您當月的照護費用便會由 **Health Net** 給付。在您支付當月的完整分攤金額之前，**Health Net** 將不會為您支付費用。在達到當月的分攤金額之後，您就能看診任何 **Health Net** 醫生。如果您是有分攤金額的會員，則無需選擇 **PCP**。

醫療服務提供者如何得到付款

Health Net 會透過下列方法付款給醫療服務提供者：

- 按人計酬付款
 - **Health Net** 會針對每位 **Health Net** 會員，每個月支付一筆固定金額給一些醫療服務提供者。這稱為按人計酬付款。**Health Net** 及醫療服務提供者會一起決定付款金額。
- 按服務收費付款
 - 一些醫療服務提供者可為 **Health Net** 會員提供照護，然後會針對所提供的服務寄送帳單給 **Health Net**。這稱為按服務收費付款。**Health Net** 及醫療服務提供者會一起決定每項服務的費用為何。
- **Health Net** 也會因為醫療服務提供者符合特定品質基準而付款給他們。

若要深入瞭解 **Health Net** 如何付款給醫療服務提供者，請致電 1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

要求 **Health Net** 支付帳單

如果您獲得承保服務的帳單，請勿支付該帳單。請立即致電會員服務部，電話是 1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

如果您支付了您認為應由 **Health Net** 承保的服務，您可以提出理賠。使用理賠表單並以書面方式通知 **Health Net**，說明您必須支付的原因。請致電 1-800-675-6110（聽語障專線 711）索取一份理賠表格。**Health Net** 會審查您的理賠，以確定是否可將款項退還給您。



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。
Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。
或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

3. 如何取得照護

取得醫療保健服務

請閱讀以下資訊以瞭解您可以透過誰或哪個醫療服務提供者團體取得醫療保健服務。

您可以在您的保險生效日期開始時取得醫療保健服務。始終攜帶您的 Health Net ID 卡、Medi-Cal 福利會員卡 (BIC) 以及您擁有的任何其他健康保險卡。請勿讓任何其他人使用您的 BIC 或 Health Net ID 卡。

新會員必須選擇 Health Net 網絡中的主治醫師 (PCP)。Health Net 網絡是指與 Health Net 合作的醫師、醫院及其他醫療保健服務提供者的團體。您必須在成為 Health Net 會員的 30 天內選擇 PCP。如果您沒有選擇 PCP，Health Net 會為您選擇一位。

您可以在 Health Net 中為所有家人選擇相同的 PCP 或不同的 PCP。

如果有您想繼續看診的醫生，或是您希望尋找新的 PCP，則可查詢醫療服務提供者名錄。其中有 Health Net 網絡中所有 PCP 的名單。醫療服務提供者名錄有其他資訊可協助您選擇 PCP。如果您需要醫療服務提供者名錄，請致電 1-800-675-6110（聽語障專線 711）。您也可以 Health Net 網站（網址：www.healthnet.com）中找到醫療服務提供者名錄。

如果您無法透過 Health Net 網絡中簽約醫療服務提供者取得照護，您的 PCP 則必須取得 Health Net 核准，才能將您轉至網絡外醫療服務提供者。

請閱讀本章的其餘內容，以深入瞭解 PCP、醫療服務提供者名錄及醫療服務提供者網絡。

初期健康評估 (IHA)

Health Net 建議身為新會員，您可以在初期健康評估 (IHA) 的前 120 天內看診 PCP。IHA 的目的在於協助您的 PCP 瞭解您的醫療保健歷史及需求。您的 PCP 可能會詢問一些關於您的健康史的問題，或者可能要求您完成問卷。您的 PCP 也會告訴您可協助您的健康教育諮詢和課程。

當您致電去排程 IHA 約診時，請告知接聽電話的人並表明您是 Health Net 的會員。出示您的 Health Net ID 卡號。

就診時攜帶 BIC 和 Health Net ID 卡。就診時攜帶您服用的藥物清單和問題很有幫助。準備好和您的 PCP 諮詢您的醫療保健需求及疑慮。

如果您看診會遲到或無法前去看診，請務必致電您的 PCP 診所。



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。

或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

例行性照護

例行性照護是例行性醫療保健。其中包含預防性照護，也稱為保健或保健照護。這可協助您保持健康並協助您抵禦病魔。預防性照護包含例行檢查及健康教育和諮詢。兒童能夠獲得急需的早期預防服務，例如聽力和視力篩檢、發育過程評估以及兒科醫生的 **Bright Futures** 指南建議的更多服務。除了預防性照護以外，例行性照護也包含您生病時的照護。**Health Net** 包含 **PCP** 提供的例行性照護。

您的 **PCP** 將會：

- 為您提供所有例行性照護，包含例行檢查、打針、治療、處方藥物和醫療建議
- 保留您的健康記錄
- 視需要將您轉介（轉送）到專科醫師
- 視需要預訂 X 光、乳房 X 光攝影或化驗工作

當您需要例行性照護時，請致電 **PCP** 預約門診。除非是緊急情況，否則在接受醫療照護之前，請務必先致電 **PCP**。若出現急診情況，請致電 **911** 或前往最近的急診室。

若要深入瞭解您計畫承保的醫療保健及服務，以及未承保的項目，請閱讀此手冊的「福利和服務」。

緊急照護

緊急照護不適用於急診或危及生命的情況。它適用於您為了防止突發疾病、受傷或原有併發症嚴重損害您的健康而需要的服務。無需預先核准（事先授權）的緊急照護預約可在您請求預約後 48 小時內提供。如果您需要的緊急照護服務需要預先核准，我們將在您請求後 96 小時內為您提供預約。

如需緊急照護，請致電您的 **PCP**。如果您找不到 **PCP**，請致電 1-800-675-6110（聽語障專線 711）。或者，您也可以撥打會員服務部電話號碼 1-800-675-6110（聽語障專線 711）來致電護士諮詢專線。選擇功能表中的護士 24 小時諮詢專線選項。

如果您需要區域外的緊急照護，請前往最近的緊急醫療機構。緊急照護需求可能是感冒或喉嚨痛、發燒、耳朵痛、肌肉扭傷或產婦服務。您不需要預先核准（事先授權）。如需精神健康緊急照護，請致電您所在郡的 **Mental Health Plan** 或會員服務部，電話是 1-800-675-6110（聽語障專線 711）。您可以每週 7 天、每天 24 小時致電您所在郡的 **Mental Health Plan** 或您的 **Health Net Behavioral Health Organization**。要線上尋找所有郡的免費電話號碼，請瀏覽 www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx。



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。
Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。
 或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

急診照護

如需急診照護，請致電 **911** 或前往最近的急診室 (ER)。如需急診照護，您不需要 Health Net 預先核准（事先授權）。您有權使用任何醫院或其他環境接受緊急照護。

急診照護適用於危及生命的緊急醫療狀況。此照護適用於具有審慎的（合理的）健康及醫療之平均知識的外行人（而非醫療保健專業人士）可預期的疾病或傷害，即如果您未能立即取得照護，您的健康（或您未出生寶寶的健康）可能有危險，或是身體功能、身體器官或身體部位可能受到嚴重傷害。例子包括但不限於：

- 臨產
- 骨折
- 嚴重疼痛
- 胸痛
- 嚴重灼傷
- 服藥過量
- 暈眩
- 嚴重出血
- 精神病緊急情況，例如嚴重的抑鬱或自殺想法

請勿到 ER 進行例行性照護。您應該取得 PCP 提供的例行性照護，因為他/她是最瞭解您的人。如果您不確定醫療狀況是否為緊急情況，請致電您的 PCP。您也可以致電 24 小時全天候護士諮詢專線，電話 1-800-675-6110（聽語障專線 711）。選擇功能表中的護士 24 小時諮詢專線選項。

如果您在外地需要急診照護，請前往最近的急診室 (ER)，即使其不屬於 Health Net 網絡也一樣。如果您到急診室，請他們致電 Health Net。您或住院的醫院應在您接受急診照護的 24 小時內致電 Health Net。如果您是到美國以外地區而非加拿大或墨西哥進行旅行且需要急診照護，Health Net 則不會承保您的照護費用。

如果您需要急診交通運輸服務，請致電 **911**。您不需要先諮詢 PCP 或 Health Net，就能到 ER 看診。

如果您在緊急情況（穩定後照護）之後需要在網絡外醫院接受照護，該醫院便會致電 Health Net。

切記：除非是緊急情況，否則請勿撥打 **911**。請只到急診室接受急診照護，而非接受例行性照護或是治療感冒或喉嚨痛等輕微的疾病。若是急診情況，請致電 **911** 或前往最近的急診室。



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。
Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。
或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

敏感照護

未成年人知情同意服務

您必須年滿 12 歲，才能在未經父母或監護人許可的情況下獲得以下服務：

- 門診精神健康照護：
 - 性侵害
 - 身體攻擊
 - 當您有傷害自己或他人的想法時
- HIV/愛滋病預防/測試/治療
- 性傳染病預防/測試/治療
- 藥物使用失調服務

如果您未滿 18 歲，則您不需要家長或監護人的許可，就能看醫生而接受下列類型的照護：

- 計畫生育/節育（包括絕育）
- 墮胎服務

對於懷孕測試、計畫生育服務、節育或性傳染病服務、醫師或診所不必是 Health Net 網絡的一部分。您可以選擇任何醫療服務提供者，並在沒有轉介或未經預先核准（事先授權）的情況下向他們尋求這些服務。可能不承保與敏感照護無關的從網絡外醫療服務提供者處取得的服務。如需協助來尋找可提供這些服務（包括交通運輸）的醫生或診所，您可以致電 1-800-675-6110（聽語障專線 711）。您也可以撥打會員服務部電話號碼 1-800-675-6110（聽語障專線 711）24 小時全天候提供服務的護士諮詢專線。選擇功能表中的護士 24 小時諮詢專線選項。

未成年人可以致電 24 小時全天候護士諮詢專線，與一名代表私下討論他們的健康顧慮，聯絡方式是致電會員服務部電話號碼 1-800-675-6110（聽語障專線 711）。選擇功能表中的護士 24 小時諮詢專線選項。

成人敏感服務

身為成人（18 歲或 18 歲以上），您可能不希望 PCP 為您提供一些敏感或私密照護。若是如此，您可以為下列這些照護類型選擇任何醫生或診所：

- 計畫生育和節育（包括絕育）
- 懷孕測試和諮詢
- HIV/愛滋病預防和測試
- 性傳染病預防、測試和治療
- 性侵害照護
- 門診墮胎服務



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。
Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。
或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

醫生或診所不一定要屬於 **Health Net** 網絡。您可以選擇任何醫療服務提供者，並在沒有轉介或未經預先核准（事先授權）的情況下向他們尋求這些服務。可能不承保與敏感照護無關的從網絡外醫療服務提供者處取得的服務。如需協助來尋找可提供這些服務（包括交通運輸）的醫生或診所，您可以致電 **1-800-675-6110**（聽語障專線 **711**）。您也可以撥打會員服務部電話號碼 **1-800-675-6110**（聽障專線 **711**）**24** 小時全天候提供服務的護士諮詢專線。選擇功能表中的護士 **24** 小時諮詢專線選項。

預立醫囑

預前健康指示是合法形式。其中，您可以列出您需要的醫療保健，以防您稍後無法說話或做出決定。您可以列出您不需要的照護。您可以指名某人（例如，配偶）在您無行為能力時，為您做出醫療保健決定。

您可以在藥局、醫院、法律事務所和醫師的診所取得預立醫囑表格。您可能必須支付表單的費用。您也可以線上尋找和下載免費表單。您可以請家人、**PCP** 或您信任的某人，協助您填寫此表單。

您有權將自己的預立醫囑放入病歷中。您有權隨時變更或取消自己的預立醫囑。

您有權瞭解預立醫囑法律的變更。**Health Net** 將會通知您有關州法律的變更，最遲不會超過變更之日後的 **90** 天。

您可以致電 **Health Net** 電話 **1-800-675-6110** 瞭解更多資訊。

器官和組織捐贈

成人可成為器官或組織捐贈者而幫助拯救生命。如果您的年齡介於 **15** 歲到 **18** 歲之間，您就能附上家長或監護人的書面同意書而成為捐贈者。您可以隨時改變自己成為器官捐贈者的決定。如果您想要深入瞭解器官或組織捐贈，請諮詢您的 **PCP**。您還可以瀏覽 **United States Department of Health and Human Services** 網站 www.organdonor.gov。

要在何處取得照護

您可以充分利用 **PCP** 提供的照護。您的 **PCP** 將會為您提供所有的例行預防性（保健）照護。您生病時，也能就診於 **PCP** 以接受照護。

在接受非緊急醫療照護之前，請務必先致電您的 **PCP**。您的 **PCP** 會視需要將您轉介（轉送）到專科醫師。

要獲得幫助來解決您的健康問題，您也可以撥打會員服務部電話號碼 **1-800-675-6110**（聽語障專線 **711**）來致電護士諮詢專線。選擇功能表中的護士 **24** 小時諮詢專線選項。



請致電會員服務部：**1-800-675-6110**（聽語障專線 **711**）。

Health Net 每天 **24** 小時，每週 **7** 天均提供服務。此通話免費。

或是，請撥加州轉接服務專線 **711**。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

如果您需要緊急照護，請致電您的 PCP。緊急照護是您在 48 小時內需要的照護，但不是緊急情況。其中包含對於感冒、喉嚨痛、發燒、耳朵痛或肌肉扭傷等疾病的照護。

若出現急診情況，請致電 **911** 或前往最近的急診室。

道德反對

某些醫療服務提供者在道德上反對提供某些承保服務。這代表如果他們在道德方面不認同，他們有權不提供某些承保服務。如果您的醫療服務提供者在道德上反對提供某項服務，其就會協助您尋找可提供您所需服務的另一個醫療服務提供者。**Health Net** 也會和您合作尋找醫療服務提供者。

某些醫院和其他醫療服務提供者不會提供下列的一或多項服務。可以提供這些服務，且 **Health Net** 必須確保您或您的家人向提供以下服務的醫療服務提供者看診，或由提供以下服務的醫院收治：

- 計畫生育和避孕服務，包括緊急避孕
- 絕育，包括生產與分娩期間的輸卵管結紮
- 不孕症治療
- 人工流產

您應該在投保前取得更多資訊。請致電您需要的新醫師、醫療組、獨立執業醫療協會或診所。或致電 **Health Net**，號碼是 1-800-675-6110（聽語障專線 711）以確保您可獲得所需的醫療保健服務。

醫療服務提供者名錄

Health Net 醫療服務提供者名錄會列出參與 **Health Net** 網絡的醫療服務提供者。「網絡」是指與 **Health Net** 合作的醫療服務提供者。

Health Net 醫療服務提供者名錄會列出醫院、藥房、PCP、專科醫師、護士執業人員、助產士、醫師助理、計畫生育醫療服務提供者、聯邦合格健康中心 (FQHC)、門診病人精神健康醫療服務提供者、長期服務與支援 (LTSS)、獨立生產中心 (FBC)、印第安健康服務機構 (IHF) 及農村衛生診所 (RHC)。

醫療服務提供者名錄列出了 **Health Net** 網絡服務提供者的名稱、專業、地址、電話號碼、營業時間和使用的語言。其中會說明該醫療服務提供者是否接受新病人，還會提供服務地點是否有殘疾人設施，如停車場、斜坡、帶扶手的樓梯，以及帶寬門和扶手的衛生間。如果您需要有關醫師的教育、訓練和專業協會認證的資訊，請致電 1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

您可以尋找線上醫療服務提供者名錄，網址：www.healthnet.com。

如需列印的醫療服務提供者名錄，請致電 1-800-675-6110（聽語障專線 711）。



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。

或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

醫療服務提供者網絡

「醫療服務提供者網絡」是指與 Health Net 合作的醫師、醫院及其他醫療服務提供者。您可以透過 Health Net 網絡取得承保服務。

注意：美洲印第安人可選擇 IHC 作為他們的 PCP。

如果您的 PCP、醫院或其他醫療服務提供者在道德上反對為您提供承保服務（例如，計畫生育或流產），請致電 1-800-675-6110（聽語障專線 711）。有關道德反對的更多資訊，請閱讀本章前面的「道德反對」部分。

如果您的醫療服務提供者在道德上反對提供某項服務，其就會協助您尋找可提供您所需服務的另一個醫療服務提供者。Health Net 還可以幫助您找到將執行該服務的醫療服務提供者。

網絡內醫療服務提供者

您會使用 Health Net 網絡內的醫療服務提供者來滿足您的醫療保健需求。您可以獲得 PCP 提供的預防性及例行性照護。您也會使用 Health Net 網絡內的專科醫師、醫院和其他醫療服務提供者。

若要取得網絡醫療服務提供者的醫療服務提供者名錄，請致電 1-800-675-6110（聽語障專線 711）。您也可以在线上（網址：www.healthnet.com）找到醫療服務提供者名錄。

如需急診照護，請致電 **911** 或前往最近的急診室。

除了急診照護以外，您可能必須支付網絡外醫療服務提供者所提供照護之費用。

服務區域內的網絡外醫療服務提供者

網絡外醫療服務提供者是指沒有和 Health Net 簽約的醫療服務提供者。除了急診照護以外，您可能必須支付網絡外醫療服務提供者所提供照護之費用。如果您需要承保醫療保健服務，則只要這些服務屬於醫療所必需且網絡中無法提供，您就能免費接受網絡外服務。

如果您需要的服務在網絡內不可用或距離您家很遠，Health Net 可將您轉介給網絡外醫療服務提供者。如果我們將您轉介給網絡外醫療服務提供者，我們將為您承擔照護費用。

如果您需要網絡外服務的協助，請致電 1-800-675-6110（聽障專線 711）。



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。
Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。
或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

服務區域之外

如果您在 Health Net 服務區域外且需要不屬於緊急情況的照護，請立即致電您的 PCP。或致電 1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

如需急診照護，請致電 **911** 或前往最近的急診室。Health Net 承保網絡外急診照護。如果您到加拿大或墨西哥旅行且需要住院的急診服務，Health Net 也會承保您的照護費用。如果您是到加拿大或墨西哥以外地區進行國際旅行且需要急診照護，Health Net 則不會承保您的照護費用。

注意：美洲印第安人可以在網絡外 IHC 獲得服務。

如果您有關於網絡外或區域外照護的任何疑問，請致電 1-800-675-6110（聽語障專線 711）。如果辦公室人員已下班，並且您需要代表的協助，請致電護士諮詢專線 1-800-675-6110（聽障專線 711）。選擇功能表中的護士 24 小時諮詢專線選項。

