会员手册

您需要了解的福利信息

Health Net Community Solutions, Inc. (“Health Net”) 综合承保证明书 (EOC) 和信息披露表

2025 年

Amador、Calaveras、Inyo、Los Angeles、Mono、Sacramento、San Joaquin、Stanislaus、Tulare 和 Tuolumne 县

其他语言和格式

其他语言

您可以免费获得本《会员手册》和其他计划材料的其他语言版本。Health Net 可提供合格译员笔译。请致电 1-800-675-6110 (TTY 711)。通话是免费的。阅读本《会员手册》以了解关于医疗保健语言辅助服务（例如，口译和书面翻译服务）的更多信息。

其他格式

您可以免费获得其他格式的这些信息，例如盲文、20 号字体的大字版、语音和无障碍电子格式。请致电 1-800-675-6110 (TTY 711)。通话是免费的。

口译服务

Health Net 可安排具备资质的译员（包括手语），24 小时免费提供口译服务。您不必非得由家人或朋友为您翻译。

除了紧急情况之外，我们不鼓励让未成年人充当译员。免费为您提供口译、语言和文化服务。每周 7 天、全天 24 小时提供帮助。如需语言帮助或获得本手册的其他语言版本，请致电 1-800-675-6110 (TTY 711)。通话是免费的。

注意：如果您需要语言方面的帮助，请致电 1-800-675-6110 (TTY 711)。还可提供面向残障人士的帮助和服务，例如盲文和大字版文档。请致电 1-800-675-6110 (TTY 711)。这些服务免费提供。

English: If you, or someone you are helping, need language services, call 1-800-675-6110 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like accessible PDF and large print documents, are also available. These services are at no cost to you.

Arabic: إذا كنت أنت أو أي شخص تقوم بمساعدته، بحاجة إلى الخدمات اللغوية، فاتصل بالرقم 1-800-675-6110 (TTY: 711) تتوفر أيضاً المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل الملفات المنقولة (PDF) التي يمكن الوصول إليها والمستندات المطبوعة الكبيرة. تتوفر هذه الخدمات بدون تكلفة بالنسبة لك.

Armenian: Եթե դուք կամ որևէ մեկը, ում դուք օգնում եք, ունեն լեզվական օգնության կարիք, զանգահարեք 1-800-675-6110 (TTY՝ 711): Հաշմանդամություն ունեցող մարդկանց համար հասանելի են օգնություն և ծառայություններ, ինչպես օրինակ՝ մատչելի PDF և մեծ տպագրությամբ փաստաթղթեր: Այս ծառայությունները ձեզ համար անվճար են:

Cambodian: ប្រសិនបើអ្នក ឬនរណាម្នាក់ដែលអ្នកកំពុងជួយ ត្រូវការសេវាផ្នែកភាសា សូមទូរសព្ទទៅលេខ 1-800-675-6110 (TTY: 711)។ ជំនួយ និងសេវាកម្មផ្សេងៗសម្រាប់អ្នកដែលពិការ ដូចជាទម្រង់ PDF សម្រាប់អ្នកពិការ និងឯកសារព្រឹនជាអក្សរ ខ្នាតធំក៏មានផ្តល់ជូនផងដែរ។ សេវាកម្មទាំងនេះត្រូវបានផ្តល់ជូនអ្នកដោយមិនគិតថ្លៃ។

Chinese: 如果您或者您正在帮助的人需要语言服务，请致电 1-800-675-6110 (TTY: 711)。还可提供面向残障人士的帮助和服务，例如无障碍 PDF 和大字版文档。这些服务免费为您提供。

请致电会员服务部，电话：1-800-675-6110 (TTY 711)。Health Net 每周 7 天、全天 24 小时随时为您效劳。通话是免费的。您也可以致电 California 听障人士转接专线，电话号码：711。请在线访问 www.healthnet.com。

Farsi: اگر شما یا هر فرد دیگری که به او کمک می‌کنید نیاز به خدمات زبانی دارد، با شمارهٔ 1-800-675-6110 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدماتی مانند مدارک با چاپ درشت و PDF دسترس‌پذیر نیز برای معلولان قابل عرضه است. این خدمات هزینه‌ای برای شما نخواهد داشت.

Hindi: यदि आपको, या जिसकी आप मदद कर रहे हैं उसे, भाषा सेवाएँ चाहिए, तो कॉल करें 1-800-675-6110 (TTY: 711)। विकलांग लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे सुलभ PDF और बड़े प्रिंट वाले दस्तावेज़, भी उपलब्ध हैं। ये सेवाएँ आपके लिए मुफ़्त उपलब्ध हैं।

Hmong: Yog hais tias koj, los sis ib tus neeg twg uas koj tab tom pab nws, xav tau cov kev pab cuam txhais lus, hu rau 1-800-675-6110 (TTY: 711). Tsis tas li ntawd, peb kuj tseem muaj cov khoom siv pab thiab cov kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab tib si, xws li cov ntaub ntawv PDF uas tuaj yeem nkag cuag tau yooj yim thiab cov ntaub ntawv luam tawm uas pom tus niam ntawv loj. Cov kev pab cuam no yog muaj pab yam tsis xam nqi dab tsi rau koj them li.

Japanese: ご自身またはご自身がサポートしている方が言語サービスを必要とする場合は、1-800-675-6110 (TTY: 711)までお問い合わせください。障がいをお持ちの方のために、アクセシブルなPDFや大きな文字で書かれたドキュメントなどの補助・サービスも提供しています。これらのサービスは無料で提供されています。

Korean: 귀하 또는 귀하가 도와주고 있는 분이 언어 서비스가 필요하시면 1-800-675-6110 (TTY: 711)번으로 연락해 주십시오. 장애가 있는 분들에게 보조 자료 및 서비스(예: 액세스 가능한 PDF 및 대형 활자 인쇄본)도 제공됩니다. 이 서비스는 무료로 이용하실 수 있습니다.

Laotian: ຖ້າທ່ານ, ຫຼື ບຸກຄົນໃດໜຶ່ງທີ່ທ່ານກຳລັງຊ່ວຍເຫຼືອ, ຕ້ອງການບໍລິການແປພາສາ, ໂທ 1-800-675-6110 (TTY: 711). ນອກນັ້ນ, ພວກເຮົາຍັງມີອຸປະກອນຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ການບໍລິການສຳລັບຄົນພິການອີກດ້ວຍ, ເຊັ່ນ ເອກະສານ PDF ທີ່ສາມາດເຂົ້າເຖິງໄດ້ສະດວກ ແລະ ເອກະສານພິມຂະໜາດໃຫຍ່. ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ແມ່ນມີໄວ້ຊ່ວຍເຫຼືອທ່ານໂດຍບໍ່ໄດ้ເສຍຄ่าใดๆ.

请致电会员服务部，电话：1-800-675-6110 (TTY 711)。Health Net 每周 7 天、全天 24 小时随时为您效劳。通话是免费的。您也可以致电 California 听障人士转接专线，电话号码：711。请在线访问 www.healthnet.com。

Mien: Da’faanh Meih, Fai Heuc Meih Haih Tengx, Oix Janx-kaeqv waac gong, Heuc 1-800-675-6110 (TTY: 711). JomcCaux gong Bun Yangh mienh Caux mv fungc, Oix dongh eix PDF Caux Bunh Fiev dimc, Haih yaac kungx nyei. Deix gong Haih buatc Yietc liuz maiv jaax-zinh Bieqc Meih.

Punjabi: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ, ਜਾਂ ਜਿਸ ਦੀ ਤੁਸੀਂ ਮਦਦ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ, ਨੂੰ ਭਾਸ਼ਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ, ਤਾਂ 1-800-675-6110 (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ। ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪਹੁੰਚਯੋਗ PDF ਅਤੇ ਵੱਡੇ ਪ੍ਰਿੰਟ ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫ਼ਤ ਹਨ।

Russian: Если вам или человеку, которому вы помогаете, необходимы услуги перевода, звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711). Кроме того, мы предоставляем материалы и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы в специальном формате PDF или напечатанные крупным шрифтом. Эти услуги предоставляются бесплатно.

Spanish: Si usted o la persona a quien ayuda necesita servicios de idiomas, comuníquese al 1-800-675-6110 (TTY: 711). También hay herramientas y servicios disponibles para personas con discapacidad, como documentos en letra grande y en archivos PDF accesibles. Estos servicios no tienen ningún costo para usted.

Tagalog: Kung ikaw o ang taong tinutulungan mo ay kailangan ng mga serbisyo sa wika, tumawag sa 1-800-675-6110 (TTY: 711). Makakakuha rin ng mga tulong at serbisyo para sa mga taong may mga kapansanan, tulad ng naa-access na PDF at mga dokumentong malaking print. Wala kang babayaran para sa mga serbisyong ito.

Thai: **หากคุณหรือคนที่คุณช่วยเหลือ ต้องการบริการด้านภาษา โทร** 1-800-675-6110 (TTY: 711) **นอกจากนี้ยังมีความช่วยเหลือและบริการสำหรับผู้ทุพพลภาพ เช่น** PDF **ที่เข้าถึงได้และเอกสารที่พิมพ์ขนาดใหญ่ บริการเหล่านี้ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับคุณ**

Ukrainian: Якщо вам або людині, якій ви допомагаєте, потрібні послуги перекладу, телефонуйте на номер 1-800-675-6110 (TTY: 711). Ми також надаємо матеріали та послуги для людей з обмеженими можливостями, як-от документи в спеціальному форматі PDF або надруковані великим шрифтом. Ці послуги для вас безкоштовні.

Vietnamese: Nếu quý vị hoặc ai đó mà quý vị đang giúp đỡ cần dịch vụ ngôn ngữ, hãy gọi 1-800-675-6110 (TTY: 711). Chúng tôi cũng có sẵn các trợ giúp và dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu dạng bản in khổ lớn và PDF có thể tiếp cận được. Quý vị được nhận các dịch vụ này miễn phí.

欢迎加入 Health Net！

感谢您参加 Health Net。Health Net 是面向 Medi-Cal 用户的保健计划。Health Net 配合 California 州，帮助您获得所需的医疗保健服务。

会员手册

本会员手册向您介绍 Health Net 的承保范围。请认真、完整地阅读。本手册将帮助您了解您的福利、您可获得的服务以及如何获得所需的医疗保健。另外，还解释了您作为 Health Net 会员的权利和责任。如果您有特殊的健康需求，请确保阅读适用于您的所有部分。

本《会员手册》又称为 “综合承保证明书 (EOC) 和信息披露表”。本 EOC 和信息披露表仅构成保健计划的摘要。必须查阅保健计划合同，以确定承保范围的确切条款和条件。如需了解更多信息，请联系 Health Net，电话：1-800-675-6110 (TTY 711)。

在本《会员手册》中，Health Net 有时被称为 “我们”。会员有时被称为 “您”。某些大写单词在本《会员手册》中具有特殊含义。

如需 Health Net 与 California Department of Health Care Services (DHCS) 签订的合同副本，请致电 1-800-675-6110 (TTY 711)。您可以免费索取一份《会员手册》。您也可以在 Health Net 网站上查找《会员手册》，网址：www.healthnet.com。您还可以免费索取一份 Health Net 非专有临床和管理政策和程序。您也可以在 Health Net 网站上查看这些政策和程序。

请致电会员服务部，电话：1-800-675-6110 (TTY 711)。Health Net 每周 7 天、全天 24 小时随时为您效劳。通话是免费的。您也可以致电 California 听障人士转接专线，电话号码：711。请在线访问 www.healthnet.com。

联系我们

Health Net 随时提供帮助。如果您有任何疑问，请致电 1-800-675-6110 (TTY 711)。Health Net 每周 7 天、全天 24 小时随时为您效劳。通话是免费的。

您也可以随时在线访问 www.healthnet.com。

感谢您！
Health Net
21281 Burbank Blvd.
Woodland Hills, CA 91367

目录

其他语言和格式 2
其他语言 2
其他格式 2
口译服务 2

欢迎加入 Health Net！ 10
会员手册 10
联系我们 11

目录 12

1. 开始成为会员 15
如何获得帮助 15
什么人能成为会员 15
识别 (ID) 卡 17

2. 关于您的保健计划 19
保健计划概述 19
您的计划如何运作 20
更改保健计划 21
移居其他县或离开 California 州的学生 21
护理连续性 23
费用 25