醫師

您會從 Health Net 醫療服務提供者名錄中選擇醫師或主治醫師 (PCP)。您所選擇的醫師必須是簽約醫療服務提供者。這代表醫療服務提供者必須屬於 Health Net 網絡。若要取得 Health Net 醫療服務提供者名錄的副本，請致電 1-800-675-6110（聽障專線 711）。或者請上網查閱，網址 www.healthnet.com。

如果您選擇新醫師，還應該致電以確保您想要的 PCP 接受新患者。

如果您在成為 Health Net 會員之前有一名醫師，並且該醫生不屬於 Health Net 網絡，您也許可以在有限時間內保留該醫師。此稱為「持續照護」。Health Net 提供以下方面的持續照護：

- 急性病症（持續短時的嚴重突發病況，如心臟病發作或肺炎）－看診時間為該病況持續時間。
- 慢性身體和行為狀況－最多 12 個月。通常直到您完成治療過程，您的醫師才可安全地將您轉到另一個醫療服務提供者處。
- 懷孕－懷孕期間及立即產後照護（陰道分娩後六週或剖腹產後 8 週）。
- 產婦精神健康服務 - 從診斷或懷孕結束起不超過 12 個月，以較晚者為準
- 臨終疾病/病況－持續至疾病消失。
- 從出生到 36 個月大的新生兒照護－最長 12 個月或直到 36 個月大，以先到者為準。
- 經 Health Net 授權並屬於既定療程一部分且由醫療服務提供者推薦和記錄的外科手術或其他程序。該治療安排執行的時間是在該醫師或醫院停止與我們的計畫合作後 180 天之內或在您的保險開始後 180 天之內。

有關其他可能符合條件的狀況，請與 Health Net 會員服務部聯絡。



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。

或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

但是，持續照護福利不包括以下服務：

- 耐用醫療器材
- 交通運輸
- 其他輔助服務，及
- 按服務收費 **Medi-Cal** 方案提供但計畫不承保的服務。

必須符合下列條件才能接受持續照護：

- 在投保計畫日期之前十二 (12) 個月中您必須至少一次因非急診情況看診過該網絡外醫療服務提供者；
- 網絡外醫療服務提供者必須同意我們通常的付款費率或 **Medi-Cal** 的付款費率；
- 網絡外醫療服務提供者是加州州立計畫核准的醫療服務提供者。

此外，某些會員可繼續去看他們的醫療服務提供者，具體如下：

- 如果有現行的 **Medi-Cal** 按服務收費治療授權請求，剛加入計畫的老年人及殘疾人士可以要求繼續看診他們的醫師。
- 如果您由於需要從 **Covered California** 轉到 **Medi-Cal Managed Care** 而剛加入我們的計畫，則您有權在加入我們的計畫之日起 60 天內完成您的治療提供者先前核准的具有醫療必要性的照護，或者在我們的計畫在您或醫療服務提供者未要求的情況下完成新的評估之前完成該照護。
- 接受行為健康治療的未滿 21 歲會員可持續尋找網絡外的行為健康醫療服務提供者，期間可長達 12 個月。其必須與行為健康醫療服務提供者已經有關係。代表在投保計畫或從區域中心轉換前 6 個月期間，會員至少尋找了一次網絡外行為健康醫療服務提供者。

您可以閱讀此手冊以深入瞭解持續照護。若要瞭解詳情，請致電 1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

如果您需要專科醫師，您的 PCP 會將您轉介至 **Health Net** 網絡中的專科醫師。

請記住，如果您沒有選擇 PCP，**Health Net** 會為您選擇一位。您最瞭解自己的醫療保健需求，所以最好自己選擇。如果您同時參加 **Medicare** 和 **Medi-Cal**，則無需選擇 PCP。

如果您希望變更 PCP，則必須從 **Health Net** 醫療服務提供者名錄中選擇 PCP。請確定 PCP 有接受新病人。要更換您的 PCP，請致電 1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

醫院

若發生緊急情況，請撥 **911** 或前往最近的醫院。

如果不是緊急情況且您需要醫院照護，您的 PCP 會決定您應該前往哪個醫院。您必須前往網絡內的醫院。**Health Net** 網絡內的醫院列於醫療服務提供者名錄。除緊急情況外，醫院服務必須得到預先核准（事先授權）。



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。

或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

及時取得照護的方式

預約類型	您應該能夠在以下時間內獲得預約：
無需預先核准（事先授權）的緊急照護預約	48 小時內
需預先核准（事先授權）的緊急照護預約	96 小時內
非緊急的初級照護預約	10 個工作日內
非緊急專科醫師	15 個工作日內
非緊急精神健康服務提供者（非醫師）	10 個工作日內
傷害、疾病或其他健康狀況相關診斷或治療輔助（支援）服務的非緊急預約	15 個工作日內
正常工作時間內的電話等待時間	10 分鐘
檢傷分類 – 24/7 服務部聯絡	24/7 服務部聯絡– 不超過 30 分鐘

照護的交通時間和距離

Health Net 必須遵循適用於您的照護的交通時間與距離標準。這些標準有助於確保您在獲得照護時無需從居住的地方花費太長的交通時間或跑太遠的距離。交通時間與距離標準取決於您居住所在的郡。

如果 Health Net 在這些交通時間與距離標準內無法為您提供照護，DHCS 可能會核准另一種標準，稱為替代服務使用標準。對於 Health Net 針對您的居住地設定的時間和距離標準，請瀏覽 www.healthnet.com。或致電 1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

如果您需要某醫療服務提供者的照護，並且該醫療服務提供者不在您居住的地方，請致電會員服務部電話 1-800-675-6110（聽語障專線 711）。他們可以幫助您向離您最近的醫療服務提供者尋求照護。如果 Health Net 無法為您找到更近的醫療服務提供者照護您，您可以請求 Health Net 為您安排前往您的醫療服務提供者的交通，即使該醫療服務提供者離您的住所很遠。



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。

或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

無論 Health Net 可能對您所在地區郵遞區號使用什麼樣的替代服務使用標準，只要您在 Health Net 適用於您所在郡縣的交通時間與距離標準內無法到達該醫療服務提供者，便視為距離較遠。

主治醫師 (PCP)

您必須在投保 Health Net 的 30 天內選擇 PCP。根據您的年齡及性別，您可以選擇全科醫師、產科/婦科、家庭執業人員、內科醫師或小兒科醫師作為您的主治醫師 (PCP)。執業護士 (NP)、醫師助理 (PA) 或註冊助產士也可以作為您的主治醫師。如果您選擇 NP、PA 或註冊助產士，我們可能會為您指派一位醫師來監督您的照護情況。

您可以選擇印第安健康診所 (IHC)、聯邦合格健康中心 (FQHC) 或農村衛生診所 (RHC) 作為您的 PCP。根據醫療服務提供者的類型，您可以為屬於 Health Net 會員的全家人選擇一位 PCP。

如果您沒有在投保 30 天內選擇 PCP，Health Net 會為您指派一位 PCP。如果我們為您指派 PCP 但您想要變更，請致電 1-800-675-6110（聽語障專線 711）。變更將於次月的第一天開始生效。

您的 PCP 將會：

- 逐漸瞭解您的醫療史及需求
- 保留您的健康記錄
- 為您提供所需的預防性及例行性醫療保健
- 在您需要時會將您轉介（轉送）給專科醫師
- 在您需要時安排醫院照護

您可以查閱醫療服務提供者名錄，以瞭解 PCP 是否屬於 Health Net 網絡。醫療服務提供者名錄會列出與 Health Net 合作的 IHF、FQHC 及 RHC 名單。

您也可以線上（網址：www.healthnet.com）找到 Health Net 醫療服務提供者名錄。或您可以致電 1-800-675-6110（聽語障專線：711）索取醫療服務提供者名錄。如果您想要確定 PCP 是否有接受新病人，您也可以去電詢問。

醫師及其他醫療服務提供者所組成的組織

您最瞭解自己的醫療保健需求，所以最好自己選擇 PCP。

最好是固定向一位 PCP 看診，這樣他/她才能瞭解您的醫療保健需求。但是，如果您希望變更至新的 PCP，您也可以隨時變更。您必須選擇屬於 Health Net 醫療服務提供者網絡且願意接受新患者的 PCP。

在您決定變更之後，您的新選擇將於次月的第一天開始成為您的 PCP。

要更換您的 PCP，請致電 1-800-675-6110（聽語障專線 711）。



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。

或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

如果該 PCP 不接受新患者、退出 Health Net 網絡，或是不願意為您這樣年齡群的患者提供照護，Health Net 可能會請您變更 PCP。如果您和 PCP 相處不融洽或不認同其看法，或是您錯過門診或遲到，Health Net 或您的 PCP 也可能請您變更至新的 PCP。如果 Health Net 必須變更您的 PCP，Health Net 會以書面方式告知您。

如果您變更 PCP，則會收到我們郵寄給您的新 Health Net 會員 ID 卡。上面會顯示您新 PCP 的姓名。若您對於取得新的 ID 會員卡有任何疑問，請致電會員服務部。

僅適用於 Los Angeles 郡會員：

如果您居住在 Los Angeles 郡，您可以選擇一位與 Health Net 或我們的分包計畫 Molina Healthcare of California (Molina) 簽約的 PCP。如果您需要看專科醫師，您的 PCP 將會把您轉介給 Molina 的簽約專科醫師。請閱讀您的醫療服務提供者名錄中「Molina」章節，以瞭解您可以使用哪個醫療服務提供者。

約診

需要醫療保健時：

- 致電您的 PCP
- 撥打電話時備妥您的 Health Net ID 會員卡號碼
- 如果辦公室已下班，則可留言並提供您的姓名及電話號碼
- 就診時攜帶 BIC 和 Health Net ID 會員卡。
- 在需要時要求為約診提供交通
- 需要時要求語言援助或口譯服務
- 就診時請準時
- 如果您無法準時就診或是會遲到，請立即致電通知
- 準備好您的問題及藥物資訊，以備不時之需

發生緊急情況時，請撥打 **911** 或前往最近的急診室。

給付

您無需為承保服務付費。在大多數情況下，您不會收到醫療服務提供者寄給您的帳單。您可能會收到醫療服務提供者寄給您的「福利說明書」(EOB) 或明細表。EOB 及明細表並不是帳單。

如果您收到帳單，請致電 1-800-675-6110（聽語障專線 711）。請告知 Health Net 所收取費用的金額、服務日期及開立帳單的原因。您不必負擔 Health Net 積欠醫療服務提供者的任何受保服務費用。除了急診照護以外，您可能必須支付網絡外醫療服務提供者所提供照護之費用。如果您需要承保的醫療保健服務，則只要這些服務屬於醫療所必需且網絡中無法提供，且得到 Health Net 的預先核准，您就能免費接受網絡外醫療服務提供者的服務。



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。
Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。
或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

如果您收到帳單或是被要求支付共付額，但您覺得自己不應該付款，您也可以向 **Health Net** 提出理賠。您必須以書面方式通知 **Health Net**，說明您必須支付該項目或服務的原因。**Health Net** 會詳閱您的理賠，以確定是否可將款項退還給您。如有任何問題或是索取理賠表格，請致電 1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

轉診

您的 **PCP** 將會在您需要時會將您轉介（轉送）給專科醫師。專科醫師是在醫學領域之一接受過進修教育的醫師。您的 **PCP** 會與您合作以選擇專科醫師。您的 **PCP** 診所可協助您排定專科醫師的看診時間。

可能需要轉介的其他服務包含門診手術、X 光、化驗工作和專科醫師提供的一些服務。

您的 **PCP** 可能會給您一張表格以帶給專科醫師。專科醫師將填寫表格並將其寄回給您的 **PCP**。只要認為您需要治療，專科醫師就會為您提供治療。

您的 **PCP** 啟動轉介程序。您的 **PCP** 會知道您是否需要事先授權或您是否可以直接安排約診。如果您對來自專科醫生或醫院的照護是否需要核准有疑問，您可以致電會員服務部，電話 1-800-675-6110（聽語障專線 711）。常規轉介的處理需要最多 5 個工作日（「工作日」指週一至週五，但如果需要從您的 **PCP** 醫師處取得詳細資訊，則可能需要多達 28 個日曆日（原始申請日算起 14 天加上若提出延期申請所需的額外 14 天）。有些情況下，您的 **PCP** 可能會要求快速處理您的轉介。加急（急速）轉介不應超過 72 小時。如果您到時候未得到回應，請致電我們的計畫。

如果您的健康問題在一段時間內都需要專科醫療照護，則您就需要長期轉介。這代表您可以向同一位專科醫師就診，而無需每次都進行轉診。

如果您無法取得長期轉介，或是索取 **Health Net** 轉介政策的副本，請致電 1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

對於以下項目您不需轉介：

- **PCP** 門診
- 產科/婦科 (OB/GYN) 就診
- 緊急或急診照護門診
- 成人敏感服務，例如性侵害照護
- 計畫生育服務（若要瞭解詳情，請致電計畫生育資訊及轉介服務辦公室，電話：1-800-942-1054）
- HIV 檢測及諮詢（12 歲或 12 歲以上）
- 性傳染病服務（12 歲或 12 歲以上）
- 針灸（每月前兩次服務；額外的約診需要轉介）
- 脊椎推拿治療服務（由網絡外 FQHC、RHC 和 IHC 提供時可能需要轉介）
- 足科服務



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。
Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。
或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

- 合格的牙科服務
- 初始精神健康評估
- 與 Health Net 合作之醫生所提供的例行圍產期照護
- 註冊助產士服務
- 與 Health Net 合作之行為健康醫療服務提供者所提供的初始行為健康評估

對於以下項目未成年人也不需轉介：

- 對於精神健康門診服務：
 - 性侵害
 - 身體攻擊
 - 當您有傷害自己或他人的想法時（12 歲或 12 歲以上未成年人）
- 懷孕照護
- 性侵害照護
- 藥物使用失調治療（12 歲或 12 歲以上未成年人）

預先核准（事先授權）

對於一些類型的照護，您的 PCP 或專科醫師則必須先取得 Health Net 的許可，您才能獲得照護。這稱為事先授權、事先核准或預先核准。這代表 Health Net 必須確定照護是醫療所必需或需要。

如果對於保護您生命、讓您免於罹患重病或嚴重殘疾，或降低所診斷疾病或傷害的疼痛是合理和必要的措施，則表示照護就是醫療所必需。

以下服務始終需要預先核准（事先授權），即使您是從 Health Net 網絡內醫療服務提供者獲得的：

- 住院（如果不是急診）
- Health Net 服務區域以外的服務（如果不是緊急情況）
- 門診外科手術
- 在護理機構的長期照護
- 專科治療

對於一些服務，您需要預先核准（事先授權）。依據《健康及安全法典》第 1367.01(h)(1) 節，Health Net 將在 Health Net 取得作出決定所需之合理資訊的 5 個工作日內決定例行性預先核准（事先授權）。

對於醫療服務提供者指出或 Health Net 決定依照標準時段可能對您的生命或健康，或是獲得、維持或重新獲得充分發揮功能之能力造成嚴重傷害的請求，Health Net 便會作出加速（快速）預先核准（事先授權）決定。Health Net 會視您的健康情況需要而儘快發出通知，而且會在收到服務請求的 72 小時內完成。



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。

或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

Health Net 不會支付費用給審查員以拒絕承保或服務。如果 **Health Net** 未核准轉介請求，**Health Net** 會向您寄送一封「行動通知」(NOA) 信函。NOA 信函會向您說明如果您不同意我們所作的決定，您可提出上訴。

如果 **Health Net** 需要更多資訊或更多時間才能審查您的請求，**Health Net** 便會與您聯絡。

您無需預先核准（事先授權）即可接受急診照護，即使是在網絡外或服務區域之外也一樣。如果您懷孕，此服務包括分娩。您不需要預先核准（事先授權）即可獲得敏感服務，例如計畫生育、HIV/愛滋病服務和門診墮胎。

第二意見諮詢

您可能需要關於醫療服務提供者表示您需要之照護，或是關於您診斷或治療計畫的第二意見。例如，如果您不確定自己需要處方治療或手術，或是您嘗試遵照治療計畫卻未見效，您可能需要第二意見。

如果您想要取得第二意見，則可選擇網絡內醫療服務提供者。選擇醫療服務提供者如需幫助，請致電 1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

如果您的網絡醫療服務提供者要求第二意見，而且您透過網絡醫療服務提供者取得第二意見，**Health Net** 便會支付費用。您無需取得 **Health Net** 的許可，即可取得網絡醫療服務提供者的第二意見。但是，如果您需要轉介，您的網絡內醫療服務提供者可以幫助您獲得轉介以獲得第二意見。

如果您要求對您 **PCP** 所作的診斷或治療計畫取得第二意見諮詢，則該第二意見必須來自醫師網絡計畫的另一位 **PCP**。第二意見也可以來自熟悉您醫療問題的專科醫師。如果您要求對您的專科醫師所作診斷或治療計畫取得第二意見，該第二意見必須來自計畫之相同專科網絡內的任何獨立醫師協會 (**IPA**) 或醫療團體。如果在您的計畫網絡中沒有「合格醫療保健專業人員」，我們將授權（同意）由網絡外的合格醫療服務提供者提供第二意見。您的 **PCP** 會將您轉介至網絡醫療服務提供者，以取得第二意見。

如果 **Health Net** 網絡中沒有醫療服務提供者可為您提供第二意見，**Health Net** 便會支付向網絡外醫療服務提供者取得第二意見的費用。**Health Net** 會在 5 個工作日內，告知您是否核准您選擇的醫療服務提供者提供第二意見。如果您罹患慢性、嚴重疾病，或面臨對您健康的直接和嚴重威脅，包括但不限於生命、肢體或主要身體部位或身體功能的喪失，**Health Net** 會在 72 小時內作出決定。

如果 **Health Net** 拒絕您對於第二意見的請求，您可以提出上訴。如欲瞭解有關上訴的詳情，請參閱本手冊中的「上訴」。



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。

或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

婦女健康專科醫生

您可以前往 **Health Net** 網絡內的婦女健康專科醫生接受必要的承保照護，以獲取女性的例行性及預防性醫療保健服務。您不需透過主治醫師轉介，即可接受這些服務。如需協助來尋找婦女健康專科醫生，您可以致電 **1-800-675-6110**（聽語障專線 **711**）。您也可以撥打會員服務部電話號碼 **1-800-675-6110**（聽語障專線 **711**）**24** 小時全天候提供服務的護士諮詢專線。選擇功能表中的護士 **24** 小時諮詢專線選項。



請致電會員服務部：**1-800-675-6110**（聽語障專線 **711**）。
Health Net 每天 **24** 小時，每週 **7** 天均提供服務。此通話免費。
或是，請撥加州轉接服務專線 **711**。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

4. 福利及服務

您健保計畫的承保內容

本章節說明您身為 **Health Net** 會員可享的承保服務。只要承保的服務屬於醫療所必需且由網絡內醫療服務提供者提供，則完全免費。如果照護不在網絡內，則您必須要求我們進行預先核准（事先授權），但敏感服務、緊急情況或緊急照護服務除外。您的健保計畫可能承保從網絡外醫療服務提供者獲取的醫療必需服務。但您必須詢問 **Health Net**。如果對於保護您生命、讓您免於罹患重病或嚴重殘疾，或降低所診斷疾病或傷害的疼痛是合理和必要的措施，則表示照護就是醫療所必需。有關承保服務的更多詳細資訊，請致電 1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

Health Net 提供以下服務：

- 門診服務
- 通話醫療服務
- 精神健康服務（門診）
- 急診服務
- 安寧及緩和照護
- 住院
- 產科及新生兒照護
- 變性服務
- 復健與康復（治療）服務及裝置
- 化驗室和放射學服務，例如 X 光。
- 預防性及保健服務及慢性疾病管理
- 糖尿病預防計畫
- 藥物使用失調治療服務
- 足科服務
- 視力服務
- 非緊急醫療交通運輸服務 (NEMT)
- 非醫療交通運輸服務 (NMT)
- 長期服務與支援 (LTSS)

請參閱下列各節，以深入瞭解您可以獲得的服務。



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。

或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

Medi-Cal benefits 福利由 Health Net 承保

門診服務

- **成人免疫接種**

您可以從網絡內藥房或網絡內醫療服務提供者那裡獲得成人免疫接種（注射），無需預先核准（預先授權）。Health Net 承保疾病控制與預防中心 (CDC) 免疫接種諮詢委員會 (ACIP) 建議的免疫接種。

- **過敏照護**

Health Net 承保過敏檢測及治療，包含脫敏療法、減敏療法或免疫療法。

- **麻醉醫師服務**

當您接受門診照護時，Health Net 會承保醫療所必需的麻醉服務。

對於牙科程序，經 Health Net 授權，我們承保以下服務：

- 由醫療專業人員進行的靜脈鎮靜或全身麻醉服務
- 門診外科手術中心、聯邦合格健康中心 (FQHC)、牙科診所或醫院環境中與鎮靜或麻醉有關的設施服務

- **脊椎推拿治療服務**

Health Net 承保脊椎推拿治療服務，限制為手動脊骨矯治的治療。整脊服務限於每月兩次服務，結合針灸、聽力、職能治療及言語治療服務。Health Net 得預先核准其他醫療必需的服務。

以下會員符合資格接受整脊服務：

- 21 歲以下的子女
- 孕婦，直到月末（包括懷孕終止後 60 天）
- 專業護理機構住院、中級護理機構或亞急性護理機構
- 所有會員，當服務在醫院門診部、屬於 Health Net 網絡的 FQHC 或 RHC 提供時



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。

或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

- **透析/血液透析服務**

Health Net 承保透析治療。如果您的 PCP 和 Health Net 核准，Health Net 也承保血液透析（慢性疾病）服務。

- **門診外科手術**

Health Net 承保門診外科手術程序。這些手術適用於診斷目的、被視為選擇性的手術；以及必須有預先核准（事先授權）的指定門診醫療手術。

- **醫師服務**

Health Net 會承保醫療所必需的醫師服務。

- **足科（足部）服務**

Health Net 承保用於人類足部診斷以及醫學、外科手術、機械、手法及電治療的醫療必需足科服務。這包括嵌入足部的踝關節和肌腱，以及控制足部功能的肌肉和肌腱的非手術治療。

- **治療療法**

Health Net 承保不同的治療療法，包含：

- 化學治療
- 放射線治療

通話醫療服務

通話醫療是一項無需與提供者在同一地點即可獲得服務的方式。通話醫療可能需要與醫療服務提供者進行即時對話，或者可能需要與醫療服務提供者進行通話醫療而不進行即時對話。您可以透過通話醫療獲得許多服務。因此，您與醫療服務提供者必須同意對特定服務使用適合您的通話醫療。您可以聯絡您的醫療服務提供者瞭解可以透過通話醫療獲得哪些類型的服務。

精神健康服務

- **精神健康門診服務**

- Health Net 會承保會員的初步精神健康評估，而無需預先核准（預先授權）。您隨時可從 Health Net 網絡內持照的心理健康醫療服務提供者獲得精神健康評估，無需轉介。



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。

或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

- 您的 PCP 或精神健康醫療服務提供者會將您轉介到 Health Net 網絡內的專科醫師，以進行其他心理健康篩檢，進而判定您的損傷程度。如果您的心理健康篩檢結果會判定您面臨輕度或中度憂鬱，或是有精神、情緒或行為功能的損傷，Health Net 則可為您提供心理健康服務。Health Net 承保以下精神健康服務：
 - 個人與團體精神健康評估與治療（心理治療）；
 - 當臨床指示進行精神健康病況評估時的心理測試
 - 培養認知技巧以增進專注力、記憶力、問題解決能力
 - 基於監控藥物治療目的的門診服務
 - 門診化驗室、藥品、用品與補充品
 - 精神科諮詢
- 如需協助尋找更多關於 Health Net 提供之精神健康服務的資訊，您可以致電 1-800-675-6110（聽語障專線 711）。
- 如果您的心理健康篩檢結果判定您需要專業精神健康服務 (SMHS)，PCP 或心理健康醫療服務提供者會將您轉診至郡心理健保計畫以進行評估。要瞭解更多資訊，請閱讀第 55 頁的「專業精神健康服務」。

急診服務

治療急診狀況所需之住院及門診服務

Health Net 承保在美國發生的治療急診狀況所需的所有服務或您在加拿大或墨西哥的醫院所需的所有服務。急診狀況是指伴隨劇痛或嚴重傷勢的醫療狀況。該病況相當嚴重以致於一位審慎的外行可預期，若是未即時醫治，將會：

- 為您健康帶來嚴重風險；或
- 嚴重損害身體機能；或
- 造成任何身體器官或身體部位的嚴重失能；或
- 造成孕婦臨產（臨產是指在下列任一情況下進行分娩）：
 - 沒有足夠時間在您分娩前將您安全轉送至其他醫院。
 - 轉院可能會對您或腹中胎兒的健康或安全造成威脅。

如果藥師或醫院急診室認為您需要這些藥品，則會為您提供 72 小時的緊急處方藥供應。Health Net 會支付緊急供應量的費用。



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。

或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

- **緊急交通運輸服務**

Health Net 承保救護車服務，以協助您在發生緊急情況時前往最近的照護地點。但您的病況必須達到一定的嚴重程度，以致於透過其他方式前往照護地點可能會使您的健康或生命受到威脅。美國境外的服務不屬於給付範圍，但在加拿大或墨西哥需要住院的急診服務除外。

安寧及緩和照護

Health Net 為兒童和成人承保安寧照護及緩和照護，有助於減少身體、情緒、社交或精神不適感。成人不能同時接受安寧照護和緩和照護服務。

- **安寧照護**

安寧照護是為臨終會員提供的一項福利。安寧照護要求會員的預期壽命不超過 6 個月。這是一種干預措施，它主要注重於疼痛和症狀控制而非治療來延長壽命。

安寧照護包括：

- 護理服務
- 物理、職能或言語服務
- 醫療社工服務
- 居家健康助理及家政服務
- 醫療用品和用具
- 藥品和生物服務
- 諮詢服務
- 病危期間 24 小時連續護理服務，以及居家照護臨終會員的必要服務
- 在醫院、專業護理機構或安寧照護中心每次最長連續五天的住院喘息照護
- 在醫院、專業護理機構或安寧照護中心對於疼痛控制或症狀管理的短期住院照護

- **緩和照護 (Care Connections) 計畫**

緩和照護是一種以病人及家庭為中心的照護，透過預期、預防和治療疾病來改善生活品質。緩和照護不要求會員有六個月或更短的壽命預期。緩和照護可與治療服務同時進行。

緩和照護計畫 (Care Connections) 是針對患有嚴重進行性疾病的會員的專業居家照護計畫。我們的團隊與會員的醫師合作，透過預防、治療和支援、症狀緩解來提高會員和家庭的生活品質。



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。

或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

緩和照護包括以下服務：

- 預先照護計畫
- 緩和照護評估和諮詢
- 個人化的照護計畫
- 緩和照護團隊
- 照護協調
- 疼痛和症狀管理
- 精神健康和醫療社工服務
- 牧師服務
- 透過電話提供 24 小時全天候緩和照護支援
- 針對符合條件的會員提供的其他具有醫療必要性和合理的緩和照護服務（例如，針對兒科患者的表達療法）

如果符合要求的標準，任何年齡的會員都可以獲得緩和照護服務。致電 Health Net 以瞭解有關該計畫和資格的詳情。

住院

■ 麻醉醫師服務

Health Net 承保住院期間具有醫療必要性的麻醉醫師服務。麻醉醫師是專精於為患者進行麻醉的醫療服務提供者。麻醉是在一些醫療手術期間使用的藥物類型。

■ 住院服務

Health Net 承保您正式住院之後的醫療必需的住院照護。

■ 外科手術服務

Health Net 承保在醫院進行的醫學方面必要的手術。

產科及新生兒照護

Health Net 承保這些產科及新生兒照護服務：

- 哺乳教育及輔助
- 分娩及產後照護
- 吸奶器和用品
- 產前照護
- 分娩中心服務



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。
Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。
或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

- 註冊助產士服務 (CNM)
- 持照助產護士 (LM)
- 胎兒遺傳疾病診斷與諮詢
- 孕產婦提供多達 20 次預防產期抑鬱諮詢課

Start Smart for Your Baby (Start Smart)：針對孕婦的特別計畫。Health Net 希望幫助您在整個懷孕期間照顧好自己和寶寶。可以透過郵件或電話向您提供資訊。如果您在懷孕期間需要幫助，我們的個案管理人員可以回答問題並提供支援。

我們有很多方法可以幫助您健康妊娠。在我們可以提供幫助之前，我們需要知道您已懷孕。一旦知曉您懷孕，請立即致電會員服務部 1-800-675-6110（聽語障專線）。我們將幫助您安排您和寶寶需要的特殊照護。

處方藥

承保藥品

您的醫療服務提供者會為您開具屬於 Health Net 首選藥品清單 (PDL) 中的藥品，但需遵守排除與限制項目規定。Health Net PDL 有時也稱為處方集。PDL 上的藥品在其處方用途方面安全有效。醫師和藥劑師的團體對本清單進行了更新。

- 更新本清單有助於確保其上的藥品安全有效。
- 如果您的醫生認為您需要服用本清單未列出的藥品，您的醫生需要致電 Health Net 請求進行預先核准，然後您才能獲得所需的藥品。

請注意，即使 PDL 上有某種藥品，也不能保證您的醫生可以為特定的醫療病況開具這種藥品。如需瞭解藥品是否在 Health Net PDL 上，或想獲得一份 PDL 的副本，請致電 1-800-675-6110（聽語障專線：711）。您還可以在網站 www.healthnet.com 上找到 PDL。

Health Net 有時需要先核准藥品，然後醫療服務提供者才能開具這種藥品。Health Net 會在 24 小時內審查並對這些請求作出決定。

- 如果藥師或醫院急診室認為您需要這些藥品，則會為您提供 72 小時的緊急供應量。Health Net 會支付緊急供應量的費用。
- 如果 Health Net 拒絕請求，Health Net 會寄信給您，告知您拒絕原因以及您可以嘗試的其他藥品或治療方法。

藥房

如果您正在補充或重新補充處方藥品，則必須向與 Health Net 合作的藥房取得處方藥品。您可以在網站 www.healthnet.com 上的 Health Net 醫療服務提供者名錄中找到與 Health Net 合作的藥房的清單。您也可以透過致電 1-800-675-6110（聽語障專線：711）尋找您附近的藥房。



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。

或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

選擇藥房之後，將您的處方帶到藥房。醫療服務提供者也可能將其寄給您的藥房。將您的處方及 Health Net 會員卡交給藥房。確保藥房瞭解您服用的所有藥品，以及對任何藥品的過敏情況。如果您對處方有任何疑問，請務必詢問藥師。

僅適用於 Los Angeles 郡會員：

如果您居住在 Los Angeles 郡，您可以選擇一位與我們的計畫或我們的分包計畫 Molina Healthcare of California (Molina) 簽約的 PCP。如果選擇與 Molina 合作的 PCP，您將從與 Molina 簽約的藥房取得藥品，並使用 Molina 的首選藥品清單。若要取得 Molina 首選藥品清單的副本，請致電 1-800-675-6110（聽語障專線：711）與會員服務部聯絡。

臨時產後照護保險計畫

臨時產後照護保險計畫 (PPCE) 為懷孕期間或懷孕結束後患有孕婦精神健康狀況的 Medi-Cal 會員提供延長保障。

Health Net 保障婦女在懷孕期間及懷孕結束後兩個月內的孕婦精神醫療保健。PPCE 保險計畫將保障範圍延長至診斷後或懷孕結束後的 12 個月，以較長者為準。

要符合 PPCE 保險計畫的資格，您的醫生必須在懷孕結束後 150 天內針對孕婦精神健康狀況確認您的診斷。如果您認為需要，請向您的醫生詢問這些服務。如果您的醫生認為您應該接受 PPCE 服務，您的醫生會為您填寫並遞交相關表格。

個案管理

我們瞭解一些會員具有特殊需求。在這種情況下，Health Net 為會員提供個案管理服務，以協助特殊醫療保健需求。如果您有特殊醫療保健需求、行為健康需求、懷有身孕或患有殘疾，我們的個案經理可幫到您。我們的個案經理是註冊護士或社工人員。註冊護士或社工人員，可協助您瞭解重要健康問題並安排醫師為您提供照護。個案經理將與您和您的醫師協助您獲得所需的照護。他們還可以幫助您瞭解 Health Net 可以為您提供的福利，並教您如何與醫師合作以實現您的醫療保健目標。

此服務適用於患有突發疾病或複雜醫療狀況以及通常需要看多個醫師的會員。他們可能需要醫療用品或居家照護。狀況可能包括：

- 受傷
- 癌症
- 糖尿病
- 慢性阻塞性肺病 (COPD)
- 末期腎臟病
- 心力衰竭



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。
Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。
或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

- 鎌狀細胞病
- 多發性硬化症
- 腎臟或腎臟疾病
- HIV/愛滋病
- 血友病
- 可能進行的移植
- 憂鬱症
- 焦慮
- 高風險妊娠

向會員提供的其他個案管理計畫包括：

- **Care Connections** – 針對兒童和成人會員的居家緩和照護計畫。該計畫有助於管理症狀緩解，並為患有進行性疾病的會員增加額外的支援。
- 過渡期照護管理 - 會員從急性住院治療過渡到居家照護的計畫。它針對出院後的需求提供照護協調支援。
- **Start Smart for Your Baby®** - 針對孕婦和新媽媽的計畫。該計畫旨在為健康的孕婦和寶寶量身訂作支援和照護。

復健與康復（治療）服務及裝置

這項福利包括幫助受傷、殘疾或慢性病病人獲得或恢復身心技能的服務和裝置。

本計畫承保：

- **針灸**

Health Net 承保針灸服務，以預防、緩和或減輕因獲得公認之醫療狀況而導致的嚴重持續慢性疼痛感。門診針灸服務（帶或不帶電刺激針）限於每月兩次服務，與醫師、牙醫、足科醫生或針灸師提供的聽力、整脊、職能治療及言語治療服務相結合。**Health Net** 可能預先核准（事先授權）其他醫療必需的服務。

- **聽力服務**

Health Net 承保聽力服務。門診聽力服務限於每月兩次，結合針灸、整脊、職能治療及言語治療服務。**Health Net** 可能預先核准（事先授權）其他醫療必需的服務。

- **行為健康治療**

行為健康治療 (**BHT**) 包含服務及治療方案，例如應用行為分析及實證行為介入方案，而可讓個人的身體功能發展或恢復到切實可行範圍。

BHT 服務會透過使用行為觀察及增強，或是透過提示以教授目標行為的每個步驟來教授技巧。**BHT** 服務是以可靠證據為基礎，而不是實驗性質。**BHT** 服務的範例包含行為介入、認知行為介入套件、全方位行為治療及應用行為分析。



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。

或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

BHT 服務必須是醫療所必需、由持照醫師或心理醫師開立處方、由計畫核准，以及遵循核准的治療計畫而提供。

- **癌症臨床試驗**

Health Net 承保被納入 I 期、II 期、III 期或 IV 期臨床試驗的患者的常規照護費用，前提是這些試驗與癌症或其他危及生命的疾病的預防、檢測或治療相關，且研究由美國 Food and Drug Administration (FDA)、疾病控制與預防中心 (CDC) 或 Centers for Medicare and Medicaid Services (CMS) 進行。研究必須得到美國衛生研究院 (NIH)、食品藥物管理局 (FDA)、美國國防部或美國退伍軍人管理局核准。

- **心臟功能復健**

Health Net 承保住院及門診心臟功能復健服務。

- **耐用醫療器材 (DME)**

Health Net 承保購買或租賃 DME 用品、設備及醫師醫囑中開立處方之其他服務的費用。開具的 DME 項目可能作為醫療必需品予以承保，以保持日常生活活動所必需的身體機能，或者預防嚴重的身體殘疾。Health Net 不承保舒適、便利或豪華的設備、功能和用品以及其他通常非主要用於醫療保健的物品。

- **腸內和腸外營養：**

這些向身體輸注營養的方法在發生妨礙您正常進食的醫療狀況時使用。承保醫療必需的腸內和腸外營養產品。

- **助聽器**

如果您經過檢測而證實聽力喪失且收到醫師的處方，Health Net 便會承保助聽器。Health Net 可能也承保您第一副助聽器的助聽器租賃、更換及電池費用。

- **居家健康服務**

Health Net 承保在您家中提供的、由醫師開立處方並認為具有醫療必要性的健康服務。

- **醫療用品、設備及器具**

Health Net 承保醫師開具的醫療用品。若是醫師開立醫囑且由與計畫簽訂合約之供應商提供，Health Net 會承保失禁用品。



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。

或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

- **職能治療**

Health Net 會承保職能治療服務，包含職能治療評估、治療規劃、治療、指示及諮詢服務。職能治療服務限於每月兩次服務，結合針灸、聽力、整脊及言語治療服務。Health Net 可能預先核准（事先授權）其他醫療必需的服務。