3. 如何获得医疗服务 28
获得医疗保健服务 28
主要医疗服务提供者 (PCP) 29
医疗服务提供者网络 32
预约 40

请致电会员服务部，电话：1-800-675-6110 (TTY 711)。Health Net 每周 7 天、全天 24 小时随时为您效劳。通话是免费的。您也可以致电 California 听障人士转接专线，电话号码：711。请在线访问 www.healthnet.com。

赴诊 40
取消预约和重新安排时间 41
付款 41
转介 42
预先批准（提前授权） 44
第二诊疗意见 45
敏感护理 46
紧急护理 49
急诊 50
护士咨询专线 52
预立医疗保健指示 52
器官和组织捐赠 53

4. 福利和服务 54
您的保健计划所承保的福利和服务 54
由 Health Net 承保的 Medi-Cal 福利 57
Health Net 承保的其他福利和计划 77
其他 Medi-Cal 计划和服务 88
您不能通过 Health Net 或 Medi-Cal 获得的服务 94
新技术和现有技术评估 95

5. 儿童和青少年健康护理 96
Medi-Cal for Kids and Teens 96
健康儿童健康体检和预防性护理 98
血铅中毒筛查 99
帮助获得儿童和青少年健康护理服务 99
您可通过按服务收费 (FFS) Medi-Cal 或其他计划获得的其他服务 100

6. 报告和解决问题 102
投诉 103
上诉 104
如果您不同意上诉决定该怎么办 105
管理式医疗保健部 (DMHC) 举行的投诉和独立医疗审查 (IMR) 106
州听证会 107
诈骗、浪费和滥用 109

7. 权利和责任 110
您的权利 110
您的责任 111
无歧视声明 112
作为会员参与的途径 114
隐私行为通知 115
关于法律的通知 124
关于 Medi-Cal 作为兜底付款方、其他健康保险和侵权补偿的通知 124
遗产追讨通知 125
受理通知 125
第三方责任 126
独立承包商 126
医疗保健计划诈骗 126
护理中断 127
8. 需要了解的重要号码和词汇 128
重要电话号码 128
需要了解的词汇 131

1. 开始成为会员

如何获得帮助

Health Net 希望您对健康保健感到满意。如果您对医疗保健有任何疑问或顾虑，请随时告知 Health Net！

会员服务

Health Net 会员服务部随时为您提供帮助。Health Net 可以：

- 解答您关于保健计划和 Health Net 承保服务的问题
- 帮助您选择或更改主要医疗服务提供者 (PCP)
- 告诉您从哪里获得所需的医疗保健
- 如果您不会讲英语，可帮助您获得口译服务
- 帮助您获得其他语言和格式的信息

如果您需要帮助，请致电 1-800-675-6110 (TTY 711)。Health Net 每周 7 天、全天 24 小时随时为您效劳。通话是免费的。Health Net 必须确保您在致电时等待时间少于 10 分钟。

您也可以随时访问 www.healthnet.com 在线联系会员服务部。

什么人能成为会员

每个州都有 Medicaid 计划。在 California，Medicaid 称为 **Medi-Cal**。

您有资格加入 Health Net，因为您有资格加入 Medi-Cal，并且居住在以下这些县之一：Amador、Calaveras、Inyo、Los Angeles、Mono、Sacramento、San Joaquin、Stanislaus、Tulare 和 Tuolumne（请参阅下面的县办事处联系方式）。您可能还符合通过社会保险获得 Medi-Cal 的条件，因为您正在获得 SSI 或 SSP。

请致电会员服务部，电话：1-800-675-6110 (TTY 711)。Health Net 每周 7 天、全天 24 小时随时为您效劳。通话是免费的。您也可以致电 California 听障人士转接专线，电话号码：711。请在线访问 www.healthnet.com。

- **Amador 县**
  - 社会服务部：1-209-223-6550
- **Calaveras 县**
  - 卫生与公众服务局：1-209-754-6448
- **Inyo 县**
  - 社会服务部：1-760-872-1394
- **洛杉矶县**
  - DPSS 客户服务中心：1-866-613-3777；1-310-258-7400
- **Mono 县**
  - 社会服务部：1-760-924-1770（南部县办公室）；
    1-760-932-5600（北部县办公室）
- **Sacramento 县**
  - 公众援助部：1-800-560-0976
- **San Joaquin 县**
  - 公众服务局：1-209-468-1000
- **Stanislaus 县**
  - 社区服务机构：1-877-652-0734
- **Tulare 县**
  - 卫生与公众服务局：1-800-540-6880
- **Tuolumne 县**
  - 公共卫生局：1-209-533-7401

如果对参保有疑问，请联系 Health Care Options，电话：1-800-430-4263（TTY 1-800-430-7077 或 711）。或访问 https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/。

如果对社会保险有疑问，请致电 1-800-772-1213 联系社会保障署。或访问 https://www.ssa.gov/locator/。

过渡 Medi-Cal

如果您开始赚更多的钱，而您不再符合 Medi-Cal 的条件，您可能可以获得过渡性 Medi-Cal。

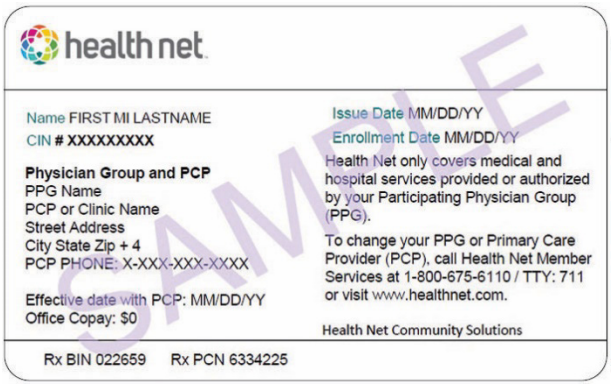
您可以在当地的县办公室咨询有关过渡性 Medi-Cal 资格的问题，网址是：

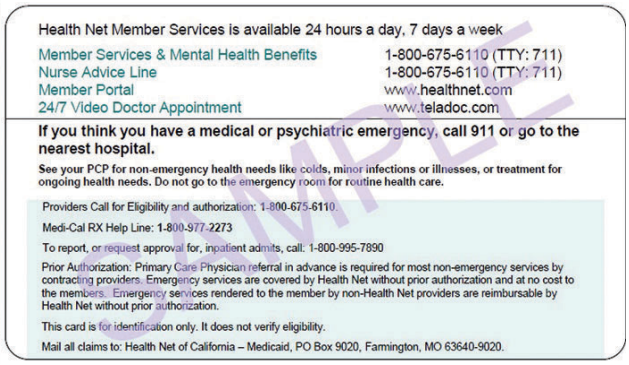
http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx

或者致电 1-800-430-4263（TTY 1-800-430-7077 或 711）联系 Health Care Options。

识别 (ID) 卡

作为 Health Net 会员，您将获得 Health Net 识别 (ID) 卡。在您接受医疗保健服务或处方时，必须出示自己的 Health Net ID 卡**以及** Medi-Cal 福利识别卡 (BIC)。您的 Medi-Cal BIC 卡是 Canifornia 州发送给您的福利卡。您应当始终随身携带所有医疗卡。您的 Medi-Cal BIC 和 Health Net 识别 (ID) 卡外观如下所示：





请致电会员服务部，电话：1-800-675-6110 (TTY 711)。Health Net 每周 7 天、全天 24 小时随时为您效劳。通话是免费的。您也可以致电 California 听障人士转接专线，电话号码：711。请在线访问 www.healthnet.com。

Health Net ID 卡上包含一系列重要信息，如：

- 您的主要医疗服务提供者 (PCP) 名称（或者诊所或医疗组织的名称）。对于同时拥有 Medicare（Part A 和 Part B）和 Medi-Cal 保险的会员，此信息不会显示在 ID 卡上。PCP 信息将显示为 “请 Medicare 医生为您看诊”。对于由 DHCS 指定客户索引号 (CIN) 的新生儿，此信息也不会显示在 ID 卡上。PCP 信息将显示为 “没有主治医生”。
- 您的 PCP 的地址和电话号码。对于同时拥有 Medicare（Part A 和 Part B）和 Medi-Cal 保险的会员，此信息不会显示在 ID 卡上。PCP 信息将显示为 “请 Medicare 医生为您看诊”。对于由 DHCS 指定 CIN 的新生儿，此信息也不会显示在 ID 卡上。PCP 信息将显示为 “请致电会员服务部”。
- 如果您的 PCP 和/或医疗组织信息有误，或者您在发放最新 ID 卡后更换了 PCP 和/或医疗组织，请致电 1-800-675-6110 (TTY 711) 联系会员服务部，以获取包含正确 PCP 信息的新卡。
- 如果您对 ID 卡有任何疑问，请致电 1-800-675-6110 (TTY 711) 联系会员服务部。

请根据以下说明使用 Health Net ID 卡：

- 检查以确保 ID 卡上的信息正确无误。如果 ID 卡上的任何内容错误，请立即致电 1-800-675-6110 (TTY 711) 联系会员服务部。如果您的姓名写错或有误，我们将会联系贵县的办公室以修正您的姓名。

以下情况请出示您的 Health Net ID 卡：

- 与医生预约，
- 去医院就诊，或
- 需要紧急护理/急诊服务。

如果您未在入保日期后几周内收到 Health Net ID 卡，或者您的 Health Net ID 卡损坏、丢失或被盗，请立即致电会员服务部。Health Net 将免费向您发送新卡。请致电 1-800-675-6110 (TTY 711)。如果您没有 Medi-Cal BIC 卡，或者您的卡损坏、丢失或被盗，请致电当地县办公室。请登录 http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx 查找您当地县办公室。

请致电会员服务部，电话：1-800-675-6110 (TTY 711)。Health Net 每周 7 天、全天 24 小时随时为您效劳。通话是免费的。您也可以致电 California 听障人士转接专线，电话号码：711。请在线访问 www.healthnet.com。

2. 关于您的保健计划

保健计划概述

Health Net 是为以下这些县的 Medi-Cal 用户提供的一个健康计划：Amador、Calaveras、Inyo、Los Angeles、Mono、Sacramento、San Joaquin、Stanislaus、Tulare 和 Tuolumne。Health Net 配合 California 州，帮助您获得所需的医疗保健服务。

欢迎您与 Health Net 会员服务代表交谈，了解关于该保健计划的更多信息以及如何使用该计划。请致电 1-800-675-6110 (TTY 711)。

保险开始和结束时间

如果您参加 Health Net，我们会在入保日期后两周内向您寄送 Health Net 识别 (ID) 卡。在您接受医疗保健服务或处方时，必须出示自己的 Health Net ID 卡以及 Medi-Cal 福利识别卡 (BIC)。

您的 Medi-Cal 保险将需要每年续保。如果当地县办公室无法通过电子方式为您续保 Medi-Cal，则该县将会向您发送一份预先填写的 Medi-Cal 续保表格。填写该表格并将其发回当地县办公室。您可以当面、通过电话、电子邮件、在线或在贵县可用的其他电子方式发回您的信息。

从承保生效之日开始，您可以通过 Health Net 使用 Medi-Cal 福利。投保生效日期为完成 Health Net 投保后下个月的第一天。请查看邮寄给您的 Health Net 会员 ID 卡上记载的承保生效日期。

您可以随时终止 Health Net 保险，并选择其他保健计划。如需帮助您选择新计划，请致电 1-800-430-4263（TTY 1-800-430-7077 或 711）联系 Health Care Options。或访问 www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov。

Health Net 是为以下这些县的 Medi-Cal 用户提供的一个健康计划：Amador、Calaveras、Inyo、Los Angeles、Mono、Sacramento、San Joaquin、Stanislaus、Tulare 和

Tuolumne 县。请登录 http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx 查找您当地的办公室。