- **矯具/義具**

Health Net 會承保醫療所必需且由醫師、足科醫生、牙醫、或非醫師醫療服務提供者開具的矯具及義具器具及服務。這包括植入的助聽裝置、隆胸假體/義胸乳罩、燒傷壓縮服裝和義肢，以恢復身體功能或替換身體部位，或者支撐虛弱或變形的的身體部位。

- **造口和泌尿用品**

Health Net 會承保造瘻袋、導尿管、引流袋、衝洗用品和膠黏劑。不包括用於舒適、便利或奢華設備或功能的用品。

- **物理治療**

Health Net 會承保物理治療服務，包含物理治療評估、治療規劃、治療、指示、諮詢服務及外用藥物的應用。

- **肺部復健**

Health Net 會承保醫療所必需且由醫生開具的肺部復健。

- **重建服務**

Health Net 承保矯正或修復身體的異常結構以儘量改善或創造正常的外觀的外科手術。因先天性缺陷、發育異常、創傷、感染、腫瘤、疾病或乳房切除術後的乳房切除術造成的身體結構異常。可能會有一些限制和例外規定。

- **專業護理機構服務**

如果您罹患殘疾且需要高度照護，Health Net 會承保醫療所必需的專業護理機構。這些服務包含提供特護療養之持照設施的 24 小時全天候食宿。



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。

或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

- **言語治療**

Health Net 會承保醫療所必需的言語治療。言語治療服務限於每月兩次服務，結合針灸、聽力、整脊及職能治療服務。Health Net 可能預先核准（事先授權）其他醫療必需的服務。

- **變性服務**

作為一項福利，Health Net 在醫療必需或者服務符合整形手術標準時會承保變性服務（性別確認服務）。

所有承保的性別認同障礙 (GID) 治療福利需要預先核准（事前授權）。治療遵循最新版本的世界跨性別健康專業協會 (WPATH) 文件、「變性者、跨性別者和非性別常規者的醫療保健標準」及 Medi-Cal 準則。會員必須由受過此領域訓練的適當專家並根據 WPATH 準則及 Medi-Cal 準則診斷出性別焦慮癥或 GID。

承保的福利包括：

- 心理治療、
- 持續的荷爾蒙治療、
- 化驗室檢測以監控荷爾蒙治療，及
- 性別重建手術在本質上不屬於整形手術。

如果會員確診 GID，則性別重建手術 (GRS) 屬於承保範圍：

- 至少年滿 18 歲，
- 可簽署完全知情同意書，
- 而且符合手術的 WPATH 準則。

男性變女性會員的乳房移植手術（及相關醫療必需服務）僅在適當的激素治療試驗未能脹大乳房時才予承保。

如欲瞭解詳情，請致電 Health Net 會員服務部 1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

化驗室和放射學服務

當醫療必需時，Health Net 會承保門診及住院化驗及 X 光服務。根據醫療必要性承保各種先進的造影程序，例如 CT 掃描、MRI 和 PET 掃描。若是醫師開立醫囑且由與計畫簽訂合約之醫療服務提供者提供或在緊急情況下提供，Health Net 會承保這些服務。



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。

或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

預防性及保健服務及慢性疾病管理

本計畫承保：

- 免疫接種諮詢委員會建議的疫苗
- 計畫生育服務
- 美國兒科學會明亮未來建議
- 由美國婦產科醫師學會建議的適合女性的預防性服務
- 幫助戒煙，也稱為戒煙服務
- 美國預防服務任務小組 A 級與 B 級建議的預防性服務

計畫生育服務向育齡會員提供，旨在幫助她們決定生育孩子的數量及間隔時間。這些服務包括聯邦 **Food and Drug Administration** 核准的所有節育方法。Health Net 的 PCP 及產科/婦科專科醫師可提供計畫生育服務。

對於計畫生育服務，您也可以選擇未與 Health Net 合作的醫師或診所，而無需取得 Health Net 的預先核准（事先授權）。可能不承保與計畫生育無關從網絡外醫療服務提供者處取得的服務。若要瞭解詳情，請致電 1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

疾病管理/健康輔導

Health Net 致力協助讓本公司的會員都能在需要的時候獲得所需的治療和社會服務。我們透過照護管理人員的教育及個人幫助來完成此照護。此服務的目標是提高照護品質，協助您改善健康。我們的疾病管理計畫包括：

- 氣喘
- 糖尿病
- 心力衰竭

我們的所有計畫互相配合，協助您瞭解並積極管理自己的健康。我們可以協助您達成以下事項：

- 如何服藥
- 篩檢的目的
- 何時致電醫生

我們將提供工具協助您瞭解和控制自己的病情。如需更多資訊或自我轉介，請致電會員服務部，電話為 1-800-675-6110（聽語障專線請撥打 711 聯絡 California Relay，並提供會員服務部號碼：1-800-675-6110）。您可以要求跟疾病管理健康教練說話。



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。

或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

糖尿病預防計畫

糖尿病預防計畫 (DPP) 是一項以實證為基礎的生活方式改變計畫。糖尿病預防計畫旨在預防或延遲被診斷患有前期糖尿病的患者引發第 2 型糖尿病。計畫將持續一年，對於合格的會員可延長一年。經計畫核准的生活方式支援與技術包括但不限於：

- 提供隨行教練
- 教導自我監控和解決問題
- 提供鼓勵和回饋
- 提供參考資料以支援實現目標
- 追蹤日常體重測量以協助實現目標

會員必須符合計畫資格要求才能加入 DPP。致電 Health Net 以瞭解有關該計畫和資格的詳情。

藥物使用失調服務

本計畫承保：

- 酒精誤用篩檢和非法藥品篩檢
- 免費為有酒精及其他物質濫用狀況的成年人（18 歲及以上人士）提供的服務。受保的酒精誤用服務是：
 - 每年針對風險性酒精誤用而進行的一次擴展篩檢（這是一種篩檢工具，會詢問您有關酒精使用的更多資訊）
 - 每年三次（每次 15 分鐘）的干預治療時段，討論飲酒的風險

若急性藥物或酒精過量住院治療有醫療必要性，則屬於本計畫給付範圍。

足科服務

本計畫承保：

- 兒科醫生的 **Bright Futures** 指南建議進行早期及定期篩檢、診斷及治療 (EPSDT) 服務，以幫助您或您的孩子保持健康。這些服務對您免費提供。
- 如果您或您的子女未滿 21 歲，Health Net 會承保兒童保健看診服務。兒童保健看診服務是一項全面的預防、篩檢、診斷及治療服務。
- Health Net 將進行約診並提供交通，以協助孩子獲得所需的照護。
- 預防性照護可以是定期的健康檢查和篩檢，以協助醫師及早發現問題。定期檢查協助醫師發現您或您孩子的醫學、牙科、視力、聽力、精神健康以及任何物質濫用等方面的問題。Health Net 會承保篩檢服務（包括血液鉛含量評估），需要時可隨時篩檢，即使不在您或您孩子的定期檢查期間。此外，預防性照護亦可按需要對您或您的孩子進行疫苗接種。Health Net 必須確保所有投保的孩



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。

或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

子在任何醫療保健看診時獲得必要的疫苗接種。無需預先核准（事先授權）即可免費獲得預防性照護服務和篩檢。但是，對於 6-20 歲的會員，一般的發育篩檢將需要事先授權。

- 在檢查或篩檢中發現身體或精神健康問題時，可能提供照護來修復或協助解決問題。如果照護是醫療必需的且 Health Net 負責支付費用，則 Health Net 免費為您承保該照護。這些服務包含：
 - 醫師、執業護士及醫院照護
 - 促使您保持健康
 - 物理、言語/語言和職能治療
 - 居家健康服務，可能包括醫療設備、用品和用具
 - 視力和聽力治療，可能包括眼鏡和助聽器
 - 自閉症譜系障礙和其他發育殘障的行為健康治療
 - 個案管理和健康教育
 - 重建外科手術，是矯正或修復因先天缺陷、發育異常、創傷、感染、腫瘤或疾病所造成的異常身體結構而執行，以儘量改善機能或創造正常的外觀的外科手術。
- 照護協調可以幫助您或您的孩子獲得正確的照護，即使 Health Net 不負責承擔該照護的費用。這些服務包含：
 - 精神健康和藥物使用失調的治療和康復服務
 - 牙科問題治療，可能包括畸齒矯正

視力服務

本計畫承保：

- 每 24 個月一次常規眼科檢查；Health Net 可能預先核准（事先授權）醫療必需的額外服務。
- 每 24 個月一副眼鏡（鏡架及鏡片）；無晶體、無虹膜、圓錐角膜等醫療狀況所需的隱形眼鏡。

非緊急醫療交通運輸服務 (NEMT)

在 Medi-Cal 承保範圍內，您有權使用非緊急醫療交通運輸服務 (NEMT) 來前往約診地點。如果您無法透過小汽車、公車、火車或計程車去參加醫療、牙科、精神健康、物質使用和藥房預約，您可以向醫師請求 NEMT。您的醫師將決定正確的交通運輸服務以滿足您的需求。



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。

或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

NEMT 是救護車、非緊急醫療護送車、可載送輪椅的交通車或空中運輸。**NEMT** 並不是車輛、公車或計程車。當您需要搭車前往門診就診，**Health Net** 會收取最低價的 **NEMT** 以滿足您的醫療需求。舉例來說，那代表如果您在身體或醫療方面可搭乘可載送輪椅的交通車前往門診，**Health Net** 就不會支付救護車的費用。只有當您的醫療狀況無法進行地面交通運輸服務時，您才能使用空中交通運輸服務。

在下列情況下必須使用 **NEMT**：

- 如果醫師或其他醫療服務提供者以書面授權判定為身體或醫療所必需，或是您在身體或醫學方面無法開車、搭乘公車、火車或計程車前往門診就診。
- 因為身體或精神殘疾，您需要司機的協助才能往返居住處、車輛或治療地點。
- 由 **Health Net** 預先核准且具備醫師開具的書面授權。

如需要求您醫師開具的 **NEMT** 服務，請在門診至少 5 個工作日（星期一至星期五）前撥打 1-800-675-6110（聽語障專線 711）聯絡 **Health Net**。若要進行緊急門診，請盡快提前致電。致電時請備妥您的 ID 會員卡。

NEMT 限制

如果醫療服務提供者為您開具了 **NEMT**，則您往返 **Medi-Cal** 承保的醫療門診、牙醫、精神健康和物質濫用障礙時，接受 **NEMT** 並無限制。一些藥房服務在 **NEMT** 下是承保的，如去藥房取藥的往返交通費。欲瞭解更多資訊或諮詢 **NEMT** 藥房服務，請致電 **Health Net**，號碼是 1-800-675-6110（聽語障專線 711）。如果門診類型是由 **Medi-Cal** 承保，而非透過健保計畫，則 **Health Net** 會提供交通運輸服務或協助您排定交通運輸服務。

下列哪些情況不適用？

如果您在身體或醫療狀況可開車、搭乘公車、計程車或其他可輕鬆使用的交通工具前往門診就診，我們就不會提供交通運輸服務。如果 **Medi-Cal** 不承保此服務，則不會提供交通運輸服務。本會員手冊包含承保服務清單。

會員費用

Health Net 授權交通運輸服務時，則免收費用。

非醫療交通運輸服務 (NMT)

在下列情況時，您可以使用非醫療交通運輸服務 (NMT)：

- 往返您醫療服務提供者授權之 **Medi-Cal** 服務的門診。
- 選擇處方藥物和醫療用品。



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。
Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。
或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

如果您無法開車去參加約診以接受 Medi-Cal 承保的醫療服務，Health Net 可幫助您安排交通運輸服務。Health Net 將安排小汽車、計程車、巴士或其他公共/私人交通工具前往您的約診地點。您可能也有家人或朋友開車帶您去約診地點，Health Net 會向他們補償里程費用。當會員自己開車前往或離開約診地點時，Health Net 不提供里程補償。

在獲得里程補償核准之前，您必須透過電話、電子郵件或親往 Health Net 聲明您已嘗試獲取所有其他合理的交通選擇，但未成功。Health Net 會收取最低價的 NEMT 以滿足您的醫療需求。

要針對已授權的服務請求 NMT，請致電 Health Net，號碼是 1-800-675-6110（聽語障專線 711），且提前您的預約時間至少 5 個工作日（星期一至星期五）致電，或在您有緊急預約時儘快致電。致電時請備妥您的 ID 會員卡。

注意：美洲印第安人可以聯絡他們當地的 IHC 請求 NMT 服務。

NMT 限制

當 Health Net 為您授權 NMT，則您往返醫療門診、牙醫、心理健康和藥物使用失調時，接受 NMT 並無限制。如果門診類型是由 Medi-Cal 承保，而非透過健保計畫，則您的健保計畫會提供交通運輸服務或協助您預約交通運輸服務。會員不能自己開車或直接獲得補償。

下列哪些情況不適用？

以下情況下不適用 NMT：

- 救護車、非緊急醫療護送車、可載送輪椅的交通車或其他形式的 NEMT 具有醫療必需性，而可取得承保服務。
- 因為身體或醫療狀況，您需要司機的協助才能往返居住處、車輛或治療地點。
- 您坐輪椅，在沒有駕駛員幫助的情況下無法上下車。
- Medi-Cal 不承保此服務。

會員費用

Health Net 授權交通運輸服務時，則免收費用。

長期服務與支援 (LTSS)

Health Net 承保這些 LTSS 福利，而為以下符合資格的會員提供福利：

- 由 Health Net 核准的多元化老人服務方案 (MSSP)
- 由 Health Net 核准的專業護理機構服務
- 由 Health Net 核准的成人社區服務 (CBAS)



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。
Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。
或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

僅適用於 Los Angeles 郡及 San Diego 郡

- **多元化老人服務方案 (MSSP)**：如果您是年滿 65 歲以上的殘疾人士，居住在 MSSP 網站認可的集水區內且符合入住護理機構的條件，但您希望留在家中，您即可能符合資格取得 MSSP 服務。MSSP 讓您可安全地留在家中，以作為入住護理機構的替代方案。由 MSSP 提供的服務可能包括：
 - 成人日間照護/支援中心
 - 住房援助/房屋微型修繕
 - 家事與個人照護協助
 - 保護監督
 - 照護管理
 - 喘息照護（住家及家外）
 - 交通運輸
 - 膳食服務 – 聚餐/送餐上門
 - 社交安撫 / 治療諮詢
 - 溝通服務/ 翻譯/ 口譯
 - 環境無障礙適應
 - 個人緊急應變系統 (PERS)/ 通訊裝置
 - 金錢管理
- **專業護理機構或「SNF」照護（亞急性／中級護理機構照護）**— 我們的計畫承保專業護理機構 (SNF) 服務。如果您是肢體殘障人士且需要接受高層級的照護，您可能可取得 SNF 服務。SNF 服務必須由醫師或經認證的執業護理師開立，並於持照專業護理機構 (SNF) 提供。承保服務包括：
 - 每天 24 小時的特護療養。
 - 食宿（每日供餐）。
 - 個案管理。
 - X 光與化驗程序。
 - 物理治療、言語治療和職能治療。
 - 處方藥品和給藥。
 - 醫療用品、器材及設備。
- **管理式長期服務與支援 (MLTSS) 會員的照護協調**：我們的計畫為 Los Angeles 郡和 San Diego 郡接受管理式長期服務與支援 (MLTSS) 的會員提供照護協調。若適用或是會員提出請求，我們的計畫會為高風險會員開發個人照護計畫 (ICP)，以及建立跨科照護團隊 (ICT)。ICP 及 ICT 依據會員的需求建立而成，而且確保可整合和協調會員的醫療需求照護和長期服務及支援。如欲瞭解詳情，請致電會員服務部 1-800-675-6110（聽語障專線 711）。



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。

或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

適用於所有郡別：

- **成人社區服務 (CBAS)：**如果您已年滿 18 歲以上且因有健康問題使您難以照顧自己而需要額外協助，您即可能符合成人社區服務 (CBAS) 的資格。如果您符合資格，我們將幫助您找到最符合您需求的中心。如果您所在地區沒有 CBAS 中心，我們將幫助您尋找其他居家和基於社區的服務。

在 CBAS 中心，您可取得以下服務：

- 進行個人評估
- 專業護理服務
- 物理、職能及言語治療
- 精神健康服務
- 治療活動
- 社會服務
- 個人照護
- 膳食
- 營養諮詢
- 來往於您家與 CBAS 中心之間的交通

照護協調

Health Net 提供服務，以協助您協調您的醫療保健需求，而且您無需付費。

如果您對於自己的健康或您子女的健康有任何疑問或疑慮，請致電 1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

統整健保計畫 (CCI) 福利

僅適用於 Los Angeles 郡及 San Diego 郡

- 加州統整健保計畫 (CCI) 致力於改善符合兩種資格（同時符合 Medi-Cal 及 Medicare 資格）之人士的照護協調。CCI 有兩個主要部分：

Cal MediConnect

Cal MediConnect 計畫旨在改善具有獲得 Medicare 和 Medi-Cal 的雙重資格的受益人的照護協調。可讓他們投保單一計畫，以管理所有福利，而不會有個別的 Medi-Cal 及 Medicare 計畫。其目的也旨在提供高品質照護，以協助人們保持健康，並盡可能留在家中生活。



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。

或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

如果您投保了 Health Net Cal MediConnect，該計畫將承保：

- 一起為您提供服務的醫療服務提供者網絡
- 確定您獲得所需照護及支援的個人照護協調員
- 您健康需求及照護計畫的自訂審查

管理式長期服務與支援 (MLTSS)

擁有 Medicare 和 Medi-Cal 雙重資格的個人必須加入 Medi-Cal 管理式照護計畫才能獲得其 Medi-Cal 福利，包括 LTSS 和 Medicare 整合福利。

Health Homes Program

Health Net 涵蓋 Health Homes Program (HHP) 服務，該服務適用於具有某些慢性健康病況的會員。這些服務是為了有助於協調身體健康服務、行為健康服務和社區型長期服務與支援 (LTSS)，適用於具有慢性病況的會員。