如果您符合下列任何条件，则 Health Net Medi-Cal 承保可能终止：

- 您搬出 Amador、Calaveras、Inyo、Los Angeles、Mono、Sacramento、San Joaquin、Stanislaus、Tulare 和 Tuolumne 县
- 您不再拥有 Medi-Cal
- 您达到了一项豁免计划的条件，要求您参加按服务收费 (FFS) Medi-Cal
- 您被监禁或入狱

如果您失去 Health Net Medi-Cal 保险，可能仍有资格获得 FFS Medi-Cal 保险。如果您不确定 Health Net 是否仍为您承保，请致电 1-800-675-6110 (TTY 711)。

美洲印第安人在管理式医疗中的特殊注意事项

美洲印第安人有权不参加 Medi-Cal 管理式医疗计划，也可以随时出于任何原因离开自己的 Medi-Cal 管理式医疗计划并恢复 FFS Medi-Cal。

如果您是美洲印第安人，您有权从印第安医疗保健提供者 (IHCP) 获得医疗保健服务。您也可以从这些地点获得医疗保健服务，同时继续留在 Health Net 或选择退出。如需了解关于参保和退保的更多信息，请致电 1-800-675-6110 (TTY 711)。

Health Net 必须为您提供护理协调，包括网络外病例管理。如果您要求从 IHCP 获得服务，但没有可用的网络内 IHCP，Health Net 必须帮助您找到网络外 IHCP。如需了解更多信息，请阅读本手册第 3 章 “医疗服务提供者网络” 部分。

您的计划如何运作

Health Net 是与 DHCS 签约的管理式医疗保健计划。管理式医疗计划能够以经济实惠的方式利用医疗保健资源，从而改善医疗保健服务获得渠道，保证护理质量。Health Net 与 Health Net 服务区域内的医生、医院和其他医疗保健提供者协作，为会员提供医疗保健服务。作为 Health Net 会员，您可能有资格获得某些通过 FFS Medi-Cal 提供的服务。这包括门诊处方、非处方药以及某些通过 Medi-Cal Rx 提供的医疗用品。

会员服务部将告知您 Health Net 的运作方式、如何获得所需的医疗保健服务、如何在工作时间内预约医疗服务提供者、如何申请免费口笔译服务或其他格式的书面信息，以及如何了解您是否有资格获得交通服务。

如需了解更多信息，请致电 1-800-675-6110 (TTY 711)。您也可以访问 www.healthnet.com，以在线了解会员服务信息。

更改保健计划

您可以随时退出 Health Net 保险，并参加您居住地所在县的其他保健计划。要选择新计划，请致电 1-800-430-4263（TTY 1-800-430-7077 或 711）联系 Health Care Options。您可以在周一至周五上午 8 点至下午 6 点之间致电。或访问 https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov。

处理您选择退出 Health Net 并参加所在县的其他计划，处理该请求可能需要 30 天或更长时间。要确定请求的状态，请联系 Health Care Options，电话：1-800-430-4263（TTY 1-800-430-7077 或 711）。

如果您想尽快退出 Health Net，可以致电 Health Care Options 申请加急（快速）退保。

可以申请加急退保的会员包括但不限于：通过 Foster Care 或 Adoption Assistance 计划获得服务的儿童、具有特殊健康照护需求的会员，以及已经参加 Medicare 或者其他 Medi-Cal 或商业管理式医疗计划的会员。

您可以联系当地县办公室申请退出 Health Net。查找您当地的县办公室，网址：

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

或者致电 1-800-430-4263（TTY 1-800-430-7077 或 711）联系 Health Care Options。

移居其他县或离开 California 州的学生

您可以在美国的任何地方（包括美国领地）获得紧急护理和急诊护理。常规和预防性护理仅在您居住的县承保。如果您是刚刚移居 California 某县接受高等教育的学生，Health Net 将承保您在该县的急诊室和紧急护理服务。您也可以在新县获得常规或预防性护理，但是必须通知 Health Net。请阅读下文了解更多内容。

请致电会员服务部，电话：1-800-675-6110 (TTY 711)。Health Net 每周 7 天、全天 24 小时随时为您效劳。通话是免费的。您也可以致电 California 听障人士转接专线，电话号码：711。请在线访问 www.healthnet.com。

如果您参加了 Medi-Cal，并在与您在加利福利亚州的居住地所在县不同的县上学，则不需在该县申请 Medi-Cal。

如果您临时离家到 California 州的另一个县上学，您有两种选择。您可以：

- 告知当地县社会服务办公室的资质工作人员，您要临时迁居去上学接受高等教育，并向他们提供您在新县的地址。本县将使用您的新地址和县代码更新病例记录。如果您想在新县居住时继续获得常规或预防性护理，则必须这样做。如果 Health Net 不为您学校所在县提供服务，您可能需要更换保健计划。如有疑问或者为了防止延迟加入新保健计划，请致电 1-800-430-4263（TTY 1-800-430-7077 或 711）联系 Health Care Options。

  或者

- 如果 Health Net 不为您学校所在县提供服务，并且您没有将保健计划更改为在该县提供服务的保健计划，那么您只能在该县获得某些情况下的急诊室和紧急护理服务。如需了解更多信息，请阅读第 3 章 “如何获得医疗服务”。如需常规或预防性保健服务，您需要使用 Health Net 网络中位于 Amador、Calaveras、Inyo、Los Angeles、Mono、Sacramento、San Joaquin、Stanislaus、Tulare 和 Tuolumne 县的医疗服务提供者。

如果您要临时离开 California 州到其他州上学，并且您希望保留自己的 Medi-Cal 保险，请联系当地县社会服务办公室的资质工作人员。只要您符合条件，Medi-Cal 将会承保在其他州产生的急诊服务和紧急护理。Medi-Cal 还将承保您在 Canada 或 Mexico 发生的急诊住院费用。

在 California 州之外时，不承保常规和预防性医疗保健服务，包括与这些服务相关的处方药。您将不符合 Medi-Cal 承保这些州外服务的资格。Health Net 将不会支付您的医疗保健费用。如果您希望在其他州参加 Medicaid，需要在该州申请。Medi-Cal 不承保美国境外的急诊、紧急或其他任何医疗保健服务，需要在 Canada 和 Mexico 住院的紧急护理除外，如第 3 章所述。

护理连续性

网络外医疗服务提供者的护理连续性

作为 Health Net 会员，您将获得 Health Net 网络内医疗服务提供者提供的医疗保健服务。要了解医疗保健提供者是否在 Health Net 的网络内，请阅读医疗服务提供者名录。医疗服务提供者名录中还有其他信息，可帮助您选择医疗服务提供者。如果您需要医疗服务提供者名录，请致电 1-800-675-6110 (TTY 711)。您也可以在 Health Net 网站上查找医疗服务提供者名录，网址：www.healthnet.com。名录中未列出的医疗服务提供者可能不在 Health Net 的网络内。

在有些情况下，您可以向不在 Health Net 网络内的医疗服务提供者寻求医疗保健服务。如果您被要求更改保健计划或从 FFS Medi-Cal 更换为管理式医疗计划，或者您的医疗服务提供者原先在网络中，但现在不在网络内，那么即使他们不在 Health Net 网络中，您可能仍然可以继续使用该医疗服务提供者。这称为护理连续性。

如果您需要从网络外医疗服务提供者处获得医疗保健，请致电 Health Net 请求连续护理。如果满足以下所有条件，则您可能可以获得护理连续性最多 12 个月：

- 在参保 Health Net 之前，您已与该网络外医疗服务提供者建立持续关系
- 在您参保 Health Net 之前 12 个月内，至少前往该网络外医疗服务提供者处进行了一次非急诊就诊
- 网络外医疗服务提供者愿意与 Health Net 合作，并且同意 Health Net 的合同要求和服务费用
- 网络外医疗服务提供者符合 Health Net 的专业标准
- 网络外医疗服务提供者已注册并参加 Medi-Cal 计划

如需了解更多信息，请致电 1-800-675-6110 (TTY 711) 联系会员服务部。

如果医疗服务提供者在 12 个月后仍未加入 Health Net 网络、不同意 Health Net 的支付比率或不符合医护质量要求，您需要更换为 Health Net 网络内的医疗服务提供者。如需讨论您的选择，请致电会员服务部，电话：1-800-675-6110 (TTY 711)。

Health Net 无需针对放射学、实验室、透析中心或交通等某些辅助（支持）服务向网络外医疗服务提供者提供护理连续性。您可以通过 Health Net 网络内医疗服务提供者获得这些服务。

请致电会员服务部，电话：1-800-675-6110 (TTY 711)。Health Net 每周 7 天、全天 24 小时随时为您效劳。通话是免费的。您也可以致电 California 听障人士转接专线，电话号码：711。请在线访问 www.healthnet.com。

如需了解有关护理连续性的更多信息以及您是否符合条件，请致电 1-800-675-6110。

完成网络外医疗服务提供者提供的承保服务

作为 Health Net 会员，您将获得 Health Net 网络内医疗服务提供者提供的医疗保健服务。如果您在加入 Health Net 时或您的医疗服务提供者离开 Health Net 网络时正在接受某些病症的治疗，您可能仍可继续接受网络外医疗服务提供者提供的 Medi-Cal 服务。

如果您需要针对以下病症的承保服务，您可能可以在特定时间段内继续接受网络外医疗服务提供者的医疗保健服务：

病症	时间段
急性疾病（需要快速照护的医学问题）	只要您的急性疾病持续存在
严重的慢性身体和行为状况（您一直长期存在的严重健康问题）	完成一个疗程并安排安全转到另一个医疗服务提供者所需的时间。承保服务的完成时间不得超过合同终止日期起 12 个月，或新承保会员的承保生效日期起 12 个月。
怀孕和产后（出生后）护理	妊娠期间以及妊娠结束后最多 12 个月
产妇心理健康服务	诊断后或自妊娠结束起最多 12 个月，以较晚者为准
从出生到 36 个月大的新生儿护理	自承保开始之日或医疗服务提供者与 Health Net 合同结束之日起最多 12 个月
末期疾病（危及生命的医学问题）	只要您的疾病持续存在。自您参加 Health Net 之日起或医疗服务提供者停止与 Health Net 合作起 12 个月内，您仍可获得服务
由网络外医疗服务提供者完成的外科手术或其他医疗程序，前提是在承保范围内、医学上必需且 Health Net 授权其作为已记录疗程的一部分，并且由该医疗服务提供者推荐和记录在案	该外科手术或其他医疗程序必须在医疗服务提供者的合同终止日期后 180 天内或您参加 Health Net 的生效日期后 180 天内进行

对于其他可能符合条件的情况，请致电 1-800-675-6110。

如果网络外医疗服务提供者不愿继续提供服务，或不同意 Health Net 的合同要求、付款或其他有关提供护理的条款，您将无法继续获得该医疗服务提供者提供的护理。您可以继续从 Health Net 网络内其他医疗服务提供者处获得服务。

如需帮助选择继续为您提供护理的签约医疗服务提供者，或者您对不再属于 Health Net 网络的医疗服务提供者所提供的承保服务有任何疑问或问题，请致电 1-800-675-6110 (TTY 711) 联系会员服务部。

Health Net 无需对 Medi-Cal 不承保的服务或根据 Health Net 与 DHCS 签署的合同不承保的服务提供连续护理。如需更详细地了解护理连续性、资质和可获得的服务，请致电 1-800-675-6110。

费用

会员费用

Health Net 为符合 Medi-Cal 资格的人士提供服务。在大多数情况下，Health Net 会员无需支付支付承保服务、保费或自付额。

如果您是美洲印第安人，则无需支付参保费、保费、自付额、共付额、分摊费用或其他类似费用。Health Net 不得向直接从 IHCP 或通过转诊到 IHCP 获得物品或服务的任何美洲印第安人会员收取费用，或从应向 IHCP 支付的费用中减去任何参保费、保费、自付额、共付额、分摊费用或类似费用。

如果您加入 Santa Clara、San Francisco 和 San Mateo 县的县儿童健康倡议计划 (CCHIP) 或参加 Medi-Cal 的家庭计划，您可能需要承担每月保费和共付额。