如果您符合該計畫的條件，可能會有人與您聯絡。您也可以致電 Health Net 以瞭解詳情。

如果您符合下列條件，則您可能符合 HHP 的條件：

- 您具有某些慢性健康病況。您也可以致電 Health Net，以瞭解符合條件的病況，並且您符合以下情況之一：
 - 您有三種（含）以上的資格符合 HHP 慢性病況
 - 您去年住院了
 - 您去年前往急診室三次（含）以上；或
 - 您無住所。

如果您符合下列條件，則您無資格接受 HHP 的服務：

- 您接受安寧照護服務；或
- 您已在需要技能的護理設施居住超過入院當月和次月。

已承保的 HHP 服務

HHP 將為您提供照護協調員和照護團隊，他們將與您和您的醫療保健服務提供者（如您的醫師、專科醫師、藥劑師、個案經理等）合作，以配合您的照護。Health Net 所提供的 HHP 服務，包括：

- 綜合照護管理
- 照護協調
- 健康促進
- 綜合性過渡照護
- 個人與家庭支援服務
- 推介到社區和社交支援



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。

或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

會員費用

HHP 服務會員無需支付費用。

其他 Medi-Cal 方案和服務

您可以透過按服務收費 (FFS) Medi-Cal 或其他 Medi-Cal 方案取得的其他服務

有時候 Health Net 不承保某些服務，但您仍可以透過 FFS Medi-Cal 或其他 Medi-Cal 計畫取得這些服務。本節會列出這些服務。若要瞭解詳情，請致電 1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

專業精神健康服務

某些精神健康服務由郡精神健康計畫提供，而不是由 Health Net 提供。這些服務包括為符合醫療必要性規定的 Medi-Cal 會員提供專業心理健康服務 (SMHS)。SMHS 可能包括下列門診、居家及住院服務：

- 門診服務：
 - 精神健康服務（評估、計畫研擬、治療、復健及親屬協同治療服務）
 - 藥物支援服務
 - 日間密集治療服務
 - 日間復健服務
 - 危機介入服務
 - 緊急情況穩定服務
 - 目標個案管理服務
 - 治療行為服務（針對 21 歲以下的會員承保）
 - 重症監護協調 (ICC)（針對 21 歲以下的會員承保）
 - 密集家庭服務 (IHBS)（針對 21 歲以下的會員承保）
 - 治療性寄養照護（針對 21 歲以下的會員承保）
- 住宿服務：
 - 成人住宿治療服務
 - 緊急住宿治療服務
- 住院服務：
 - 成人精神科住院服務
 - 精神科住院專業服務
 - 精神健康機構服務



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。
 Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。
 或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

如需更多關於郡精神健保計畫提供之專業心理健康服務的資訊，您可以致電郡精神健康計畫。要線上尋找所有郡的免費電話號碼，請瀏覽 www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx。

藥物使用失調服務

郡向符合醫療必要性規定的 Medi-Cal 會員提供藥物使用失調服務。被確定需要藥物使用失調治療服務的會員將被轉診到他們的郡部門進行治療。要線上尋找所有郡的免費電話號碼，請瀏覽 [www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD County Access Lines.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx)。

除了由「Health Net 承保的 Medi-Cal 福利」小節中所示，Health Net 不給付所有其他酒精與藥物成癮治療服務及海洛因戒毒門診服務。需要這些服務的會員將被轉介至自願住院戒毒 (VID) 醫療服務提供者或其所在縣酒精與藥物成癮治療計畫以接受治療。Health Net 會持續與您的 PCP 合作以承保主要照護以及其他與酒精和物質濫用治療不相關的服務，而且會在治療方案內進行協調。

牙科服務

如果您居住在 Los Angeles 郡及 Sacramento 郡，Health Net 會為受益人提供一個 Medi-Cal 牙科計畫。如需更多資訊，請致電 1-800-213-6991。

對於其他郡縣的會員，Medi-Cal 承保一些牙科服務，包括：

- 診斷和預防性牙科衛生（例如，檢查、X 光及洗牙）
- 疼痛控制的急診服務
- 拔牙
- 充填
- 根管治療（前/後）
- 牙冠（預製/實驗室）
- 刮治和牙根整平
- 牙周維護
- 全部和局部假牙
- 符合資格之兒童的齒列矯正
- 局部塗氟

如果您有疑問或想瞭解有關牙科服務的更多資訊，請致電 Medi-Cal Dental Program，電話是 1-800-322-6384（聽語障專線 1-800-735-2922 或 711）。您還可以瀏覽 Medi-Cal Dental Program 網站 www.denti-cal.ca.gov。

加州兒童服務 (CCS)

CCS 是 Medi-Cal 方案，可治療罹患特定健康情況、疾病或慢性健康問題且符合 CCS 方案規定且未滿 21 歲之兒童。如果 Health Net 或您的 PCP 認為您的子女符合 CCS 資格條件，則可能會將您的子女轉診至 CCS 郡方案以評估其資格。



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。
Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。
或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

CCS 方案員工會決定您的子女是否符合 CCS 服務的資格。如果您的子女有資格取得這類型的照護，CCS 醫療服務提供者便會治療其 CCS 病況。Health Net 會繼續承保與 CCS 病況（例如，體檢、疫苗和兒童健康檢查）無必然關係的服務類型。

Health Net 不承保 CCS 方案提供的服務。若要讓 CCS 承保這些服務，CCS 必須核准醫療服務提供者、服務和設備。

CCS 不承保所有健康情況。CCS 會承保身體殘疾或必須使用藥物、手術或復健治療的大多數健康情況。CCS 承保有下列健康情況的兒童：

- 先天性心臟病
- 癌症
- 腫瘤
- 血友病
- 鎌狀細胞貧血
- 甲狀腺問題
- 糖尿病
- 嚴重慢性腎臟問題
- 肝臟疾病
- 類腸疾病
- 兔唇
- 脊柱裂
- 聽力喪失
- 白內障
- 腦性麻痺
- 在特定情況下發生的癲癇
- 類風濕關節炎
- 肌肉萎縮症
- AIDS（愛滋病）
- 嚴重頭部、腦部或脊髓損傷
- 嚴重灼傷
- 牙齒嚴重歪斜

Medi-Cal 會提供 CCS 服務給付。如果您的子女不符合 CCS 方案服務的資格，他或她將可以繼續從 Health Net 取得醫療所必需的照護。

- 要瞭解有關 CCS 的更多資訊，您可以瀏覽 CCS 網頁：
www.dhcs.ca.gov/services/ccs
或致電 1-800-675-6110（聽語障專線 711）。



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。
Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。
或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

機構式長期照護

對於 Kern、Sacramento、San Joaquin、Stanislaus 和 Tulare 郡的會員，Health Net 承保您入住設施當月和次月的長期照護費用。如果您入住時間較長，Health Net 則不承保長期照護。

如果您入住設施時間之後超過一個月，則常規 FFS Medi-Cal 會承保您的入住費用。若要瞭解詳情，請致電 1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

早期開始／早期干預

- 「早期開始方案」適用於剛出生至 3 歲之嬰兒和學步幼兒，這些孩童需要早期干預服務，而且可能罹患會導致發展遲緩或出現發展遲緩跡象的問題。一些風險情況是：
 - 窒息
 - 中樞神經系統感染
 - 早產
- 欲瞭解有關早期開始／早期干預 (Early Start/Early Intervention) 的詳情，或欲取得早期開始／早期干預區域中心轉介，請諮詢您的醫師或計畫

當地教育機構 (LEA) 評估服務

- LEA 透過學校的各項計畫提供某些醫療保健評估服務。LEA 是您當地的公立學校。年齡為 3 歲至 21 歲的兒童可無需經其 PCP 轉介而取得服務。PCP 應當與 LEA 協調所需的醫療服務。LEA 服務可能包括：
 - 生理及精神健康評估
 - 教育及心理社會評估
 - 健康及營養教育
 - 發育評估
 - 物理及職能治療
 - 言語治療及聽覺測試（聽力測試）
 - 諮詢
 - 護理服務
 - 學校健康助理服務
 - 醫療運送



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。

或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

罹患發育殘障的會員

區域中心

- 區域中心專為符合發展障礙之人士的需求而建立。殘疾病況包含：智能不足、癲癇、自閉症、腦性麻痺、唐氏症、言語及語言遲滯。區域中心會協助其客戶及家庭尋找住所、成人日間托顧方案、交通運輸服務、醫療保健及學校活動。大多數的服務對於合格客戶而言是免費的。如果您的家人在年滿 18 歲前被確診罹患殘疾病況，您的 PCP 會將您轉介至當地的區域中心。

兒童鉛中毒篩檢

- Health Net 承保 18 歲以下兒童的血鉛篩檢測試，作為例行預防保健的一部分。血鉛含量測試高於某個濃度的兒童將被轉介至兒童鉛中毒預防計畫 (CLPPP)、加州兒童服務 (CCS) 和/或當地健康部門以進行進一步評估和治療。

治療結核病的直接觀察療法

- 我們的計畫會將被確認有活躍結核病且有不遵守結核病治療風險的會員轉介至當地健康部門接受直接觀察療法。有不服從的風險的會員包括但不限於，表現出多重抗藥性、治療失敗或以前的治療方案完成後復發者、表現出不服從（如那些未能及時看診）的兒童、青少年及個人會員。Health Net 將向罹患結核病並正接受直接觀察療法的會員提供所有醫療所必需的給付服務，並將確保與當地健康部門聯合進行個案管理及協調照護。

重大器官移植

- Health Net 會將被確認需要重大器官移植的會員轉介給 Medi-Cal 核准的移植中心，並將給付由 Medi-Cal 核准的移植中心執行的評估服務。重大器官移植的例子是骨髓移植、心臟移植、肝臟移植、肺臟移植、心/肺移植、綜合肝腎移植，以及綜合肝臟和小腸移植。如果您作為一位移植候選人被接納，且 Medi-Cal 批准了您的移植，您將被從 Health Net 退出並轉回按服務收費 Medi-Cal。Health Net 將繼續給付所有必要的醫療服務，直到您完全退出。未滿 21 歲的會員會被轉介至加州兒童服務 (CCS) 方案，以進行所有移植評估及授權。

Health Net 不會讓需要接受腎臟或角膜移植的會員退保。我們會為需要這些移植的會員提供所有醫療所必需的服務，包括移植本身。



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。

或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

不由 Health Net 承保、但可以透過按服務收費 Medi-Cal 獲得的其他 Medi-Cal 福利：

- 血液凝血因子，例如血友病血液凝血因子。
- 長期照護（Los Angeles 郡或 San Diego 郡會員除外。請參閱上述「長期服務與支援 (LTSS)」一節瞭解詳情。）
- 兒科日間醫療保健。
- 國家血清甲胎蛋白檢測 (State Serum Alphafetoprotein Testing) 計畫之下的國家實驗室服務。
- 目標個案管理。
- 一般急性照護醫院的自願住院解毒服務。

您無法透過 Health Net 或 Medi-Cal 取得的服務

Health Net 和 Medi-Cal 均不承保的一些服務包括但不限於：

- 實驗性或研究性服務和藥品
- 生育能力保留
- 體外受精 (IVF)
- 永久性房屋改建
- 車輛改裝
- （為改變或重塑身體正常構造以改善外觀的）美容外科手術
- 加州兒童服務 (CCS)
- 根據州和/或聯邦法律被 Medi-Cal 排除在外的所有服務
- 例行情況下的服務，醫療所必需者除外
- 針對配偶或家人的親密關係而提供的精神健康服務或諮詢。
- 看護照護
- 不孕症
- 運動、工作或旅行的疫苗
- 住院時的個人舒適用品（如電話、電視及客人托盤）
- 治療主要的酒精問題。如果您需要針對主要酒精問題的服務，您可以被轉介給您所在縣的酒精與藥物計畫。
- 視力服務：
 - 用於保護、妝容或工作相關目的之眼鏡
 - 針對矯正折射錯誤或雙眼視力問題以外目的而開具的眼鏡
 - 漸進多焦鏡片



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。
 Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。
 或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

- 多焦標準隱形眼鏡
- 視力治療或訓練
- 由擁有且可以配戴隱形眼鏡之人員使用的處方眼鏡

若要瞭解詳情，請致電 1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

新技術及現有技術的評估

新技術是指最近才研發出來治療特定疾病或病況的程序、藥物、生物製品或裝置，或是使用當前技術的新方法。

Health Net 緊跟技術與療法的變化。為協助確定是否在您的福利計畫中加入新的治療或照護，我們會審查：

- 最新的醫學和科學刊物
- 執業醫師或國家認可的醫療協會的建議
- 政府機構的報告和出版物。

此工作旨在確保您獲得安全有效的照護。



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。

或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

5. 權利和責任

作為 Health Net 會員，您擁有特定權利及責任。本章介紹了這些權利和責任。本章還包括您作為 Health Net 會員，有權獲得的法律聲明。

您的權利

Health Net 會員享有這些權利：

- 獲得尊重的對待，會適當地考慮您的隱私權權利，以及維護您醫療資訊保密性的需求。
- 獲得關於計畫及其服務（包含承保服務）、其執業人員和醫療服務提供者，以及會員權利與責任的資訊。
- 可選擇 Health Net 網絡中的主要照護醫療服務提供者。
- 及時獲得網絡內醫療服務提供者的服務。
- 可參與關於您自己的醫療保健（包含拒絕治療的權利）的決策制定。
- 對計畫的會員權利和責任政策提出建議。
- 以口語或書面方式，對組織或所接受的照護提出申訴。
- 獲得照護協調。
- 請求對拒絕、延遲或限制服務或福利之決定提出上訴。
- 獲得用您的語言提供的免費口譯服務。
- 在當地的司法援助辦公室或其他團體處取得免費的法律幫助。
- 研擬預立醫囑。
- 如果某服務或福利被拒絕，並且您已經向 Health Net 提出上訴，但仍然對決定不滿意，或者您沒有在 30 天後得到上訴決定，包括有關可能加速聽證的情況的資訊，請求州政府聽證會。
- 應要求從 Health Net 退保，並變更到該郡的另一個健保計畫。
- 使用未成年人知情同意服務。
- 獲得以要求之替代格式（例如盲人點字、大字型排版及音訊格式）呈現的書面會員通知資訊，而且及時以要求的格式提供並遵循《Welfare & Institutions 法規》第 14182 (b)(12) 節。
- 您有權免於受到任何形式的約束或孤立，並以此作為威脅、懲戒、謀取便利或報復的手段。



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。

或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

- 如實討論可用治療選項及替代方案的資訊，並以適用於您情況的方式呈現且易於瞭解，而不論費用或承保範圍如何。
- 查閱並獲得您病歷的副本，並要求修訂或更正內容，如同 45 美國聯邦法規 (Code of Federal Regulations) §164.524 及 164.526 中所指定。
- 自由行使這些權利，而不會對 Health Net、醫療服務提供者或州政府對待您的方式造成不利影響。
- 依據聯邦法律，使用計畫生育服務、獨立生育中心、聯邦合格健康中心、印第安健康診所、助產服務、農村健康中心、性傳染病服務及承包商網絡以外的緊急服務。

您的責任

Health Net 會員負有這些責任：

- **禮貌行事並尊重待人。** 您有責任尊重並禮貌對待您的醫生和所有醫療服務提供者及工作人員。您有責任準時看診，或至少提前 24 小時致電醫生診室取消約診或重新安排。
- **提供最新、準確及完整的資訊。** 您有責任盡可能向您的所有醫療服務提供者及 Health Net 提供正確且盡可能充足的資訊。您有責任接受定期體檢，並在您的健康問題惡化之前告知您的醫生。
- **服從您醫生的建議並參與您的照護。** 您有責任與您的醫生討論您的醫療保健需要、制訂目標並達成一致意見、盡最大努力瞭解您的健康問題、並服從你們所同意的治療計畫和指示。
- **僅在緊急情況下使用急診室。** 您有責任僅在急診或經醫生指示時才使用急診室。急診照護指您合理認為為停止或舒緩突發嚴重疾病或症狀、及受傷或需要立即診斷和治療的病況所必需的服務。
- **報告不正當行為。** 您有責任向 Health Net Community Solutions 報告醫療保健欺詐或不正當行為。您可以透過致電 Health Net 詐欺與虐待舉報熱線免費電話 1-866-685-8664 進行報告，而無需透露您的姓名。詐欺舉報熱線每週七天，每天 24 小時均提供服務。所有通話內容皆會嚴加保密。



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。

或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

隱私權行使聲明

您可向 HEALTH NET 索取本公司的病歷保密規定與程序說明，並在您提出要求時為您提供。

本聲明將為您說明本計畫可能會如何使用和透露您的醫療資訊，並說明您可如何獲取這些資訊。

請仔細閱讀這份聲明。

承保機構的責任：

Health Net（下文中稱為「我們」或「計畫」）是 1996 年《健康保險可攜性和問責性法案》(HIPAA) 中界定與規定的承保機構。根據法律的規定，Health Net 必須維護您受保護健康資訊 (PHI) 的隱私，並提供您本聲明，本聲明內含我們的法律責任與您 PHI 有關的隱私權行使規定；同時如果您的 PHI 因未獲得妥善保管而遭到侵害，按本聲明的條例（目前已生效）我們也必須通知您。PHI 是與您有關的資訊（包括基本資訊），這些資訊在合理情況下可用於識別您的身分，且這些資訊是與您過去、現在或未來的生理或精神健康或病況以及您所接受的醫療保健服務或照護給付有關。

本聲明說明我們會如何使用及透露您的 PHI。聲明也說明您取得、修訂和管理您的 PHI 的權利，以及如何行使這些權利。我們唯有在取得您的書面授權後，才會透過本聲明未提及的其他方式使用並透露您的 PHI。

Health Net 保留變更本聲明內容的權利。我們也保留將修訂版或更新版的聲明適用於我們已持有以及我們將來會獲得之任何您 PHI 的權利。每當本聲明中下列內容有重大變更時，Health Net 都會立即修改並發布本聲明：

- 使用或透露方式
- 您的權利
- 我們的法律責任
- 其他隱私權行使規定

我們會在我們的網站和我們的會員手冊上提供任何經修訂的聲明。

口頭、書面或電子 PHI 的內部保護規定：

Health Net 會保護您的 PHI。我們擁有隱私權和安全程序的協助。

我們可以用這些方法保護您的 PHI。

- 我們訓練我們的員工依循隱私權和安全程序。
- 我們要求我們的商業夥伴遵循隱私權和安全程序。
- 我們隨時都能維護我們辦事處的安全。
- 我們只會出於公事緣由透露您的 PHI，且只向需要知道的人透露。
- 當我們透過電子方式傳送或儲存 PHI 時，我們會確保其安全。
- 我們利用科技技術來防止不當人員取得您的 PHI。