除了急诊、紧急护理或敏感护理，您在 Health Net 网络外医疗服务提供者处就诊前，必须获得 Health Net 的预先批准（提前授权）。如果您在向网络外医疗服务提供者寻求非急诊、紧急护理或敏感护理的医护服务之前未获得预先批准（提前授权），则您可能必须支付您从该医疗服务提供者所获得护理的费用。如需获得可承保服务的清单，请阅读本手册中的第 4 章 “福利和服务”。您也可以在 Health Net 网站上查找医疗服务提供者名录，网址：www.healthnet.com。

对于需要长期护理和分摊费用的会员

您可能必须每月分摊长期护理服务的费用。分摊费用的金额取决于您的收入。您每个月都将支付自己的医疗保健账单，包括但不限于长期服务和支持 (LTSS) 账单，直到您支付的金额等于您分摊的费用。在此之后，Health Net 将承保该月份的长期护理。您支付当月全部长期护理分摊费用之前，无法获得 Health Net 承保。

向医疗服务提供者付款的方式

Health Net 通过以下方式向医疗服务提供者付款：

- 按人头付款
  - Health Net 每月为每位 Health Net 会员向一些医疗服务提供者支付一定金额的费用。这称为按人头付款。Health Net 和医疗服务提供者共同确定付款金额。
- FFS 付款
  - 有些医疗服务提供者为 Health Net 会员提供护理，然后向 Health Net 发送服务账单。这称为 FFS 付款。Health Net 和医疗服务提供者共同确定每项服务的费用。
- 激励付款
  - Health Net 还会向达到某些质量基准的进行付款。

要了解 Health Net 如何向医疗服务提供者付款的详细信息，请致电 1-800-675-6110 (TTY 711)。

如果您收到医疗保健提供者的账单

承保服务是指 Health Net 必须支付费用的医疗保健服务。如果您收到任何 Medi-Cal 承保服务的账单，请不要支付账单。请立即致电会员服务部，电话：1-800-675-6110 (TTY 711)。Health Net 将帮助您确定账单是否正确。

如果您收到药房的处方药、用品或补充剂账单，请致电 Medi-Cal Rx 客户服务部，电话 1-800-977-2273，接听时间为每周 7 天、每天 24 小时。TTY 用户可致电 711，接听时间为周一至周五上午 8 点至下午 5 点。您也可以访问 Medi-Cal Rx 网站，网址：https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/。

要求 Health Net 报销费用

如果您已支付了所接受服务的费用，并满足下面的**所有**条件，则您可能有资格获得报销（退款）：

- 您接受的服务是 Health Net 负责支付的承保服务。对于 Health Net 不承保的服务，Health Net 不会为您报销。
- 当您成为符合条件的 Health Net 会员，您即可获得承保服务。
- 您在接受承保服务之日起一年内要求报销。
- 您出示自己或他人代您支付了承保服务费用的证明，例如医疗服务提供者开出的详细收据。
- 您接受的承保服务由 Health Net 网络内的 Medi-Cal 注册医疗服务提供者提供。如果您接受的是急诊、计划生育服务或 Medi-Cal 允许网络外医疗服务提供者在无预先批准（提前授权）的条件下提供的其他服务，则不需要满足此条件。
- 如果承保服务通常需要预先批准（提前授权），则您需要提供医疗服务提供者给出的证明，以表明该承保服务的医学必要性。

Health Net 将会在名为 “受理通知 (NOA)” 的信函中告知您他们是否会为您报销。如果您满足所有上述条件，Medi-Cal 注册医疗服务提供者应当全额退回您支付的费用。如果医疗服务提供者拒绝退款，Health Net 将全额报销您支付的费用。我们必须在收到索赔后的 45 个工作日内为您报销。

如果医疗服务提供者在 Medi-Cal 中注册，但不在 Health Net 网络内，并且拒绝向您退款，Health Net 将为您报销，但最高不超过 FFS Medi-Cal 将支付的金额。Health Net 将全额报销急诊、计划生育服务或 Medi-Cal 允许网络外医疗服务提供者在无预先批准（提前授权）的条件下提供的其他服务的自付金额。如果您未满足上述条件之一，Health Net 将不会为您报销。

对于下面的情况，Health Net 将不会为您报销：

- 您要求并接受 Medi-Cal 不承保的服务，例如美容服务
- 服务不是 Health Net 的承保服务
- 您有未付的 Medi-Cal 分摊费用
- 您前往未参加 Medi-Cal 的医生处看诊，并且已签署表格，表示您决定在此处就诊并将自行支付服务费用
- 您可以通过 Medicare Part D 共付额支付您的 Medicare Part D 计划承保的处方药费用

3. 如何获得医疗服务

获得医疗保健服务

请阅读下面的信息，以便了解您可以从何人或哪一组医疗服务提供者处获得医疗保健服务。

您从参保 Health Net 的生效之日就可以开始获得医疗保健服务。始终随身携带 Health Net 识别 (ID) 卡、Medi-Cal 福利识别卡 (BIC) 以及任何其他健康保险卡。切勿让任何其他人使用您的 BIC 或 Health Net ID 卡。

只有 Medi-Cal 保险的新会员必须在 Health Net 网络内选择一个主要医疗服务提供者 (PCP)。拥有 Medi-Cal 和其他综合医疗保险的新会员无需选择 PCP。

Health Net 网络由与 Health Net 合作的医生团体、医院和其他医疗服务提供者组成。您必须在自己成为 Health Net 会员起 30 天内选择 PCP。如果您未选择 PCP，Health Net 将为您选择。

您就可以为 Health Net 中的所有家庭成员选择相同 PCP 或不同 PCP，只要该 PCP 可用即可。

如果您希望继续用以前的医生，或者想寻找新 PCP，请参阅医疗服务提供者名录，以获取 Health Net 网络中所有 PCP 和其他医疗服务提供者的名单。医疗服务提供者名录中还有其他信息，可帮助您选择 PCP。如果您需要医疗服务提供者名录，请致电 1-800-675-6110 (TTY 711)。您也可以在 Health Net 网站上查找医疗服务提供者名录，网址：www.healthnet.com。

如果您无法从 Health Net 网络内医疗服务提供者处获得所需的护理，则您的 Health Net 网络内 PCP 或专科医生必须要求 Health Net 批准将您转到网络外医疗服务提供者。这称为转介。您不需要转介，就可以转到网络外医疗服务提供者寻求本章后面的 “敏感护理” 标题下列出的敏感护理服务。

请致电会员服务部，电话：1-800-675-6110 (TTY 711)。Health Net 每周 7 天、全天 24 小时随时为您效劳。通话是免费的。您也可以致电 California 听障人士转接专线，电话号码：711。请在线访问 www.healthnet.com。

阅读本章的剩余部分，以了解关于 PCP、医疗服务提供者名录和医疗服务提供者网络的更多信息。

Medi-Cal Rx 计划负责管理门诊处方药承保。如需了解更多信息，请阅读第 4 章中的“其他 Medi-Cal 计划和服务”。

主要医疗服务提供者 (PCP)

您的主要医疗服务提供者 (PCP) 是您前往获得大多数医疗保健服务的持证医疗服务提供者。PCP 还可帮助您获得您需要的其他类型的医疗保健。您必须在参加 Health Net 后 30 天内选择 PCP。根据您的年龄和性别，您可以选择全科医生、妇产科医生、家庭医生、内科医生或儿科医生作为 PCP。

执业护士 (NP)、医师助理 (PA) 或注册助产士也可充当 PCP。如果您选择 NP、PA 或注册助产士，可以指定一位医生监督您受到的护理。如果您同时参加了 Medicare 和 Medi-Cal，或者如果您还有其他综合医疗保险，则您不一定要选择 PCP。

您可以选择印第安医疗保健提供者 (IHCP)、联邦合格健康中心 (FQHC) 或乡村卫生所 (RHC) 作为 PCP。根据医疗服务提供者类型，只要 PCP 可用，您就可以为自己和属于 Health Net 会员的其他家庭成员选择同一个 PCP。

注：即使 IHCP 不在 Health Net 网络中，美洲印第安人也可以选择 IHCP 作为其 PCP。

如果您在参保后 30 天内未选择 PCP，Health Net 将为您分配 PCP。如果您被分配给 PCP 后希望变更，请致电 1-800-675-6110 (TTY 711)。变更发生在下个月第一天。

您的 PCP 将：

- 了解您的健康史和需求
- 保留您的病历
- 提供您需要的预防性和常规医疗保健
- 如果您需要，将您转介给专科医生
- 如果您需要，安排住院治疗

您可以查看医疗服务提供者名录以寻找 Health Net 网络内的 PCP。医疗服务提供者名录包含与 Health Net 合作的 IHCP、FQHC 和 RHC 的名单。其中包括医疗服务提供者的姓名、地址、电话号码、专长等信息。

请致电会员服务部，电话：1-800-675-6110 (TTY 711)。Health Net 每周 7 天、全天 24 小时随时为您效劳。通话是免费的。您也可以致电 California 听障人士转接专线，电话号码：711。请在线访问 www.healthnet.com。

您也可以在 Health Net 网站上查找医疗服务提供者名录，网址：www.healthnet.com。您也可以致电 1-800-675-6110 (TTY 711)，请求向您邮寄医疗服务提供者名录。您还可以致电确定您想就诊的 PCP 是否还接受新患者。

医生和其他医疗服务提供者选项

您最了解自己的医疗保健需求，因此由您选择自己的 PCP 最好。最好保持同一位 PCP，使他们能够了解您的医疗保健需求。但是，如果您希望换成新 PCP，也可以随时变更。您必须选择在 Health Net 医疗服务提供者网络内并且接受新患者的 PCP。

您选择的 PCP 将在您做出变更后的次月第一天成为您的新 PCP。

要变更您的 PCP，请致电 1-800-675-6110 (TTY 711)。

如果 PCP 不接受新患者、离开了 Health Net 网络、不为您所在年龄段的患者提供护理，或者 PCP 存在尚未解决的质量问题，则 Health Net 可能会变更您的 PCP。如果您与 PCP 相处不融洽或意见不一致，或者您就诊时失约或迟到，Health Net 或您的 PCP 也可能会要求您更换 PCP。如果 Health Net 要求您变更 PCP，则 Health Net 会以书面方式告知您。

如果您的 PCP 变更，您将收到邮件通知和新 Health Net 会员 ID 卡。它将包含新 PCP 的名称。如果您对获得新 ID 卡有疑问，请致电会员服务部。

挑选 PCP 需要考虑的事项：

- PCP 是否照护儿童？
- PCP 是否在我喜欢前往的诊所工作？
- PCP 的办公室是否离我家、工作地点或我孩子的学校很近？
- PCP 的办公室是否靠近我的居住地以及是否能够轻松到达 PCP 的办公室？
- 医生和工作人员会说我的语言吗？
- PCP 是否与我喜欢的医院合作？
- PCP 是否提供我需要的服务？
- PCP 的工作时间是否适合我的日程安排？
- PCP 是否与我所用的专科医生合作？

初始健康预约 (IHA)

Health Net 建议，作为新会员，您应在 120 天内与新 PCP 会面进行首次健康约诊，称为初始健康预约 (IHA)。初始健康预约旨在帮助 PCP 了解您的医疗保健史和需求。PCP 可能会询问关于您的健康史的问题，或者要求您完成一份调查问卷。PCP 还会向您介绍一些可为您提供帮助的健康教育咨询和课程。

当您致电预约初始健康预约时，告诉对方您是 Health Net 会员。给出您的 Health Net ID 号码。

携带 Medi-Cal BIC 和 Health Net ID 卡赴诊。建议您在就诊前先列出您的药物和问题清单。准备好与 PCP 讨论您的医疗保健需求和顾虑。

如果您可能迟到或者无法赴约，请务必致电 PCP 办公室。

如果您对初始健康预约有疑问，请致电 1-800-675-6110 (TTY 711)。

常规护理

常规护理是经常进行的医疗保健。它包括预防性护理，又称为健身或健康护理。常规护理可帮助您保持健康，避免生病。预防性护理包括定期体检、筛检、免疫接种、健康教育和咨询。