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。

或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

允許使用和透露您 PHI 的情況：

下方列出了我們在未取得您的許可或授權下，可使用或透露您 PHI 的情況：

- **治療** — 為了協調您不同醫療服務提供者之間的治療方式，或協助我們為您相關的福利做出（事先核准）事先的授權決定，我們可向提供給您治療的醫師或其他醫療保健提供者使用或透露您的 PHI。
- **給付** — 為了能給付給您醫療保健服務，我們可使用和透露您的 PHI。基於給付之目的，我們可向其他健保計畫、醫療保健服務提供者或其他受到聯邦隱私權規則批准的機構透露您的 PHI。付款活動可能包含：
 - 處理理賠
 - 判定資格或理賠給付
 - 發出保費帳單
 - 審查服務是否具有醫療必需性
 - 執行理賠的使用評議
- **醫療保健作業** — 為了進行我們的醫療保健作業，我們可使用及透露您的 PHI。這些活動可能包含：
 - 提供客戶服務
 - 回應投訴和上訴
 - 提供個案管理及照護協調
 - 進行理賠和其他品質評估的醫療評定
 - 改善活動

在醫療保健作業中，我們也可能向商業夥伴透露您的 PHI。我們會與這些夥伴簽訂書面協議，以保護您 PHI 的隱私權。基於聯邦隱私權規則，我們可能向其他機構透露您的 PHI。此機構也必須與您有關係，才能進行醫療保健作業。這包含下列項目：

- 品質評估及改善活動
- 審查醫療保健專業人士的專業能力或資格
- 個案管理及照護協調
- 偵測或預防醫療保健詐欺和濫用
- **向團體健保計畫/計畫贊助者透露** — 如果贊助者已同意遵守有關使用或透露承保護健康資訊方式的特定限制（例如同意不將受保護健康資訊用於聘雇相關行動或決定），我們可能會向團體健保計畫的贊助者透露您的受保護健康資訊，例如雇主或為您提供醫療保健方案的其他機構。



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。

或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

PHI 的其他允許或必要的透露：

- **募款活動** — 我們可為了募款活動而使用或透露您的 PHI，例如為慈善基金會或類似機構募款，以協助為其籌措活動資金。如果我們有因募款活動而與您聯絡，我們將會讓您有機會可以選擇退出或停止在日後繼續收到此類通訊。
- **核保目的** — 我們可基於核保之目的使用或透露您的 PHI，例如針對保險申請或要求作判定。如果我們有為了核保目的而使用或透露您的 PHI，我們將不得在承保過程中使用或透露與您遺傳資訊有關的 PHI。
- **門診提醒/替代治療** — 為了提醒您有與我們預約治療門診和醫療保健，或為了提供您有關替代治療或其他醫療相關福利和服務，例如如何戒煙或減重的資訊，我們可使用和透露您的 PHI。
- **法律要求** — 如果聯邦、州和（或）地方法律要求使用或透露您的 PHI，我們可使用或透露您的 PHI，但必須合乎此法律的限度，並僅限於此法律的要求。如果有兩個或多個的法律或法規產生相同的使用或透露衝突，我們將依照限制性更強的法律或法規。
- **公共衛生活動** — 基於預防或控制疾病、傷害或殘疾的目的，我們可向公共衛生行政部門透露您的 PHI。為了確保 Food and Drug Administration (FDA) 管理範疇下的產品或服務的品質、安全或效果，我們可向 FDA 透露您的 PHI。
- **虐待和照管不良的受害者** — 如果我們合理相信有虐待、照管不良或家庭暴力事實的存在，我們可向當地、州或聯邦政府行政部門透露您的 PHI，包括社會服務機構或經法律授權的（或經法律授權受理舉報的）保護服務中心。
- **司法和行政程序** — 我們可在司法和行政程序中，透露您的 PHI。我們也可能為了回應下列項目而透露您的 PHI：
 - 法院命令
 - 行政審判庭命令
 - 傳票
 - 傳喚
 - 拘票
 - 請求查詢
 - 類似的法律要求
- **執法單位** — 當我們收到執法單位的要求時，我們可透露您相關的 PHI。例如為了回應：
 - 法院命令
 - 法院拘票
 - 傳票
 - 轄區警員核發的傳喚
 - 大陪審團傳票

為了指認嫌犯、罪犯、重要證人或失蹤人口時，我們也可透露您相關的 PHI。



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。

或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

- **驗屍官、法醫和禮儀師** — 我們可透露您的 PHI 給驗屍官或法醫。這是視需要而定的，例如確定死因時。我們可能會視需要將您的 PHI 透露給禮儀師，以方便他們執行職務。
- **器官、眼睛以及組織捐贈** — 我們可向器官採購組織透露您的 PHI。我們也可能向從事採購、保存或移植下列器官的機構透露您的 PHI：
 - 死體器官
 - 眼睛
 - 組織
- **健康和安全的威脅** — 如果在出於善意下，我們相信有必要使用和透露您的 PHI 來防止或減輕某人或大眾的健康或安全的嚴重或迫在眉睫的威脅，我們可使用或透露您的 PHI。
- **特殊政府職能** — 如果您是美國軍隊的一員，我們可在軍事指揮機關的要求下，透露您的 PHI。我們也可能向下列機構透露您的 PHI：
 - 獲得授權之聯邦官員，以從事國家安全和情報活動
 - 國務院，以判定醫療適用性
 - 總統或其他獲得授權人員之保護活動
- **勞工賠償** — 為了遵守有關勞工賠償的法律或其他依法設立的類似方案，而這些法律或方案在不考慮對錯下提供工作相關傷害或疾病的福利，在此狀況下，我們可透露您的 PHI。
- **緊急情況** — 在緊急狀況下，或如果您已經沒有行為能力或不存在時，我們可向家人、親近的個人好友、授權的賑災中心或任何其他您已事先指定的人透露您的 PHI。我們會使用專業判斷和經驗來判定透露 PHI 是否合乎您的最大利益。如果透露 PHI 合乎您的最大利益，我們只會將 PHI 透露給參與您照護的直接相關者。
- **囚犯** — 如果您是矯正機關的囚犯或是遭到執法機關長官的羈押，我們可將您的 PHI 透露給矯正機關或執法機關長官，但必須在必要的情況下，透露資訊是為了讓矯正機構提供給您醫療保健；為了保護您的健康或安全；為了保護他人的健康或安全；或為了保護矯正機關的安全與防禦措施。
- **研究** — 某些情況下，在研究人員的臨床研究經過核准後，我們可將您的 PHI 透露給研究人員，但必須有某種保護措施，在有確保隱私及保護您 PHI 的情況下才能透露。

需要您書面授權才能使用並透露您 PHI 的情況

按規定我們必須獲得您的書面授權才能基於以下理由使用或透露您的 PHI，但有少數情況例外：

銷售 PHI — 在我們透露您的任何 PHI 且該透露可視為是一種銷售行為時，我們將會事先向您索取書面授權，銷售行為是指我們可因透過該方式透露 PHI 而獲得報酬。



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。

或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

行銷— 在因行銷目的而使用或透露您的 PHI 時，我們將會向您索取書面授權，但少數情況例外，例如我們與您進行面對面的行銷溝通或我們提供不具面值之促銷贈品的情況。

心理治療記錄— 在使用或透露任何我們可能所持有與您有關的心理治療記錄時，我們將會向您索取書面授權，但少數情況例外，例如基於特定治療、給付或醫療保健作業目的的情況。

個人權利

以下是與您 PHI 有關的權利。如果您想要使用以下任何權利，請使用本聲明末尾的資訊聯絡我們。

- **撤銷授權的權利**— 您可以隨時撤銷您的授權，撤銷授權必須以書面形式呈現。撤銷會立即生效，除非我們在收到您的書面撤銷通知前，我們已根據您的授權採取了相應的行動。
- **要求限制的權利**— 您有權要求限制在治療、給付或醫療保健作業上使用和透露您的 PHI，也可以要求限制透露給參與您照護或給付您照護的人士，例如家庭成員或親密朋友。您的請求應說明您所要求的限制，並說明此限制適用於何人。我們並不一定同意這個請求。若我們同意，除非有資訊是要在提供給您緊急治療下所需，否則我們將會遵守您的限制要求。不過，當您是自費支付某項服務或項目的全額費用的狀況下，我們會在給付健保計畫或進行健保計畫醫療保健作業時，限制使用或透露您的 PHI。
- **請求保密通信的權利**— 您有權要求使用替代方式或至替代地點讓我們向您傳達關於您 PHI 的資訊。此權利僅適用於下列情況：(1) 通訊內容會透露與接受敏感服務相關之醫療資訊或提供者姓名及地址，或是 (2) 透露所有或部分醫療資訊或提供者姓名及地址可能讓您陷於危險，如果不是透過替代方式進行傳達，或是在您需要的替代位置進行。您不需要說明自己請求的原因，但您的請求必須明確說明通訊內容是否會透露與接受敏感服務相關之醫療資訊或提供者姓名及地址，或是透露所有或部分醫療資訊或提供者姓名及地址可能讓您陷於危險，如果通訊方式或位置並未變更。如果您的要求合理，且有特別指定傳達您 PHI 的替代方式或地點，我們必須採納您的請求。
- **調閱和取得您 PHI 複本的權利**— 您有權調閱您包含在專用記錄集中的 PHI 或取得其複本，但有少數例外。您可要求我們以影本以外的格式提供複本。我們會使用您要求的格式，除非我們在切實可行範圍內無法實行。您須以書面形式提出取得您 PHI 的申請。如果我們拒絕您的請求，我們將會為您提供書面說明，告知您我們是否會針對該拒絕理由進行重新審查以及該如何提出重新審查申請；或者如果我們無法針對該拒絕決議進行重新審查，我們亦會告知您。



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。

或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

- **修訂您 PHI 的權利**— 如果您認為您的 PHI 含有不正確的資訊，您有權要求我們修訂或變更您的 PHI。您必須以書面形式提出請求，且必須說明為什麼需要修訂此資訊。基於某些原因，我們可以拒絕您的請求，例如，如果我們並不是您想要修訂資訊的創建者，且您 PHI 的創建者能夠自行執行這項修正。如果我們拒絕您的要求，我們會提供給您一份書面說明。您可以回覆一份聲明，表示您不同意我們的決定，我們會將您的聲明附加至您要求我們修訂的 PHI 中。如果我們接受您修訂資訊的請求，我們會作出合理的努力通知他人，包括通知您指定的人士、通知此修訂和在未來透露此資訊時列出所做的修訂。
- **取得透露細目記錄的權利**— 您有權取得最近 6 年期間我們或我們的合作夥伴透露您 PHI 的事例清單。這不適用於基於治療、給付、醫療保健作業之目的而透露您 PHI 的狀況，或者是您授權的狀況下和其他特定活動中。如果您一次請求的帳目記錄超過 12 個月期間，我們因需要處理這些額外的請求，可對您收取合理、合乎成本的費用。我們會在您提出請求時，向您提供有關我們費用的詳細資訊。
- **提出投訴的權利**— 如果您覺得您隱私權遭到侵犯，或我們違反了我們自己的隱私權實踐，您可以使用本聲明末尾列出的聯絡資訊向我們以書面或透過電話的方式提出投訴。針對 Medi-Cal 會員的投訴，會員也可與下一部分所列的 California Department of Health Care Services 聯絡。

您也可向 U.S. Department of Health and Human Services Office for Civil Rights 的部長提出民權投訴，您可郵寄投訴，地址是：200 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20201，或致電 1-800-368-1019（聽語障專線：1-866-788-4989），或瀏覽 www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints。

我們不會因您提出投訴而對您採取任何行動。

- **取得本聲明複本的權利**— 您可以使用本聲明末尾列出的聯絡資訊，隨時要求我們提供本聲明的複本。如果您是透過網站或電子郵件 (e-mail) 取得本聲明，您也有權要求本聲明的紙本複本一份。

聯絡資訊

如果您對本聲明、我們與您 PHI 相關的隱私權實踐或如何行使您權利有任何問題，您可以使用本聲明末尾列出的聯絡資訊向我們以書面或透過電話的方式提出投訴。

Health Net 隱私權辦公室
Attn: Privacy Official
P.O. Box 9103
Van Nuys, CA 91409

電話： 1-800-522-0088
傳真： 1-818-676-8314
電子郵件： helpline@dmhc.ca.gov



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。
Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。
或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

如果您認為我們未保護您的隱私並想提出投訴，您可以致電或透過書面方式提出投訴：

Privacy Officer

c/o Office of Legal Services

California Department of Health Care Services

1501 Capitol Avenue, MS 0010

P.O. Box 997413

Sacramento, CA 95899-7413

電話號碼：1-916-445-4646 或 1-866-866-0602 (聽語障專線：1-877-735-2929)

電子郵件：Privacyofficer@dhcs.ca.gov

財務資訊隱私權聲明

本聲明將為您說明您的**財務資訊**可能會透過何種方式遭到使用和透露以及您可如何獲取這些資訊。請仔細閱讀這份聲明。

我們致力於維護您個人財務資訊的保密性。在本聲明中，「個人財務資訊」是指與計畫參加者或申請人的醫療保健保險有關，且包含該人士的身分識別資訊，同時通常無法透過公開方式取得，而需透過向該人士蒐集，或藉由為該人士提供醫療保健承保而取得的資訊。

我們收集的資訊：我們將會透過下列來源蒐集與您有關的個人財務資訊：

- 我們透過您申請表或其他表格所取得的資訊，例如姓名、地址、年齡、醫療資訊及社會安全局號碼；
- 與您和我們、我們的附屬公司或其他人士進行交易有關的資訊，例如保費支付和理賠記錄；以及
- 透過消費者報告所取得的資訊。

資訊透露：我們將不會向任何第三方透露與計畫參加者或前計畫參加者有關的個人財務資訊，但法律所規定或允許的情況除外。例如，在進行一般業務作業的過程中，我們可在未經您授權的情況下，在法律允許的範圍內向下列類型的機構透露任何我們所收集並與您有關的個人財務資訊：

- 向我們企業的附屬公司，例如其他保險公司；
- 基於日常業務目的向非關係企業透露，例如為了處理您的交易、維護您的帳戶，或回應法院命令和司法調查；以及
- 向為本公司提供服務的非關係企業透露，其中包括代本公司寄送宣傳訊息者。



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。

或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

保密性與安全性：我們將會根據適用的州政府與聯邦政府標準來採取實體、電子及程序上的安全措施，以保護您的個人財務資訊，使其免於承擔諸如遺失、損壞或遭盜用等風險。這些措施包括針對電腦實施安全措施、妥善管理檔案和建築物，以及限制可取得您個人財務資訊的對象。

與本聲明有關的問題：

如果您對本聲明有任何疑問：

請致電您會員卡背面所列的免付費電話號碼或致電 1-800-522-0088 與 Health Net 聯絡。

法律通知

許多法律皆適用於本《會員手冊》。即使本手冊未將這些法律條文納入，也未對其詳加說明，您的權利與責任仍有可能受其影響。適用於本手冊的主要法律是與 Medi-Cal 方案有關的州立聯邦法律。其他聯邦法律和州法律也可能適用。

與 Medi-Cal 最後給付順位有關的通知：

針對 Health Net 為您提供的服務，有時其他人將必須優先給付。例如，如果您發生車禍或者您在工作時受傷，保險公司或勞工賠償將必須優先給付。

DHCS 有權利也有責任針對 Medi-Cal 給付順位並非第一的 Medi-Cal 承保服務追償費用。如果您受傷，並且有人對您的受傷負責，您或您的法律代表必須在提交法律訴訟或理賠後 30 天內通知 DHCS。在線提交通知：

- <http://dhcs.ca.gov/PI> 上的個人受傷計畫
- <http://dhcs.ca.gov/WC> 上的勞工賠償計畫

欲知詳情，請致電 1-916-445-9891。

Medi-Cal 方案遵循與提供會員醫療保健服務之第三方法律責任有關的州法律及聯邦法律和法規。Health Net 將會採取所有合理的措施，以確保 Medi-Cal 方案的給付順位位於最後。

Medi-Cal 會員也擁有免費獲得的其他健康保險 (OHC)。根據法律，會員必須先用盡 OHC 提供的所有服務，然後才能透過 Health Net 使用服務。如果不申請或保持免費或州付費 OHC，您的 Medi-Cal 福利及/或資格將被拒絕或停止。聯邦和州法律要求 Medi-Cal 會員報告私人健康保險。要報告或變更私人健康保險，請瀏覽 <http://dhcs.ca.gov/mymedi-cal>。或瀏覽您的健保計畫。或致電 1-800-541-5555（聽語障專線 1-800-430-7077 或 711）。如果在 California 之外，請致電 1-916-636-1980。如果不及時報告 OHC 的變更，且因此獲得您沒有資格獲得的 Medi-Cal 福利，您必須償還 DHCS。



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。

或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

遺產追償通知

Medi-Cal 方案必須從某些已故 Medi-Cal 會員的遺產尋求償還已付費用，包括在已故 Medi-Cal 會員年滿 55 歲後向其提供的管理護理保費、護理機構服務、居家和基於社區的服務、相關的醫院和處方藥服務。如果已故會員未留下遺產或在過世時沒有任何遺產，則不追償任何費用。

如欲瞭解遺產追償的詳情，請瀏覽 <http://dhcs.ca.gov/er>。或致電 1-916-650-0490 或獲得法律建議。

行動通知

Health Net 只要拒絕、延遲、終止或修改醫療保健服務請求，Health Net 便會向您寄送一封「行動通知」(NOA) 信函。如果您不同意計畫的決定，您隨時都可向 Health Net 提出上訴。請參閱下面的「上訴」部分，瞭解有關提出上訴的重要資訊。當 Health Net 向您寄送 NOA 時，如果您不同意我們的決定，它將通知您所擁有的全部權利。

第三方責任

如果 Health Net 必須進行訴訟才能追償費用且該訴訟涉及第三方過失賠償責任或意外責任險（包括勞工賠償金及未保險駕車人給付），Health Net 將不會針對提供給會員的承保服務提出任何費用追償索賠。但 Health Net 會通知 DHCS 該等潛在的個案，並會幫助 DHCS 行使州政府所賦予其追償此類補償的權利。會員有義務在這方面協助 Health Net 和 DHCS。

獨立承包商

Health Net 與各簽約醫療服務提供者的關係是獨立承包商關係。簽約醫療服務提供者並非 Health Net 的員工或代理人，而 Health Net 或其員工也不是簽約醫療服務提供者的員工或代理人。不論在任何情形下，Health Net 都無需為任何簽約醫療服務提供者或其他醫療保健服務提供者的過失、不當行為或疏失負責。簽約醫療服務提供者（而非 Health Net）與會員保持醫患關係。Health Net 不是醫療保健服務提供者。



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。

或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

醫療保健計畫詐欺

醫療保健計畫詐欺定義為醫療服務提供者、會員、雇主或任何代表前述各方的個人做出欺騙行為或不實陳述。醫療詐騙是重罪，可能會被檢方起訴。任何人在蓄意或已知情況下，為了詐騙醫療保健計畫而提出載有錯誤或欺騙陳述的理賠申請時，即犯下保險詐欺罪。

若您對帳單或《福利說明》表上記載的任何費用有疑慮，或您知悉或懷疑有任何非法活動，請致電本計畫的免付費詐欺舉報熱線 **1-866-685-8664**。詐欺舉報熱線每週七天，每天 **24** 小時均提供服務。所有通話內容皆會嚴加保密。

Health Net 無法控制的情況

若因 Health Net 無法控制的天災或緊急情況，以致 Health Net 的機構或工作人員無法依本會員手冊的規定提供或安排服務或福利，Health Net 提供此類服務或福利的義務將僅限於：Health Net 應善盡誠意，努力利用目前可用的機構或工作人員來提供或安排此類服務或福利。



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。
Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。
或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

6. 報告和解決問題

您使用 Health Net 可能發生兩種問題：

- **投訴**（或**申訴**）是指您使用 Health Net 或醫療服務提供者，或是使用醫療服務提供者提供之醫療保健或治療發生問題
- **上訴**是指您不同意 Health Net 不承保或變更您服務的決定

您有權向 Health Net 提出申訴和上訴，以使我們瞭解您的問題。這不會損及您的法律權利及救濟。我們不會因您提出投訴而對您進行歧視或報復。讓我們知道您的問題所在，有助於我們改善對所有會員的照護。

您應該一律先聯絡 Health Net，讓我們知道您發生了何種問題。每週 7 天、每天 24 小時致電 1-800-675-6110（聽語障專線 711）與我們聯絡。向我們告知您的問題。

如果您的申訴或上訴仍未獲得解決，或是您對於結果不甚滿意，您可以致電與 California Department of Managed Health Care (DMHC) 聯絡，要求他們審查您的投訴或進行獨立醫療審查。您可以致電 DMHC 的電話 1-888-466-2219（聽語障專線 1-877-688-9891 或 711）或瀏覽 DMHC 網站獲得更多資訊：www.dmhc.ca.gov。

California Department of Health Care Services (DHCS) Medi-Cal Managed Care Ombudsman 也可以提供協助。如果您無法加入、變更或退出健保計畫，他們也能提供協助。如果您搬家且無法讓 Medi-Cal 轉換至新郡，他們也能提供協助。您可以在週一至週五上午 8:00 至下午 5:00 致電監察人員，電話：1-888-452-8609。

您也可以向郡資格辦公室提出關於 Medi-Cal 的申訴。如果您不確定要向誰提出申訴，請致電 1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

若要報告關於您的附加健康保險的不正確資訊，請在週一至週五的上午 8:00 至下午 5:00 致電 Medi-Cal：1-800-541-5555。



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。
Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。
或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

投訴

投訴（或申訴）是指您使用 **Health Net** 或醫療服務提供者提供之醫療保健發生問題或不甚滿意。提出投訴沒有時間限制。您可透過電話、寫信或在線上隨時向 **Health Net** 提出投訴。

- **透過電話：**致電 **Health Net**，號碼是 1-800-675-6110（聽語障專線 711），每週 7 天、每天 24 小時均提供服務。提供您的健保計畫 ID 號碼、您的姓名及提出投訴的原因。
- **透過電子郵件：**致電 **Health Net**，號碼是 1-800-675-6110（聽語障專線 711），請他們寄送表格給您。取得表格後填寫內容。請務必填入您的姓名、您的健保計畫 ID 號碼及提出投訴的原因。讓我們知道發生哪些問題，以及我們如何幫助您。

將表格郵寄至：

Health Net Appeals & Grievances
P.O. Box 10348
Van Nuys, CA 91410-0348

您醫師的診所將會備有投訴申請表。

- **線上：**請瀏覽 **Health Net** 網站。瀏覽 www.healthnet.com。

如果您需要我們協助您提出投訴，我們樂意為您提供協助。我們會為您提供免費的語言服務。請致電 1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

收到您的投訴後 5 天內，我們會給您發一封信函，告知您我們已收到您的投訴。您會在 30 天內收到我們寄出的另一封信函，告知您我們如何解決您的問題。如果您致電 **Health Net** 提交的申訴不涉及醫療保健保險、醫療必要性或者試驗性或研究性治療，且您的申訴在下一個工作日結束前解決，則您可能不會收到信函。

如果您希望我們快速作出決定，因為解決您投訴所花費的時間會導致您的生命、健康或身體功能陷於危險，則可要求加速（快速）審查。要請求加速審查，請給我們致電，號碼是 1-800-675-6110（聽語障專線 711），我們會在收到您的投訴後 72 小時內做出決定。

上訴

上訴與投訴不盡相同。上訴是請求 **Health Net** 審查和變更我們對於所請求服務之承保範圍所作的決定。如果我們寄給您「行動通知」(NOA) 信函，告知您我們拒絕、延遲、變更或結束服務，而且您不同意我們的決定，您就能提出上訴。您的 **PCP** 或其他醫療服務提供者也可以在您的書面許可下為您提出上訴。



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。
Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。
 或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

您必須在從 Health Net 獲得 NOA 當日起的 60 個曆日內提出上訴。如果您目前正在接受治療且您想繼續接受治療，則您必須在 NOA 郵戳日期或送信日期起的 10 個曆日內，或者在 Health Net 表示服務將要停止之前向 Health Net 申請上訴。在這種情況下，當您請求上訴時，將根據您的要求繼續進行治療。如果最終決定拒絕或變更服務，我們可能會要求您支付服務費用。

您可透過電話、寫信或在線上提出上訴：

- **透過電話：**致電 Health Net，號碼是 1-800-675-6110（聽語障專線 711），每週 7 天、每天 24 小時均提供服務。提供您的姓名、健保計畫 ID 號碼，以及提出申訴的服務。
- **透過電子郵件：**致電 Health Net，號碼是 1-800-675-6110（聽語障專線 711），請他們寄送表格給您。取得表格後填寫內容。請務必填入您的姓名、健保計畫 ID 號碼，以及提出申訴的服務。

將表格郵寄至：

Health Net Appeals & Grievances
P.O. Box 10348
Van Nuys, CA 91410-0348

您醫師的診所將會備有上訴申請表。

- **線上：**請瀏覽 Health Net 網站。瀏覽 www.healthnet.com。

如果您需要我們協助您提出上訴，我們樂意為您提供協助。我們會為您提供免費的語言服務。請致電 1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

收到您的上訴後 5 天內，我們會給您發一封信函，告知您我們已收到您的上訴。在 30 天內，我們會告知您上訴決定為何。如果 Health Net 未能在 30 天內告知您其上訴決定，您可以要求舉行州政府聽證會和進行獨立醫療審查。如果您先申請州政府聽證會，且聽證會已經舉行，則您無法申請 IMR。在此情況下，州政府聽證會將有最終決定權。

如果您或您的醫師希望我們快速作出決定，因為解決您上訴所花費的時間會導致您的生命、健康或身體功能陷於危險，則可要求加速（快速）審查。如要求加速審查，請致電 1-800-675-6110（聽語障專線 711）。我們會在收到您的上訴後 72 小時內做出是否加快處理您的上訴的決定。

如果您不同意申訴決定該怎麼辦

如果您提出上訴並收到 Health Net 的信函，告知您我們不會變更決定，或者您從未收到決定通知函且時間已超過 30 天，您可以：

- 向 California 社會服務部 (Department of Social Services) 申請召開州政府聽證會，法官便會審查您的個案。



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。

或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

- 向 Department of Managed Health Care (DMHC) 提交獨立醫療審查/投訴申請表，要求重新審核 Health Net 的決定或者要求進行 DMHC 的**獨立醫療審查 (IMR)**。在 DMHC 的 IMR 期間，一名不屬於 Health Net 的外部醫師將審查您的個案。DMHC 的免費電話號碼是 1-888-466-2219，聽障專線是 1-877-688-9891。您可以在 DMHC 網站上找到獨立醫療審查/投訴申請表和說明：www.dmhc.ca.gov。

您無需為州政府聽證會或 IMR 付費。

您有權同時申請州政府聽證會和 IMR。如果您先申請州政府聽證會，且聽證會已經舉行，則您無法申請 IMR。在此情況下，州政府聽證會將有最終決定權。

以下章節會有關於如何要求召開州政府聽證會或 IMR 的詳細資訊。

向 Department of Managed Health Care (DMHC) 提交投訴和獨立醫療審查 (IMR)。

IMR 是指由與您的健保計畫無關的外部醫師審查您的個案。如果您想申請 IMR，您必須先向 Health Net 提出上訴。如果您未在 30 個曆日內接獲健保計畫的答覆，或者您對健保計畫的決定感到不滿，則您可以申請 IMR。您必須在收到告知您上訴決定之通知當日起的 6 個月內申請 IMR，但您只有 120 天時間要求舉行州政府聽證會，因此，如果您希望進行 IMR 和州政府聽證會，請儘快提出投訴。記住，如果您先申請州政府聽證會，且聽證會已經舉行，則您無法申請 IMR。在此情況下，州政府聽證會將有最終決定權。

您可能可以在未先提出上訴的情況下立即申請 IMR。這是為了防備您的健康問題十分緊急。

如果您對 DMHC 的投訴不符合 IMR 的資格條件，DMHC 仍會審核您的投訴，以確保 Health Net 在您就其拒絕服務的裁決提出上訴時做出正確的決定。Health Net 必須遵守 DMHC 的 IMR 和審查決定。

此為申請 IMR 的方法。「申訴」一詞同時指「投訴」和「上訴」。

加州管理式醫療保健部門 (California Department of Managed Health Care) 負責管理式醫療保健服務計畫。如果您想對您的健康計畫提出申訴，您應先致電 **1-800-675-6110** (聽語障專線 711) 與您的健康計畫聯絡，並使用您的健康計畫的申訴程序，而後才與該部門聯絡。使用此申訴程序並不會使您失去任何潛在法定權利或您可能獲得的補償。倘您需要協助處理與緊急事件有關的申訴，或您的健保計畫沒有就您的申訴提出令您滿意的解決方案，或您的申訴在 30 天後仍未獲得解決，您可致電州管理式醫療保健部門以尋求協助。除此之外，您可能還符合申請獨立醫療審查 (IMR) 的資格。如果您有接受 IMR 的資



請致電會員服務部：1-800-675-6110 (聽語障專線 711)。

Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。

或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

格，則 IMR 流程會針對健保計畫就提議之服務或治療是否為醫療所必需、試驗性或研究性的治療是否屬於承保範圍，以及有關急診或緊急醫療服務福利爭議而做成的醫療決定，進行公正的審查。California Department of Managed Health Care 也設有免付費電話 (1-888-466-2219)，以及為聽語障人士提供專線電話 TDD 專線 (1-877-688-9891)。該部門的網站 <http://www.dmhc.ca.gov> 上有投訴表、IMR 申請表和線上說明。

「州政府聽證會」

州政府聽證會是與 California Department of Social Services (CDSS) 人員的會面。法官會協助解決您的問題或告訴您 Health Net 做出了正確的決定。如果您已經向 Health Net 提出上訴且對於該決定不甚滿意，或是如果您在提出上訴 30 天後尚未收到決定，則您有權要求申請召開州政府聽證會。

您必須在收到 Health Net 告知您上訴決定之通知當日起的 120 天內申請州政府聽證會。您的 PCP 可能會使用您的書面許可而為您申請召開州政府聽證會。

您可透過電話或寫信申請州政府聽證會。

- **透過電話：**請致電 CDSS Public Response Unit，電話：1-800-952-5253（聽語障專線 1-800-952-8349 或 711）。
- **透過電子郵件：**填寫隨附於您上訴解決通知書的表格。收件人：

加州社會服務部 (California Department of Social Services)
 州政府聽證會 (State Hearings Division)
 P.O. Box 944243, MS 09-17-37
 Sacramento, CA 94244-2430

如果您需要我們協助要求召開州政府聽證會，我們樂意為您提供協助。我們會為您提供免費的語言服務。請致電 1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

在聽證會中，您可以陳述自己的想法。我們也會說明原因。法官可能需要長達 90 天的時間才能對您的個案作出決定。Health Net 必須遵循法官的決定行事。

如果您希望 CDSS 快速作出決定，因為解決您上訴所花費的時間會導致您的生命、健康或身體功能陷於危險，您或您的 PCP 則可聯絡 CDSS 並要求加速（快速）召開州政府聽證會。CDSS 必須在收到來自 Health Net 您的完整個案檔案之後在 3 個工作日內作出決定。



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。
 Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。
 或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

詐騙、浪費和濫用

如果您懷疑醫療服務提供者或取得 Medi-Cal 服務的人詐騙、浪費或濫用，則您有權透過撥打保密的免費號碼 1-800-822-6222 或瀏覽 www.dhcs.ca.gov/ 線上提交投訴來舉報此事。

醫療服務提供者詐騙、浪費和濫用包含：

- 竄改您的病歷
- 開立超過醫療所必需的藥物量
- 提供超過醫療所必需的醫療保健服務
- 開立從未提供之服務的帳單
- 開立專業服務的帳單，但專業人員並未執行該服務
- 向會員提供免費或打折的商品和服務，以影響會員對醫療服務提供者的選擇
- 在會員不知情的情況下更換會員的主治醫師

取得福利之人員的詐騙、浪費和濫用包含：

- 將健保計畫 ID 卡或 Medi-Cal 福利 ID 卡 (BIC) 租借、銷售或提供給某人
- 向多個醫療服務提供者取得類似或相同治療或藥物
- 在非緊急情況時到急診室就醫
- 使用其他人的社會安全局號碼或健保計畫 ID 號碼

若要舉報詐騙、浪費和濫用，請寫下犯下詐騙、浪費和濫用罪刑之人員的姓名、地址和 ID 號碼。盡量提供關於該人員的詳細資訊，例如電話號碼或專業（若是醫療服務提供者）。提供事件發生的確切日期和摘要內容。

將報告寄送至：

Special Investigations Unit
1370 Timberlake Manor Parkway
Chesterfield, MO 63017
1-866-685-8664



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。
Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。
或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

7. 重要數字及須知字詞

重要電話號碼

- Health Net 會員服務部 1-800-675-6110 (聽語障專線 711)
- 殘疾服務
 - 網站：<https://www.ada.gov/>
 - 加州聽語障人士轉接服務 (California Relay Service, CRS)：聽語障專線：711
 - Sprint 1-888-877-5379 (語音)
 - MCI 1-800-735-2922 (語音)
 - 美國殘疾人法案 (Americans Disabilities Act, ADA) 資訊：1-800-514-0301 (語音)；1-800-514-0383 (聽障專線)
- 加州兒童服務 (**California Children's Services, CCS**) 方案
 - 網站：<https://www.dhcs.ca.gov/services>
 - Kern County：1-661-868-0504
 - Los Angeles County：1-800-288-4584
 - Sacramento County：1-916-875-9900
 - San Diego County：1-619-528-4000
 - San Joaquin County：1-209-468-3900
 - Stanislaus County：1-209-558-7515
 - Tulare County：1-559-685-5800
- 兒童健康及殘疾預防 (**Child Health and Disability Prevention, CHDP**) 方案
 - 網站：<https://www.dhcs.ca.gov/services/chdp>
 - Kern County：1-661-321-3000
 - Los Angeles County：1-800-993-2437
 - Sacramento County：1-916-875-7151
 - San Diego County：1-619-692-8808
 - San Joaquin County：1-209-468-8335
 - Stanislaus County：1-209-558-8860
 - Tulare County：1-559-687-6915



請致電會員服務部：1-800-675-6110 (聽語障專線 711)。
Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。
或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

- 加利福尼亞州服務部
 - DHCS 監察人員辦公室：1-888-452-8609
(網站：<https://www.dhcs.ca.gov/services/MH/Pages/MH-Ombudsman.aspx>)
 - 社會服務部 (Department of Social Services)：1-800-952-5253
(聽障專線：1-800-952-8349)
(網站：<https://www.cdss.ca.gov/county-offices>)
 - Department of Managed Health Care (DMHC)：1-888-466-2219
(1-888-HMO-2219) (網站：<http://dmhc.ca.gov/>)
- 社會安全局
 - 社會安全生活補助金 (SSI)：1-800-772-1213
(聽語障專線：1-800-325-0778)
 - 網站：<https://www.ssa.gov/>
- 縣辦公室
 - 網站：<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>
 - 精神健康網站：
<https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContaktList.aspx>
 - **Kern 郡**
 - 人類服務部：1-661-631-6807
 - 精神健康服務部：1-800-991-5272
 - **Los Angeles 郡**
 - 公共社會服務部 (Department of Public Social Services, DPSS)
 - 中央幫助熱線 (包括語言服務)：1-877-481-1044
 - DPSS 客戶服務部：1-866-613-3777；1-310-258-7400
 - Los Angeles 郡精神健康部：1-800-854-7771
 - **Sacramento 郡**
 - 人類服務部：1-916-874-3100
 - 健康與人類服務部 (精神健康)：1-888-881-4881
 - **聖地牙哥郡**
 - 健康與人類服務部：1-866-262-9881
 - San Diego 行為健康科：1-888-724-7240



請致電會員服務部：1-800-675-6110 (聽語障專線 711)。
Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。
或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

- **San Joaquin 郡**
 - 公共衛生部：1-209-468-3400
 - 行為健康：1-888-468-9370
 - 人類服務機構：1-209-468-1000
- **Stanislaus 郡**
 - 社區服務處：1-877-652-0734
 - 行為健康與康復服務部：1-888-376-6246
- **Tulare 郡**
 - 健康和人類服務機構：1-800-540-6880
 - 精神健康部：1-800-320-1616