Health Net 建议儿童尤其要定期接受常规和预防性护理。Health Net 会员可以获得美国儿科学会和医疗保险以及 Medicare 和 Medicaid 服务中心推荐的所有早期预防性服务。其中包括听力和视力筛查，有助于确保健康成长和学习。如需获得儿科医生-推荐服务的清单，请阅读美国儿科学会的 “光明未来” 指南，网址：https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf。

常规护理还包括生病时的护理。Health Net 承保由 PCP 提供的常规护理。

您的 PCP 将：

- 为您提供大多数常规护理，包括定期体检、免疫接种（注射）、治疗、处方必需的筛检和医学建议
- 保留您的病历
- 如果需要，将您转介给专科医生
- 如果您需要，安排 X 光检查、乳房 X 光造影或化验

当您需要常规护理时，您可致电 PCP 进行预约。请务必在就诊之前致电 PCP，除非是急诊。对于急诊，请致电 **911** 或前往最近的急诊室。

如需更详细地了解 Health Net 承保及不承保的医疗保健和服务，请阅读本手册第 4 章“福利和服务” 以及第 5 章 “儿童和青少年健康护理”。

Health Net 的所有网络内医疗服务提供者均可使用辅助工具和服务来与残障人士沟通。他们也可以用其他语言或形式与您沟通。告知您的医疗服务提供者或 Health Net 您的需求。

医疗服务提供者网络

Medi-Cal 医疗服务提供者网络由与 Health Net 合作为 Medi-Cal 会员提供 Medi-Cal 承保服务的医生、医院和其他医疗服务提供者组成。

Health Net 是一种管理式医疗保健计划。当您选择我们的 Medi-Cal 计划时，您即选择通过我们的医疗护理计划获得护理。您必须通过 Health Net 从我们的网络内医疗服务提供者处获得大多数承保服务。您无需转介或预先批准即可前往网络外医疗服务提供者处接受急诊或计划生育服务。当您在我们不提供服务的区域时，也可以前往网络外医疗服务提供者处接受区域外紧急护理。您在接受其他所有网络外服务时必须获得转介或预先批准，否则将无法获得承保。

每个医疗团体和初级保健医生都会转介计划内的专科医生，并使用其网络内的医院。这意味着您选择的初级保健医生和/或医疗团体可以决定您可以使用哪些专科医生和医院。

您可能希望使用某个计划的专科医生或医院。首先确认专科医生或医院是否在医疗团体和初级保健医生的网络内。您可以在会员 ID 卡上找到初级保健医生的姓名和电话号码。

一些医疗团体拥有正式的医疗服务提供者团体。这意味着您的初级保健医生只会将您转介给同一医疗团体的其他医疗服务提供者。

您可能还必须使用初级保健医生医疗团体/IPA 内的医疗服务提供者。IPA 是一个医生协会（初级保健医生、专科医生和其他医疗服务提供者），与计划签订合同提供服务。

如果您想看初级保健医生医疗团体/IPA 以外的医疗服务提供者，可能需要更换您的初级保健医生。您也可能仅限于使用初级保健医生和/或医疗团体网络内的医疗服务提供者。

注：即使 IHCP 不在 Health Net 网络中，美洲印第安人也可以选择 IHCP 作为其 PCP。

如果您的 PCP、医院或其他医疗服务提供者在道义上反对向您提供承保的服务，例如计划生育或堕胎，请致电 1-800-675-6110 (TTY 711)。如需了解关于道义反对的更多信息，请阅读本章后面的 “道义反对” 部分。

如果您的医疗服务提供者在道义上反对向您提供承保的医疗保健服务，他们可以帮助您寻找其他能为您提供所需服务的医疗服务提供者。Health Net 也可以帮助您寻找提供该服务的医疗服务提供者。

网络内医疗服务提供者

您将通过 Health Net 网络中的医疗服务提供者满足大多数医疗保健需求。您的预防性和常规护理将从网络内医疗服务提供者处获得。Health Net 网络中的专科医生、医院和其他医疗服务提供者也将为您服务。

如需获得网络内医疗服务提供者的医疗服务提供者名录，请致电 1-800-675-6110 (TTY 711)。您还可以在线查找医疗服务提供者名录，网址：www.healthnet.com。如需获得一份 “合同药品清单”，请致电 Medi-Cal Rx，电话：1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) 并按 7 或 711。您也可以访问 Medi-Cal Rx 网站，网址：https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/。

除以下情况外，在前往 Health Net 网络外（包括 Health Net 服务区域内）医疗服务提供者处就诊之前，您必须获得 Health Net 的预先批准（提前授权）：

- 如果您需要急诊，请致电 911 或前往最近的急诊室。
- 如果您在 Health Net 服务区域之外需要紧急护理，请前往任何紧急护理设施。
- 如果您需要计划生育服务，请前往任何 Medi-Cal 医疗服务提供者处，而无需预先批准（提前授权）。
- 如果您需要心理健康服务，请前往网络内医疗服务提供者或县心理健康计划提供者处，而无需预先批准（提前授权）。

如果您不属于上述任一情况，并且在接受网络外医疗服务提供者的护理之前未获得预先批准（提前授权），则您可能需要支付从网络外医疗服务提供者处获得的任何护理的费用。

服务区域内的网络外医疗服务提供者

网络外医疗服务提供者是未与 Health Net 达成合作协议的医疗保健提供者。除急诊护理、家庭护理、敏感护理和 Health Net 预先批准的护理外，您可能需要支付您服务区域内网络外医疗服务提供者提供的任何护理费用。

如果您需要的医疗保健服务是医学上必需的且在网络中无法获得，您可以免费从网络外医疗服务提供者处获得服务。如果您需要的服务无法从网络内获得，或者网络内医疗服务提供者离您家非常远，则 Health Net 可能会批准将您转介到网络外医疗服务提供者。如果我们将您转介到网络外医疗服务提供者，我们会支付您的医疗费用。

对于 Health Net 服务区域内的紧急护理，您必须前往 Health Net 网络内紧急护理提供者处就诊。从网络内医疗服务提供者处获得紧急护理不需要预先批准（提前授权）。
从 Health Net 服务区域内的网络外医疗服务提供者处获得紧急护理需要获得预先批准（提前授权）。

如果您从 Health Net 服务区域内的网络外医疗服务提供者处获得紧急护理，您可能需要支付护理费用。您可以在本章中阅读更多关于急诊、紧急护理和敏感护理服务的内容。

注：如果您是美洲印第安人，无需转诊即可从医疗服务提供者网络外的 IHCP 处获得医疗服务。网络外 IHCP 还可以将美洲印第安人会员转介至网络内医疗服务提供者，而无需首先由网络内 PCP 转介。

如果您在获得网络外服务方面需要帮助，请致电 1-800-675-6110 (TTY 711)。

服务区域外

如果您在 Health Net 服务区域之外需要**非**急诊或紧急护理的医疗服务，请立即致电 PCP。您也可以致电 1-800-675-6110 (TTY 711)。

急诊请致电 **911** 或前往最近的急诊室。Health Net 承保网络外急诊。如果您在 Canada 或 Mexico 发生急诊住院服务，Health Net 将承保您的医疗费用。如果您在 Canada 或 Mexico 之外的国外地点期间需要急诊、紧急护理或任何医疗保健服务，Health Net 将**不会**承保您的医疗费用。

如果您已为在 Canada 或 Mexico 期间发生的急诊住院服务支付费用，可以要求 Health Net 为您报销。Health Net 将审核您的申请。如需了解有关报销的更多信息，请阅读本手册第 2 章 “关于您的保健计划”。

如果您在其他州或美国海外领地，例如 American Samoa、Guam、Northern Mariana Islands、Puerto Rico 或 US Virgin Islands，我们会为您承保急诊费用。并非所有医院和医生都接受 Medicaid。（Medi-Cal 是 Medicaid 在 California 的叫法。）如果您在 California 之外需要急诊服务，请尽快告诉医院或急诊室医生您拥有 Medi-Cal，并且是 Health Net 会员。

请医院复印您的 Health Net ID 卡。请医院和医生向 Health Net 开具账单。如果您收到在其他州接受服务的账单，请立即致电 Health Net。我们将与医院和/或医生协作，安排 Health Net 支付您的医疗费用。

如果您在 California 之外，但急需配制门诊处方药，请让药房致电 Medi-Cal Rx，电话号码：1-800-977-2273。

注：美洲印第安人可从网络外 IHCP 获得服务。

如果您对网络外或服务区域外护理有任何疑问，请致电 1-800-675-6110 (TTY 711)。如果您在下班时间希望获得 Health Net 代表的帮助，请通过拨打 1-800-675-6110 (TTY 711) 致电护士咨询专线。选择菜单中的 24 小时护士咨询专线选项。

如果您在 Health Net 服务区域之外需要紧急护理，请前往最近的紧急护理设施。如果您旅行到美国之外的地点并且需要紧急护理，Health Net 将不会承保您的医疗费用。如需了解关于紧急护理的更多信息，请阅读本章后面的 “紧急护理” 部分。

管理式医疗计划如何运作

Health Net 是一种管理式医疗保健计划。Health Net 是为以下这些县的 Medi-Cal 用户提供的一个健康计划：Amador、Calaveras、Inyo、Los Angeles、Mono、Sacramento、San Joaquin、Stanislaus、Tulare 和 Tuolumne 县。在管理式医疗计划中，您的 PCP、专科医生、诊所、医院和其他医疗服务提供者共同为您提供医疗保健服务。

Health Net 与医疗组织签约，为 Health Net 会员提供医疗保健服务。医疗组织由担任 PCP 的医生和专科医生组成。医疗组织与实验室和耐用医疗设备供应商等其他医疗服务提供者合作。医疗组织还与医院建立了联系。请查看您 Health Net ID 卡上的 PCP、医疗组织和医院名称。

当您加入 Health Net 时，您将选择或被分配一名 PCP。您的 PCP 属于医疗组织。您的 PCP 和医疗组织将提供护理指导以满足您的所有医疗需求。您的 PCP 可能会将您转介给专科医生或安排实验室化验和 X 光检查。如果您所需的服务需要预先批准（提前授权），Health Net 或您的医疗组织将审核预先批准（提前授权），并决定是否批准服务。

请致电会员服务部，电话：1-800-675-6110 (TTY 711)。Health Net 每周 7 天、全天 24 小时随时为您效劳。通话是免费的。您也可以致电 California 听障人士转接专线，电话号码：711。请在线访问 www.healthnet.com。

大多数情况下，您必须前往与您的 PCP 属于同一医疗组织的专科医生和其他健康专业人员处就诊。除紧急情况外，您还必须从与您的医疗组织有关联的医院处获得住院护理。

有时，您可能需要医疗组织中的医疗服务提供者无法提供的服务。在这种情况下，您的 PCP 会将您转介给其他医疗组织或网络外的医疗服务提供者。您的 PCP 将要求您获得预先批准（提前授权），以便您前往该医疗服务提供者处就诊。

大多数情况下，您必须先获得您的 PCP、医疗组织或 Health Net 的提前授权，然后才能前往网络外医疗服务提供者或不属于您医疗组织的医疗服务提供者处就诊。急诊服务、计划生育服务或网络内心理健康服务无需预先批准（提前授权）。

同时拥有 Medicare 和 Medi-Cal 的会员

同时拥有 Medicare 和 Medi-Cal 的会员前往 Medicare 医疗服务提供者处就诊才能获得 Medicare 承保福利，前往 Medi-Cal 计划医疗服务提供者处就诊才能获得 Medi-Cal 承保福利。

- 如果您投保了包含双重资格特殊需求计划 (D-SNP) 的 Medicare Advantage 计划，请参阅您的 Medicare 计划承保证明书 (EOC)
- 如果您投保了 Medicare 按服务收费 (FFS) 保险，请参阅 Medicare 提供的《Medicare 与您》手册。您也可以在 Medicare 网站上找到该手册，网址：https://www.medicare.gov/medicare-and-you

医生

您将从 Health Net 医疗服务提供者名录中选择一位医生或其他医疗服务提供者作为您的 PCP。您选择的 PCP 必须是网络内医疗服务提供者。要获取一份 Health Net 医疗服务提供者名录，请致电 1-800-675-6110 (TTY 711)。请在线访问 www.healthnet.com。

如果您要重新选择 PCP，还应致电您希望就诊的 PCP，以确保他们还接受新患者。

如果您在成为 Health Net 会员之前已选择医生，而该医生不在 Health Net 网络中，则您可以在有限时间内继续使用该医生。这称为护理连续性。您可以在本手册中阅读更多关于护理连续性的内容。如需了解更多信息，请致电 1-800-675-6110 (TTY 711)。

如果您需要专科医生，PCP 会将您转介给 Health Net 网络中的专科医生。有些专科医生不需要转介。如需了解关于转介的更多信息，请阅读本章后面的 “转介” 部分。

请记住，如果您未选择 PCP，Health Net 将会为您选择，除非您除 Medi-Cal 之外还有其他综合健康保险。您最了解自己的医疗保健需求，因此建议您自行选择 PCP。如果您同时参加了 Medicare 和 Medi-Cal，或者还有其他医疗保险，则不必从 Health Net 选择 PCP。

如果您想变更 PCP，则必须从 Health Net 医疗服务提供者名录中选择 PCP。请确保该 PCP 接受新患者。要变更您的 PCP，请致电 1-800-675-6110 (TTY 711)。您可以通过邮寄、传真或在 www.healthnet.com 网站在线更改 PCP。

医院

如遇到急诊，请致电 **911** 或前往最近的急诊室。

如果您在非急诊情况下需要医院护理，PCP 将决定您应前往哪家医院。您将需要前往 PCP 使用并且处在 Health Net 医疗服务提供者网络中的医院。医疗服务提供者名录列出了 Health Net 网络中的医院。

妇女健康专科医生

您可以前往 Health Net 网络内妇女健康专科医生处接受提供妇女预防和常规医疗保健服务所需的承保护理。您无需 PCP 转介或授权即可获得这些服务。如需帮助您寻找妇女健康专科医生，您可以致电 1-800-675-6110 (TTY 711)。您还可以拨打会员服务部电话号码 1-800-675-6110 (TTY 711) 致电 24/7 全天候护士咨询专线。

对于计划生育服务，您的医疗服务提供者不必在 Health Net 医疗服务提供者网络内。您可以选择任何 Medi-Cal 医疗服务提供者并前往，而无需转介或预先批准（提前授权）。如需帮助寻找 Health Net 医疗服务提供者网络之外的 Medi-Cal 医疗服务提供者，请致电 1-800-675-6110 (TTY 711)。

医疗服务提供者名录

Health Net 医疗服务提供者名录列出 Health Net 网络内医疗服务提供者的名单。该网络由与 Health Net 合作的医疗服务提供者组成。

Health Net 医疗服务提供者名录列出了医院、PCP、专科医生、执业护士、助产士、医师助理、计划生育服务提供者、FQHC、门诊心理健康医疗服务提供者、管理式长期服务和支持 (MLTSS)、独立生育中心 (FBC)、IHCP 和 RHC。

请致电会员服务部，电话：1-800-675-6110 (TTY 711)。Health Net 每周 7 天、全天 24 小时随时为您效劳。通话是免费的。您也可以致电 California 听障人士转接专线，电话号码：711。请在线访问 www.healthnet.com。

医疗服务提供者名录包含 Health Net 网络内医疗服务提供者名称、专科、地址、电话号码、营业时间和使用的语言。您可以通过它了解医疗服务提供者是否接受新患者。它还列出了建筑物的进出便利性，例如停车场、坡道、带扶手的楼梯以及装有宽门和扶手杠的卫生间。

如需更详细地了解医生的教育、专业资格、住院医师资格、培训和委员会认证情况，请致电 1-800-675-6110 (TTY 711)。

您可以查找在线医疗服务提供者名录，网址：www.healthnet.com。

如果您需要打印版医疗服务提供者名录，请致电 1-800-675-6110 (TTY 711)。

您可以在 Medi-Cal Rx 药房名录中找到与 Medi-Cal Rx 合作的药房清单，网址：https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/。您还可以致电 Medi-Cal Rx 寻找您附近的药房，电话：1-800-977-2273（TTY 1-800-977-2273）然后按 7 或 711。

及时获得护理

您的网络内医疗服务提供者必须根据您的医疗保健需求及时提供医疗保健服务。他们必须至少在下表所示中的期限内向您提供预约。

预约类型	您应当能够在下列期间内获得预约：
不需要预先批准（提前授权）的紧急护理预约	48 小时
需要预先批准（提前授权）的紧急护理预约	96 小时
非紧急（常规）初级护理预约	10 个工作日
非紧急（常规）专科护理预约	15 个工作日
非紧急（常规）心理健康服务提供者（非医生）护理预约	10 个工作日
非紧急（常规）心理健康服务提供者（非医生）随访护理预约	上次预约后的 10 个工作日
诊断或治疗外伤、疾病或其他健康状况所需的辅助（支持）服务的非紧急（常规）预约	15 个工作日

请致电会员服务部，电话：1-800-675-6110 (TTY 711)。Health Net 每周 7 天、全天 24 小时随时为您效劳。通话是免费的。您也可以致电 California 听障人士转接专线，电话号码：711。请在线访问 www.healthnet.com。

其他等待时间标准	您应当能够在下列时间内取得联系：
正常工作时间段的会员服务部电话等待时间	10 分钟
护士咨询专线的电话等待时间	30 分钟（与护士取得联系）

有时，获得预约所需的等待时间过长不是问题。如果对您的健康无害，医疗服务提供者可能会让您等待较长的时间。必须在您的病历中注明，较长的等待时间对您的健康无害。您可以选择等待稍后的预约，或致电 Health Net 转到您选择的其他医疗服务提供者。您的医疗服务提供者和 Health Net 将尊重您的意愿。

您的医生可能会根据您的需求推荐预防性服务、持续病症随访护理或专科医生长期转介的具体时间表。

当您致电 Health Net 或获得承保服务时，请告诉我们您是否需要口译服务，包括手语。口译服务免费提供。我们强烈反对让未成年人或家庭成员充当口译员。如需更详细地了解我们提供的口译服务，请致电 1-800-675-6110。

如果您在 Medi-Cal Rx 药房需要口译服务，包括手语，请致电 Medi-Cal Rx 客户服务部，电话 1-800-977-2273，接听时间为每周 7 天、每天 24 小时。TTY 用户可致电 711，接听时间为周一至周五上午 8 点至下午 5 点。

前往医疗机构的时间或距离

Health Net 必须遵守前往医疗机构的时间或距离标准。这些标准可确保您无需长途跋涉即可获得医疗服务。前往医疗机构的时间或距离标准取决于您所居住的县。

如果 Health Net 无法在这些时间或距离标准范围内为您提供护理，DHCS 可能允许采用其他标准，称为备选到达标准。如需了解您的居住地的 Health Net 时间或距离标准，请访问 www.healthnet.com。您也可以致电 1-800-675-6110 (TTY 711)。

如果您无法在您所在县的 Health Net 时间或距离标准内到达医疗服务提供者的机构，则可视为距离太远，而不会考虑 Health Net 可能针对您的邮政编码使用的任何备选到达标准。

如果您需要医疗服务提供者提供医疗服务，而该医疗服务提供者离您的居住地很远，请致电会员服务部，电话：1-800-675-6110 (TTY 711)。他们可帮助寻找离您较近的医疗服务提供者为您提供服务。如果 Health Net 无法找到较近的医疗服务提供者为您提供服务，则即使您就诊的医疗服务提供者离您的居住地很远，您也可以要求 Health Net 为您安排前往该提供者的交通服务。

如果您需要关于药房的帮助，请致电 Medi-Cal Rx，电话：1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) 并按 7 或 711。

预约

当您需要医疗保健时：

- 请致电 PCP
- 通话时请准备好您的 Health Net ID 号码
- 如果办公室已下班，请留言并提供您的姓名和电话号码
- 携带 Medi-Cal BIC 和 Health Net ID 卡赴诊
- 如有需要，可要求提供前往预约地点的交通服务
- 在就诊前申请所需的语言协助或口译服务，以便在就诊时获得相关服务
- 准时赴诊，提前几分钟到场签到、填写表格并回答 PCP 询问的任何问题
- 如果您可能迟到或无法赴诊，请立即致电
- 准备好您的问题和药物信息

如果您遇到紧急情况，请致电 **911** 或前往最近的急诊室。如果您需要帮助决定您需要护理的紧急程度，而您的 PCP 无法与您交谈，请致电 1-800-675-6110 (TTY 711) 与 Health Net 护士咨询专线联系，并在菜单中选择 24 小时护士咨询专线选项。

赴诊

如果您没有往返承保服务预约地点的交通方式，Health Net 可以帮助您安排交通服务。根据您的情况，您可能有资格获得医疗交通或非医疗交通服务。这些交通服务不适合急诊情况，可免费为您提供。

如果您遇到紧急情况，请致电 **911**。交通服务可用于与急诊无关的服务和预约。

请致电会员服务部，电话：1-800-675-6110 (TTY 711)。Health Net 每周 7 天、全天 24 小时随时为您效劳。通话是免费的。您也可以致电 California 听障人士转接专线，电话号码：711。请在线访问 www.healthnet.com。

如需了解更多信息，请阅读本手册第 4 章 “非急诊情况的交通福利” 部分。

取消预约和重新安排时间

如果您无法赴诊，请立即致电医疗服务提供者办公室。如果必须取消预约，大多数医疗服务提供者要求您在预约时间之前 24 小时（1 个工作日）致电。如果您多次爽约，您的医疗服务提供者可能会停止为您提供护理，导致您需要重新寻找医疗服务提供者。

付款

除非您需要承担长-期护理的分摊费用，否则您**不必**支付所承保服务的费用。如需了解更多信息，请阅读第 2 章中的 “对于需要长期护理和分摊费用的会员” 部分。在大多数情况下，您不会收到医疗服务提供者的账单。在您接受医疗保健服务或处方时，您必须出示自己的 Health Net ID 卡以及 Medi-Cal BIC 卡，这样医疗服务提供者就会知道应将账单发给谁。您可能会收到医疗服务提供者发送的福利说明 (EOB) 或结算单。EOB 和结算单不是账单。

如果您收到账单，请致电 1-800-675-6110 (TTY 711)。如果您收到处方药的账单，请致电 Medi-Cal Rx，电话：1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) 并按 7 或 711。您也可以访问 Medi-Cal Rx 网站，网址：https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/。

告诉 Health Net 您支付的金额、服务日期以及账单产生原因。Health Net 将帮助您确定账单是否针对承保服务。您无需向医疗服务提供者支付应由 Health Net 为任何承保服务支付的金额。如果您在未获得 Health Net 的预先批准（提前授权）的情况下从网络外医疗服务提供者处获得护理，您可能需要支付护理费用。

除以下情况外，在前往网络外医疗服务提供者处就诊前，您必须获得 Health Net 的预先批准（提前授权）：

- 您需要急诊服务，在这种情况下，请拨打 911 或前往最近的医院
- 您需要计划生育服务或与检测性传染病相关的服务，在这种情况下，您可以前往任何 Medi-Cal 医疗服务提供者处，而无需预先批准（提前授权）。
- 您需要心理健康服务，在这种情况下，您可以前往网络内医疗服务提供者或县心理健康计划提供者处，而无需预先批准（提前授权）

请致电会员服务部，电话：1-800-675-6110 (TTY 711)。Health Net 每周 7 天、全天 24 小时随时为您效劳。通话是免费的。您也可以致电 California 听障人士转接专线，电话号码：711。请在线访问 www.healthnet.com。

如果您因 Health Net 网络无法提供医学上必需的护理而需要从网络外医疗服务提供者获得，只要该护理是 Medi-Cal 承保服务，并且您已获得 Health Net 的预先批准（提前授权），您就无需支付费用。如需了解关于急诊、紧急护理和敏感服务的更多信息，请转到本章中相应标题下的内容。