須知字詞

臨產：婦女處於分娩之三個階段的時間，而且在分娩前可能無法安全轉送到另一家醫院，或是轉送可能危及婦女或未出生嬰兒之健康和 safety。

急性：突然發生、需要快速醫療處理但不會持續長時間的醫療狀況。

美洲印第安人：U.S.C. 第 25 條第 1603(c)、1603(f)、1679(b) 節定義的個人或被認定為符合資格條件的個人，作為印第安人，根據 42 C.F.R. 136.12 或「印第安人醫療保健改善法案」第 V 條，從印第安人醫療保健提供者（印第安健康服務、某印第安部落、部落組織或城市印第安組織-I/T/U）或透過 **Contract Health Services** 下的轉介獲得醫療保健服務。

上訴：會員請求 **Health Net** 審查和變更對於所請求服務之承保範圍所作的決定。

福利：此健保計畫承保的醫療保健服務及藥品。

加州兒童服務 (California Children's Services, CCS)：為年齡不超過 21 歲且罹患特定疾病和健康問題之兒童提供服務的 **Medi-Cal** 方案。

加州健康及殘疾預防 (California Health and Disability Prevention, CHDP)：會將款項補償給公共及私人醫療保健醫療服務提供者的公共健康方案，其中包含偵測或防止兒童及青少年罹患疾病及殘疾情況之早期健康評估。方案可協助兒童及青少年使用常規醫療保健。您的 **PCP** 可以提供 **CHDP** 服務。

個案經理：註冊護士或社工人員，可協助您瞭解重要健康問題並安排醫療服務提供者為您提供照護。



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。

或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

註冊助產士服務 (CNM)：獲得註冊護士執業並經由 California 註冊護理師委員會認證為註冊助產士的個人。註冊助產護士可參加正常分娩個案。

整脊師服務：透過手動操作治療脊柱的醫療服務提供者

慢性病況：無法完全治癒或隨時間惡化或必須治療才不致惡化的疾病或其他醫療問題。

診所：會員可以選擇作為其主要醫療服務提供者 (PCP) 的設施。它可以是聯邦合格健康中心 (FQHC)、社區診所、農村衛生診所 (RHC)、印第安健康診所或其他初級保健機構。

成人社區服務 (CBAS)：此門診機構服務將為符合資格的會員提供特護療養、社會服務、各種治療、個人照護、家屬／照護提供者訓練與支援、營養服務、交通運輸服務及其他服務。

投訴：會員以口頭或書面方式表達對於 Health Net、醫療服務提供者或所提供服務品質的不滿。投訴與申訴意義相同。

持續照護：如果醫療服務提供者及 Health Net 同意，計畫會員則可持續從其現有醫療服務提供者取得 Medi-Cal 服務長達 12 個月。

福利協調 (COB)：對於擁有多種健康保險的會員，確定哪種保險 (Medi-Cal、Medicare、商業保險或其他) 承擔主要治療和支付責任的過程。

共付額：除了保險公司的付款以外，您一般在服務期間支付的款項。

承保範圍 (承保服務)：提供給 Health Net 會員的醫療保健服務，須遵循 Medi-Cal 合約之條款、條件、限制及排除之規範，而且列於此承保範圍證明 (EOC) 及任何修訂內容。

DHCS：California Department of Health Care Services。這是監督 Medi-Cal 方案的州政府辦公室。

退保：因為您不再符合資格或轉換到新的健保計畫，而停止適用此健保計畫。您必須在表單上簽名，以表示您不希望再使用此健保計畫或是致電 HCO 並透過電話退保。

DMHC：California Department of Managed Health Care。這是監督管理式照護健保計畫的州政府辦公室。

耐用醫療器材 (DME)：有醫療必要性且由您的醫師或其他醫療服務提供者訂購的設備。Health Net 會決定是否租賃或購買 DME。租賃費用不得超過購買費用。修理醫療設備屬於承保範圍。

早期及定期篩檢、診斷及治療 (EPSDT)：EPSDT 服務是未滿 21 歲的 Medi-Cal 會員享有的福利，旨在幫助他們保持健康。會員必須接受適齡的健康檢查及適當的篩檢，以便及早發現健康問題和治療疾病。



請致電會員服務部：1-800-675-6110 (聽語障專線 711)。

Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。

或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

緊急醫療病況：具有下列嚴重症狀的醫療或心理情況（例如：臨產（參閱上述定義）或嚴重疼痛），亦即具有合理外行人之健康和藥物知識的某人可以合理相信若未能即時取得醫療照護可能會：

- 讓您的健康或您未出生寶寶的健康置於嚴重危險
- 造成身體功能損傷
- 導致身體部位或器官無法正常運作

急診室照護：由醫師執行的檢查（或是在法律允許下，員工遵照醫囑執行），以瞭解是否有緊急醫療病況。需要醫療所必需服務，在設施能力所及下，讓您維持臨床穩定的狀態。

緊急醫療運送：使用救護車或緊急車輛運送至急診室，以獲得緊急醫療照護。

計畫參加者：屬於健保計畫會員並透過計畫獲得服務的人員。

排除的服務：California Medi-Cal 方案不承保的服務。

計畫生育服務：預防或延遲懷孕的服務。

聯邦合格健康中心 (FQHC)：健康中心位於未提供許多醫療服務提供者的區域。您可以在 FQHC 接受主要和預防性照護。

按服務收費 (FFS) Medi-Cal：這意味著您沒有加入管理式照護健保計畫。根據 FFS，您的醫生必須「完全」接受 Medi-Cal，並針對您所獲得的服務直接向 Medi-Cal 開具帳單。

追蹤照護：住院之後或在治療期間，常規醫師照護以檢查患者的進度。

處方集：符合特定準則且針對會員核准的藥物或項目清單。

詐騙：由知道詐欺可能導致該人員或某人享有未經授權之福利的蓄意欺瞞或誤導行為。

獨立生育中心 (FBC)：由持照醫師或州核准的醫師為孕婦接生的健康機構，將提供分娩或產後護理以及計畫中包含的其他門診服務。這些機構並非醫院。

申訴：會員以口頭或書面方式表達對於 Health Net、醫療服務提供者或所提供服務的不滿。投訴是申訴的例子。

復健服務及裝置：可協助您保持、學習或改善日常生活之技能和功能的醫療保健服務。

醫療保健選項 (HCO)：可讓您投保健保計畫或從中退保的方案。

醫療保健服務提供者：醫師及專科醫師，例如，外科醫師、治療癌症的醫師或是治療身體特殊部位的醫師，以及與 Health Net 合作或是屬於 Health Net 網絡的醫師。

Health Net 網絡醫療服務提供者必須領有執照，才能在加州執業並為您提供 Health Net 承保的服務。

您通常需要 PCP 的轉介，才能到專科醫師處看診。您的 PCP 必須先取得 Health Net 的預先核准，您才能接受專科醫師的照護。



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。

或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

您不需透過 PCP 轉介，即可接受某些類型的服務，例如計畫生育、緊急照護、產科/婦科照護或敏感服務。

醫療保健醫療服務提供者的類型包括但不限於：

- 聽覺治療師是檢查聽力的醫療服務提供者。
- 註冊助產士是在您懷孕和分娩期間照顧您的護士。
- 家庭醫學科醫師是為所有年齡層患者治療常見醫療問題的醫師。
- 全科醫師是為治療常見醫療問題的醫師。
- 內科醫師是治療成人中常見醫療問題的醫師。
- 持照職業護士是與您醫師合作的持照護士。
- 諮商師是協助您處理家庭問題的人員。
- 醫師助理或註冊醫師助理是未持照人員，可協助您的醫師為您提供醫療照護。
- 中級執業醫師是指助產士、醫師助理或執業護士等醫療保健醫療服務提供者的稱呼。
- 麻醉護士是為您進行麻醉的護士。
- 執業護士或醫師助理是在診所或醫師診所中工作的人員，他們會診斷、治療和照顧您，但工作內容有所限制。
- 產科/婦科 (Ob/Gyn) 是照顧女性健康的醫師，包含懷孕和分娩期間。
- 職能治療師是在您生病或受傷之後，協助您重新獲得日常技能和活動的醫療服務提供者。
- 小兒科醫師是治療從出生到青少年之兒童的醫師。
- 物理治療師是在您生病或受傷之後，協助您打造身體強度的醫療服務提供者。
- 足科醫生是照顧您足部健康的醫師。
- 心理醫師是治療精神健康問題但不會開立藥物的人員。
- 註冊護士是比持照執業護士受過更多訓練的護士，而且持有執照且可和醫師執行特定工作。
- 呼吸治療師是協助您進行呼吸的醫療服務提供者。
- 言語治療師是協助您正常言語的醫療服務提供者。

健康保險：支付醫療和外科手術費用的保險給付範圍，方法是償還被保人生病或受傷的費用，或是直接付款給照護醫療服務提供者。

居家醫療保健：特護療養及其他在家中提供的服務。

居家醫療保健服務提供者：在家中為您提供特護療養及其他服務的醫療服務提供者。

安寧照護：用以降低罹患絕症之會員的身體、情緒、社交和精神不適感的照護。當會員的預期壽命不超過 6 個月時，可提供安寧照護服務。

醫院：您接受醫師及護士之住院及門診照護的地點。

住院：以住院患者的身分住院接受治療。



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。

或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

醫院門診照護：在醫院執行的醫療或外科手術照護，而無需以住院患者的身分住院。

印第安人健康診所 (IHC)：由印第安健康服務 (IHS) 或印第安人部落、部落組織或城市印第安組織經營的健康診所。

住院照護：您必須在醫院或其他地點過夜以接受所需的醫療照護。

長期照護：在設施中入住超過一個月的照護。

管理式照護計畫：Medi-Cal 計畫，僅針對投保該計畫之 Medi-Cal 領受者使用特定醫師、專科醫師、診所、藥局和醫院。**Health Net** 屬於管理式照護健保計畫。

醫療之家：照護模型，可提供更理想的醫療保健品質、利用會員的照護改善自我管理和降低可避免的長期費用。

為醫療所需（或具醫療必要性）：醫療必需照護是指合理且保護生命的重要服務。為防止患者患上嚴重疾病或殘疾，必須提供此種照護。此照護透過治療疾病或受傷來緩解嚴重疼痛。對於未滿 21 歲的會員，Medi-Cal 服務包括具有醫療必要性的照護，用於修復或協助身體或心理疾病，包括美國法典第 42 條 1396d(r) 款所述的物質使用障礙。

Medicare：專為年滿 65 歲以上的人士、較年輕的殘疾人士以及末期腎臟病（通常是需洗腎或腎臟移植的永久性腎功能衰竭，有時稱為 ESRD）患者所提供的聯邦健康保險方案。

會員：投保 Health Net 且有權接受承保服務的任何合格 Medi-Cal 會員。

精神健康服務提供者：可為患者提供精神健康和行為健康服務的持照人士。

助產服務：註冊助產護士 (CNM) 和持照助產士 (LM) 提供的產前、分娩期及產後照護，包括對母親的家庭計畫照護以及對新生兒的立即照護。

網絡：與 Health Net 簽約的一群醫師、診所及其他醫療保健服務提供者。

網絡醫療服務提供者（或網絡內醫療服務提供者）：轉至「非簽約醫療服務提供者。」

非給付服務：Health Net 不承保的服務。

非緊急醫療交通運輸服務 (NEMT)：在您無法使用車輛、公車、火車或計程車前往承保醫療門診和/或無法使用車輛、公車、火車或計程車去配取處方藥情況下的交通運輸服務。當您需要搭車前往門診就診，Health Net 會支付最低價的 NEMT 以滿足您的醫療需求。

處方集之外藥品：未列在處方集中的藥品。

非醫療交通運輸服務：往返您醫療服務提供者授權之 Medi-Cal 承保服務門診以及配取處方藥和醫療用品時的交通運輸服務。

非簽約醫療服務提供者：不屬於 Health Net 網絡的醫療服務提供者。



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。

或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

其他醫療保險 (OHC)：其他健康承保 (OHC) 是指 Medi-Cal 以外的私人健康保險和服務付款人。服務可能包括醫療、牙科、視力、藥房及/或 Medicare 補充計畫 (C 和 D 部分)。

矯正裝置：作為固定身體外部之支撐或托架的裝置，以支撐或矯正急性受傷或生病的身體部位，而且對於會員之復原具有醫療必要性。

區域外服務：會員位於服務區域外的服務。

網絡外醫療服務提供者：不屬於 Health Net 網絡的醫療服務提供者。

門診照護：您無需在醫院或其他地點過夜以接受所需的醫療照護。

精神健康門診服務：具有輕度到中度精神健康病況之會員的門診服務，包含：

- 個人或團體精神健康評估與治療 (心理治療)
- 當臨床指示進行精神健康病況評估時的心理測試
- 基於監控藥物治療目的的門診服務
- 精神科諮詢
- 門診化驗室、用品及補充品

緩和治療：用以降低罹患重疾之會員的身體、情緒、社交和精神不適感的照護。

簽約醫院：與 Health Net 簽約以便在會員獲得照護時為會員提供服務的持照醫院。某些簽約醫院為會員提供的承保服務會受到 Health Net 的使用評議及品質保證政策或是 Health Net 與醫院合約的限制。

簽約醫療服務提供者 (或簽約醫師)：與 Health Net 簽約以便在會員獲得照護時為會員提供服務的醫師、醫院或其他持照醫療保健專業人士或持照健康設施，包含亞急性設施。

醫師服務：依據州法持照以進行醫療或整骨療法之人員提供的服務，不包含您住院時醫師所提供的服務 (透過醫院帳單收取費用)。

計畫：轉至「管理式照護計畫。」

穩定後服務：在會員醫療狀況穩定後為了維持穩定而提供的與緊急醫療病況相關的受保服務。穩定後照護服務予以承保並報銷。

預先核准 (或事先授權)：您的 PCP 或其他醫療服務提供者必須先取得 Health Net 的核准，才能接受特定服務。Health Net 僅會核准您需要的服務。如果 Health Net 認為您可以透過 Health Net 醫療服務提供者而獲得同級或更適當的服務，Health Net 就不會核准非簽約醫療服務提供者提供的服務。轉介並不是核准。您的 PCP 必須先取得 Health Net 的核准。

處方藥保險：醫療服務提供者開具之藥物的承保範圍。

處方藥：法律要求要由持照醫療服務提供者開具才能訂購的藥品，與非處方藥 (OTC) 不同，非處方藥不需要處方簽。



請致電會員服務部：1-800-675-6110 (聽語障專線 711)。

Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。

或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

初級照護：轉至「常規保健。」

主治醫師 (PCP)：可為您提供大多數醫療保健的持照醫療服務提供者。您的 PCP 可協助您獲得所需的照護。必須先核准某些照護，除非：

- 您發生緊急情況
- 您需要產科/婦科照護
- 您需要敏感服務
- 您需要計畫生育服務/節育

您的 PCP 可以是：

- 全科醫師
- 內科醫師
- 小兒科醫師
- 家庭醫學科醫師
- 產科/婦科
- 印第安人健康診所 (IHC)
- 聯邦合格健康中心 (FQHC)
- 農村衛生診所 (RHC)
- 執業護士
- 醫師助理
- 診所

事先授權（預先核准）：要求醫療保健服務提供者要事先獲得批准才能提供特定的服務或程序的一個正式程序。

義肢裝置：與身體連接以用來取代身體部位的人工裝置。

醫療服務提供者名錄：屬於 Health Net 網絡的醫療服務提供者清單。

精神緊急醫療病況：心理疾病指出現相當嚴重或劇烈到足以立即危及您個人或他人的安全，或您因該精神疾病無法立即準備或使用食物、庇護或衣物。

公共衛生服務：專為全體人們提供的衛生服務。這些包含健康情況分析、健康情況監督、健康推廣、預防服務、感染疾病控制、環保和消毒、災害整備及回應及職能健康。

合格的醫療服務提供者：符合執業領域且適合治療您病況的醫師。

重建手術：矯正或修復身體的異常結構以儘量改善機能或創造正常的外觀的外科手術。因先天性缺陷、發育異常、創傷、感染、腫瘤或者疾病造成的身體結構異常。

轉介：是指您的 PCP 表示您可以獲得其他醫療服務提供者提供的照護。某些承保照護服務需要轉介及預先核准（事先授權）。



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。

或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

復健與康復治療服務及裝置：幫助受傷、殘疾或慢性病病人獲得或恢復身心技能的服務和裝置。

常規保健：醫療所必需的服務及預防性照護、健康兒童門診或照護，如例行後續追蹤照護。常規保健的目標是預防健康問題。

農村衛生診所 (RHC)：健康中心位於未提供許多醫療服務提供者的區域。您可以在 RHC 獲得初級及預防性照護。

敏感服務：適用於計畫生育、性傳染病 (STI)、HIV/愛滋病、性侵害及人工流產的服務。

嚴重疾病：必須治療且可能導致死亡的疾病或病況。

服務區域：Health Net 提供服務的地理區域。這包含 Kern 郡、Los Angeles 郡、Sacramento 郡、San Diego 郡、San Joaquin 郡、Stanislaus 及 Tulare 郡。

特護療養：持照護士、技師及/或治療師在入住專業護理機構或會員家中提供的承保服務。

專業護理機構：提供 24 小時全天候護理照護的地點，其中的照護只能由受過訓練的健康專業人員提供。

專科醫師：治療特定醫療保健問題類型的醫師。例如，骨科外科醫師會治療骨折；過敏科醫師會治療過敏；而心臟科醫師會治療心臟問題。在大多數情況下，您需要 PCP 的轉介，才能到專科醫師處看診。

專業精神健康服務：針對具有精神健康服務需求的、損傷程度高於輕度至中度的會員提供的服務。

臨終疾病：無法逆轉的醫療狀況，而且如果疾病按照自然發展歷程惡化，最有可能導致患者在一年或更短時間內死亡。

分診（或篩檢）：受過篩檢訓練的醫師或護士會評估您的健康狀態，以判定您照護需求的急迫性。

緊急照護（或緊急服務）：針對非急診疾病、傷害或需要醫療照護之病況而提供的服務。當網絡醫療服務提供者無法為您提供服務或您無法前往網絡醫療服務提供者處就診時，您可透過網絡外醫療服務提供者取得緊急照護。



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。
Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。
或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。



請致電會員服務部：1-800-675-6110（聽語障專線 711）。

Health Net 每天 24 小時，每週 7 天均提供服務。此通話免費。

或是，請撥加州轉接服務專線 711。瀏覽我們的網站 www.healthnet.com。

EOC049654CO01