如果您收到账单或被要求支付您认为自己不必支付的共付额，请致电 1-800-675-6110 (TTY 711)。

如果您在退伍军人事务系统中获得服务，或者在 California 之外获得非承保或未经授权的服务，您可能需要支付费用。

对于下面的情况，Health Net 将不会为您报销：

- 服务不在 Medi-Cal 承保范围内，例如美容服务
- 您有未付的 Medi-Cal 分摊费用
- 您前往未参加 Medi-Cal 的医生处看诊，并且已签署表格，表示您决定在此处就诊并将自行支付服务费用
- 您要求报销您的 Medicare Part D 计划承保的处方药的 Medicare Part D 共付额

转介

如果您需要专科医生提供护理，您的 PCP 或其他专科医生会将您转介给一位专科医生。专科医生是专注于一种医疗保健服务的医疗服务提供者。转介您的医生将与您共同选出一位专科医生。为确保您能够及时前往专科医生处就诊，DHCS 为会员获得预约设定了期限。本章前面的 “及时获得护理” 部分列出了这些期限。PCP 办公室可帮助您预约专科医生。

其他可能需要转介的服务包括办公室内医疗程序、X 光检查和化验。

PCP 可能会提供一张表格，让您带给专科医生。专科医生将填写该表格，并发回给您的 PCP。只要专科医生认为您需要治疗，就会一直为您提供治疗。

您的 PCP 将开始转介流程。PCP 将了解您是否需要授权，或者能否直接预约。如果您对专科医生或医院提供的护理是否需要授权有任何疑问，请致电会员服务部，电话：1-800-675-6110 (TTY 711)。处理需要预先批准（事先授权）的常规转介申请需要最多 5 个工作日（“工作日” 是指周一至周五），但如果需要从 PCP 获得更多信息，则可能需要最多 28 个日历日（从初始请求之日起 14 天再加上请求延期后的另外 14 天）。在某些情况下，您的 PCP 可能会要求加快您的预先批准（事先授权）请求。快速（加快）预先批准（事先授权）申请的时间不超过 72 小时。如果您在以上时间内未得到回应，请致电 1-800-675-6110 (TTY 711) 联系会员服务部。

如果您存在长期需要特殊医疗的健康问题，则您可能需要长期有效的转介。获得长期转介意味着您可以多次前往同一位专科医生处就诊，而不必每次都需要得到转介。

如果您在获得长期有效转介时遇到困难，或者需要 Health Net 转介政策的副本，请致电 1-800-675-6110 (TTY 711)。

以下情况**无需**转介：

- PCP 就诊
- 产科/妇科 (OB/GYN) 就诊
- 急诊或紧急护理就诊
- 成人敏感服务，例如性侵护理
- 计划生育服务（如需了解更多信息，请致电计划生育信息和咨询服务办公室，电话：1-800-942-1054）
- HIV 测试和咨询（年满 12 岁）
- 性传染病服务（年满 12 岁）
- 脊椎按摩疗法服务（由网络外 FQHC、RHC 和 IHCP 提供时可能需要转介）
- 初始心理健康评估
- 针灸（每月的前两次服务；额外的预约需要转介）
- 足医服务
- 符合条件的牙科服务
- 与 Health Net 合作的医生提供的常规围产期护理
- 注册助产士服务

未成年人还可以获得某些门诊心理健康服务、敏感服务和药物使用障碍服务，而无需父母或监护人同意。如需了解更多信息，请阅读本章后面的 “未成年人同意服务” 部分和本手册第 4 章中的 “药物使用障碍治疗服务” 部分。

请致电会员服务部，电话：1-800-675-6110 (TTY 711)。Health Net 每周 7 天、全天 24 小时随时为您效劳。通话是免费的。您也可以致电 California 听障人士转接专线，电话号码：711。请在线访问 www.healthnet.com。

《California 癌症公平法案》转介

复杂癌症的有效治疗取决于许多因素。其中包括进行正确的诊断以及获得癌症专家的及时治疗。如果您被诊断出患有复杂癌症，新的《California 癌症护理公平法案》允许您请求医生转介，以便从美国国家癌症研究所 (NCI) 指定的网络内癌症中心、NCI 社区肿瘤研究计划 (NCORP) 附属机构或合格的学术癌症中心获得癌症治疗。

如果 Health Net 没有 NCI 指定的网络内癌症中心，除非您选择前往其他癌症治疗服务提供者处就诊， Health Net 将允许您请求转介，以便从 California 的其中一个网络外中心获得癌症治疗，前提是该网络外中心与 Health Net 就付款事宜达成协议。

如果您被诊断出患有癌症，请联系 Health Net，以确定您是否有资格获得其中一个癌症中心的服务。

准备戒烟？如果您说英语，请致电 1-800-300-8086 了解关于服务的信息。如果您说西班牙语，请致电 1-800-600-8191。

如需了解更多信息，请转到 www.kickitca.org。

预先批准（提前授权）

对于有些类型的护理，PCP 或专科医生将需要先得到 Health Net 许可才能为您提供。这称为请求预先批准或提前授权。这意味着 Health Net 必须确保在医学上必须（需要）提供该护理。

医学上必需的服务是保护您的生命、防止您患上严重疾病或残疾或者减少已确诊疾病或损伤带来的剧痛所需的合理措施。对于未满 21 岁的会员，Medi-Cal 服务包括为解决或帮助缓解身体或心理疾病或状况而提供的医学上必需的护理。

即使是从 Health Net 网络内医疗服务提供者获得，下列服务也始终需要预先批准（提前授权）：

- 非急诊的住院
- 在 Health Net 服务区域之外的非急诊或紧急护理的服务
- 门诊手术

请致电会员服务部，电话：1-800-675-6110 (TTY 711)。Health Net 每周 7 天、全天 24 小时随时为您效劳。通话是免费的。您也可以致电 California 听障人士转接专线，电话号码：711。请在线访问 www.healthnet.com。

- 在护理机构（包括与医疗服务部亚急性护理部门签约的成人和儿童亚急性护理机构）或中级护理机构 （包括发育障碍者中级护理机构 (ICF/DD)、ICF/DD 康复 (ICF/DD-H)、ICF/DD 护理 (ICF/DD-N)）获得的长期护理或专业护理服务
- 专门治疗、成像、检测和程序
- 非急诊的医疗交通服务

紧急救护车服务不需要预先批准（提前授权）。

Health Net 将在 Health Net 获得合理需要的信息之后 5 个工作日内决定（批准或拒绝）预先批准（提前授权）请求。如果医疗服务提供者提出预先批准（预先授权）请求，且 Health Net 确定遵照标准期限可能会严重危及您的生命或健康或者达到、维持或恢复最佳机能的能力，则 Health Net 将在不超过 72 小时内做出预先批准（提前授权）决定。这意味着，在收到预先批准（提前授权）请求后，Health Net 将根据您的健康状况尽快向您发出通知，最迟不超过服务请求后 72 小时或 5 天。医生、护士和药剂师等临床或医务人员负责审核预先批准（提前授权）请求。

Health Net 不会以任何方式影响审核者拒绝或批准承保项目或服务的决定。如果 Health Net 未批准请求，Health Net 将向您发送受理通知 (NOA) 函。NOA 将会告诉您，如果您不同意该决定如何提出上诉。

如果 Health Net 需要更多信息或更多时间来审核您的请求，则 Health Net 将会与您联系。

对于急诊护理，即使是在 Health Net 网络外或服务区域外，您也无需预先批准（提前授权）。其中包括待产和分娩。某些敏感护理服务无需预先批准（提前授权）。如需了解关于敏感护理服务的更多信息，请阅读本章后面的 “敏感护理” 部分。

如果对预先批准（提前授权）有任何疑问，请致电 1-800-675-6110 (TTY 711)。

第二诊疗意见

您可能希望获得关于医疗服务提供者认为您应接受的医疗或者关于诊断或治疗计划的第二诊疗意见。例如，如果您想确保自己的诊断正确、您不确定自己是否需要遵医嘱接受治疗或手术，或者您已尝试遵照治疗计划，但是没有效果，则您可能希望获得第二诊疗意见。如果您或网络内医疗服务提供者提出要求，并且您从网络内医疗服务提供者处获得第二诊

疗意见，则 Health Net 将会为此第二诊疗意见支付费用。从网络内-医疗服务提供者处获得第二诊疗意见无需获得 Health Net 的预先批准（提前授权）。-如果您希望获得第二诊疗意见，我们会将您转介给具备资质的网络内-医疗服务提供者，由其提供第二诊疗意见。

如需咨询第二诊疗意见并获得选择医疗服务提供者的帮助，请致电 1-800-675-6110 (TTY 711)。网络内医疗服务提供者也可帮助您转介，以便获得您所需的第二诊疗意见。

如果 Health Net 网络内没有医疗服务提供者可为您提供第二诊疗意见，则 Health Net 将会为您从网络外医疗服务提供者处获得的第二诊疗意见付费。如果您选择提供第二诊疗意见的医疗服务提供者得到批准，Health Net 将会在 5 个工作日内告知您。如果您患有慢性、重症或严重的疾病，或者您的健康面临直接的重大威胁，包括但不限于丧失生命、肢体或身体重要部分或者身体机能，则 Health Net 将会在 72 小时内以书面形式通知您。

如果 Health Net 拒绝了您关于第二诊疗意见的申请，您可以提出申诉。如需了解关于申诉的更多信息，请阅读本手册第 6 章中的 “投诉” 部分。

敏感护理

未成年人同意服务

如果您未满 18 岁，您可以在未经父母或监护人许可的情况下接受某些服务。这些服务称为未成年人同意服务。

您可以在未经父母或监护人许可的情况下获得下列服务：

- 强奸和其他性侵犯服务
- 妊娠测试和咨询
- 避孕服务，例如节育（不包括绝育）
- 堕胎服务

如果您已年满 12 岁，您可以在未经父母或监护人许可的情况下获得下列服务：

- 根据您的成熟度和参与自己健康护理的能力提供门诊心理健康服务和咨询或住宿庇护服务
- HIV/AIDS 咨询、预防、检测和治疗
- 性传播感染预防、检测和治疗，其中包括梅毒、淋病、衣原体和单纯疱疹等性传播疾病。

请致电会员服务部，电话：1-800-675-6110 (TTY 711)。Health Net 每周 7 天、全天 24 小时随时为您效劳。通话是免费的。您也可以致电 California 听障人士转接专线，电话号码：711。请在线访问 www.healthnet.com。

- 针对药物和酒精滥用的物质使用障碍治疗，包括筛查、评估、干预和转诊服务
  - 如需了解更多信息，请阅读本手册第 4 章 “药物使用障碍治疗服务” 部分。

对于妊娠测试、避孕服务或性传播感染服务，医疗服务提供者或诊所不一定要在 Health Net 网络内。您可以选择任何 Medi-Cal 医疗服务提供者并前往接受这些服务，而无需转介或预先批准（提前授权）。

网络外医疗服务提供者所提供的与敏感护理不相关的服务可能得不到承保。要查找 Health Net Medi-Cal 网络外的 Medi-Cal 医疗服务提供者，或寻求交通帮助前往医疗服务提供者处，请致电 1-800-675-6110 (TTY 711)。有关避孕服务的更多信息，请参阅本手册第 4 章中的 “预防与保健服务及慢性病管理” 部分。

对于属于门诊心理健康服务的未成年人同意服务，您可以前往网络内或网络外医疗服务提供者处就诊，而无需转介和预先批准（提前授权）。您的 PCP 无需转介您，您也无需获得 Health Net 的预先-批准（提前授权）即可获得承保的未成年人同意服务。

Health Net 不承保属于专科心理健康服务的未成年人同意服务。您所在县的县心理健康计划承保属于专科心理健康服务的未成年人同意服务。如需专科心理健康服务，请随时致电所在县的心理健康计划或 Health Net Behavioral Health Organization，服务时间为每周 7 天、每天 24 小时。要在线查找所有县的免费电话号码，请访问：http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx。

未成年人可通过致电 24/7 全天候护士咨询专线，与代表私下讨论其健康顾虑。拨打会员服务部电话号码 1-800-675-6110 (TTY 711)，选择菜单中的 24 小时护士咨询专线选项。

如果根据法律您无需父母或监护人同意即可同意自己的护理，未经您的书面许可，Health Net 不会将您的敏感护理服务信息提供给您的 Health Net 计划投保人或主要保户或任何 Health Net 会员。您还可以要求以某种形式或格式（如果有）获取有关您医疗服务的私人信息，并将其发送到另一个地点给您。如需更详细地了解如何申请与敏感服务相关的保密交流，请阅读本手册第 7 章中的 “隐私行为通知” 部分。

成人敏感护理服务

作为年满 18 岁的成年人，您不必前往 PCP 处接受某些敏感或私密护理。您可以选择任何医生或诊所提供以下类型的护理：

- 计划生育和节育，包括年满 21 岁成年人的绝育
- 妊娠测试和咨询以及其他妊娠相关服务

- HIV/AIDS 预防和测试
- 性传染病预防、测试和治疗
- 性侵护理
- 门诊堕胎服务

对于敏感护理，医生或诊所不必属于 Health Net 网络。您可以选择前往任何 Medi-Cal 医疗服务提供者处接受这些服务，而无需 Health Net 的转介或预先批准（提前授权）。如果您从网络外医疗服务提供者处获得此处未列为敏感护理的护理，您可能需要支付护理费用。

如果您在寻找提供这些服务的医生或诊所或者获得这些服务（包括交通工具）方面需要帮助，请致电 1-800-675-6110 (TTY 711)。您也可以拨打会员服务部电话号码 1-800-675-6110 (TTY 711) 致电 24/7 全天候护士咨询专线。选择菜单中的 24 小时护士咨询专线选项。

Health Net 不会将您的敏感护理服务信息提供给您的 Health Net 计划投保人或主要保户或任何 Health Net 会员。您可以某种形式或格式（如果有）获取有关您医疗服务的私人信息，并将其发送到另一个地点给您。如需更详细地了解如何申请与敏感服务相关的保密交流，请阅读本手册第 7 章中的 “隐私行为通知” 部分。

道义反对

有些医疗服务提供者在道义上反对一些承保服务。如果他们在道义上不认同某些承保服务，则他们有权**不**提供这些服务。您仍可从其他医疗服务提供者处获得这些服务。如果您的医疗服务提供者在道义上反对承保服务，他们将帮助您寻找其他医疗服务提供者为您提供所需的服务。Health Net 也可以帮助您寻找医疗服务提供者。

即使 Medi-Cal 承保以下一项或多项服务，有些医院和医疗服务提供者也不提供这些服务：

- 计划生育
- 避孕服务，包括紧急事后避孕
- 绝育，包括待产和分娩时的输卵管结扎
- 不孕不育治疗
- 堕胎

为了确保您选择的医疗服务提供者可以提供您和您的家人所需的护理，请致电您想要的医生、医疗组织、独立执行协会或诊所。询问医疗服务提供者是否可以并且愿意提供您所需的服务。您也可以致电 Health Net，电话：1-800-675-6110 (TTY 711)。

您可获得这些服务。Health Net 将确保您和您的家人使用的医疗服务提供者（医生、医院和诊所）可为您提供所需的护理。如果您有疑问，或者在寻找医疗服务提供者方面需要帮助，请致电 1-800-675-6110 (TTY 711) 联系 Health Net。

紧急护理

紧急护理不用于急诊或危及生命的情况。它为您提供所需的服务，以防止您的健康因突发疾病、受伤或已有疾病的并发症而受到严重损害。大多数紧急护理预约都不需要预先批准（提前授权）。如果您需要紧急护理预约，可在 48 小时内获得预约。如果您所需的紧急护理服务要求预先批准（提前授权），则您将在申请后 96 小时内获得预约。

对于紧急护理，请致电 PCP。如果您无法联系到 PCP，请致电 1-800-675-6110 (TTY 711)。您也可以拨打会员服务部电话 1-800-675-6110 (TTY 711) 致电护士咨询专线。选择菜单中的 24 小时护士咨询专线选项，以了解最适合您的护理级别。

如果您在服务区域之外需要紧急护理，请前往最近的紧急护理设施。

紧急护理需求可能包括：

- 感冒
- 咽喉疼痛
- 发热
- 耳痛
- 肌肉扭伤
- 产妇服务

当您在 Health Net 的服务区域内且需要紧急护理时，您必须从网络内医疗服务提供者处获得紧急护理服务。从 Health Net 服务区域内的网络内医疗服务提供者处获得紧急护理无需获得预先批准（提前授权）。

如果您在 Health Net 服务区域之外，但在美国境内，则无需预先批准（提前授权）即可在服务区域外获得紧急护理。请前往最近的紧急护理设施。

请致电会员服务部，电话：1-800-675-6110 (TTY 711)。Health Net 每周 7 天、全天 24 小时随时为您效劳。通话是免费的。您也可以致电 California 听障人士转接专线，电话号码：711。请在线访问 www.healthnet.com。

Medi-Cal 不承保美国境外的紧急护理服务。如果您旅行到美国之外的地点并且需要紧急护理，我们将不会承保您的医疗费用。

如果您需要心理健康紧急护理，请致电所在县的心理健康计划或致电 1-800-675-6110 (TTY 711) 联系会员服务部。请随时致电所在县的心理健康计划或 Health Net Behavioral Health Organization，接听时间为每周 7 天、每天 24 小时。要在线查找所有县的免费电话号码，请访问：http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx。

如果您在那里接受紧急护理就诊并获得药物，Health Net 将承保这些药物，作为承保范围内就诊的一部分。如果紧急护理服务提供者为您开具您需要的处方以便前往药房配药，Medi-Cal Rx 将决定是否承保该处方。如需了解关于 Medi-Cal Rx 的更多信息，请阅读本手册第 4 章的 “其他 Medi-Cal 计划和服务” 中的 “Medi-Cal Rx 承保的处方药” 部分。

急诊

对于急诊，请致电 **911** 或前往最近的急诊室 (ER)。对于急诊，您**不**需要得到 Health Net 预先批准（提前授权）。

在美国境内，包括任何美国海外领地，您有权在急诊护理中使用任何医院或其他设施。

如果您在美国境外，仅承保在 Canada 或 Mexico 的急诊住院服务。在其他国家/地区的急诊和其他护理不在承保范围内。

急诊护理适用于危及生命的医疗状况。急诊护理适用于以下疾病或损伤：拥有一般健康和医学知识的外行人（非专业医护人员）能够谨慎（合理）地预测，如果您不立即得到护理，则您的健康（或您未出生婴儿的健康）将会处于严重的危险中。其中包括对身体机能、身体器官或身体部位造成严重伤害的风险。示例包括但不限于：

- 活跃分娩
- 骨折
- 剧痛
- 胸痛
- 呼吸困难
- 重度烧伤
- 药物过量

- 昏厥
- 严重出血
- 精神病急症，例如重度抑郁症或自杀念头

常规护理或不需要立即进行的护理，请**不要**前往急诊室。您应从最了解您情况的 PCP 获得常规护理。在前往急诊室之前，您不需要询问 PCP 或 Health Net。但是，如果您不确定自己的医疗状况是否属于急诊，请致电 PCP。您还可以拨打会员服务部电话号码 1-800-675-6110 (TTY 711) 致电 24/7 全天候护士咨询专线。选择菜单中的 24 小时护士咨询专线选项。

如果您在 Health Net 服务区域外需要急诊护理，请前往最近的急诊室，无需考虑它是否在 Health Net 网络内。如果您前往急诊室，请他们致电 Health Net。您或您所入住的医院应当在您获得急诊护理后 24 小时内致电 Health Net。如果您旅行到美国之外的非 Canada 或 Mexico 地点，并且需要急诊服务，则 Health Net 将**不会**承保您的医疗费用。

如果您需要急诊交通工具，请致电 **911**。

如果您在急诊之后需要在网络外医院接受护理（稳定后护理），该医院需要致电 Health Net。

如果您或您认识的人处于危机之中，请联系 988 自杀与危机生命专线：**致电或发送短信给 988**，或在 **988lifeline.org/chat 进行在线聊天**。988 自杀和危机生命专线为任何处于危机中的人提供免费且保密的支持。这包括处于情绪困扰中的人，以及因自杀、精神健康和/或药物使用危机而需要支持的人。

切记：请勿拨打 **911**，除非您有理由相信自己遇到了医疗紧急情况。急诊护理仅用于急诊，而不用于常规护理或轻微疾病，例如感冒或嗓子疼。如果遇到紧急情况，请致电 **911** 或前往最近的急诊室。

Health Net 护士咨询专线全年每天 24 小时为您提供免费医疗信息和建议。请致电 1-800-675-6110 (TTY 711)。

护士咨询专线

Health Net 护士咨询专线全年每天 24 小时为您提供免费医疗信息和建议。您也可以拨打会员服务部电话号码 1-800-675-6110 或 (TTY 711) 致电 24/7 全天候护士咨询专线。选择菜单中的 24 小时护士咨询专线选项以：

- 与护士交谈，他们将解答医学问题、给出护理建议，并帮助您确定是否应当立即前往医疗服务提供者处就诊
- 获得关于医疗状况的帮助，例如糖尿病或哮喘，包括关于哪种医疗服务提供者适合您的医疗状况的建议

护士咨询专线**不能**帮您进行诊所预约或补充药品。如果您需要这些方面的帮助，请致电医疗服务提供者办公室。

护士咨询专线以英语和西班牙语提供服务，并为其他语言提供口译服务。

预立医疗保健指示

预立医疗保健指示，或预立指示，是一种法律形式。您可以在该表格上列出自己希望接受的医疗保健服务，以防您以后无法交谈或做出决定。您也可以列出您**不**希望接受哪些医疗保健。您可以指定某人（例如配偶）在您无法做出医疗保健决定时代您做出。

您可以在药房、医院、律师事务所和医生办公室获得预立医疗指示表格。您可能需要为这些表格付费。您也可以在线查找和下载免费表格。您可以要求家人、PCP 或您信任的人帮助您填写该表格。

您有权将预立医疗指示放在自己的病历中。您有权随时更改或取消自己的预立医疗指示。

您有权了解关于预立医疗指示法律变更的信息。Health Net 将会在变更发生后 90 天内告知您关于州法律变更的信息。

如需了解更多信息，请联系 Health Net，电话：1-800-675-6110 (TTY 711)。

器官和组织捐赠

您可以通过捐赠器官或组织来挽救生命。如果您的年龄在 15 到 18 岁，则在有父母或监护人书面同意后即可成为捐赠者。您可以随时改变自己成为器官捐赠者的想法。如果您想了解关于器官或组织捐赠的更多信息，请与 PCP 交谈。您可以访问美国卫生与公众服务部网站，网址：www.organdonor.gov。

4. 福利和服务

您的保健计划所承保的福利和服务

本章介绍 Health Net 承保的福利和服务。只要是医学上必需并且由 Health Net 网络内医疗服务提供者提供，承保服务就将免费。除了某些敏感服务和急诊之外，如果护理来自网络外，则您必须向 Health Net 申请预先批准（提前授权）。您的保健计划可能承保网络外医疗服务提供者所提供的医学上必需的服务，但您必须为此向 Health Net 申请预先批准（提前授权）。

医学上必需的服务是保护您的生命、防止您患上严重疾病或残疾或者减少已确诊疾病或损伤带来的剧痛所需的合理措施。对于未满 21 岁的会员，Medi-Cal 服务包括为解决或帮助缓解身体或心理疾病或状况在医学上必需的护理。如需了解关于承保服务的更多信息，请致电 1-800-675-6110 (TTY 711)。

21 岁以下的会员可获得额外的福利服务。如需了解更多信息，请阅读本手册第 5 章 “儿童和青少年健康护理” 部分。

下面列出了 Health Net 提供的部分基础健康福利和服务。带有星号 (*) 的福利和服务需要预先批准（提前授权）。

- 针灸*
- 急性（短期治疗）居家健康治疗和服务
- 成人免疫接种（注射）
- 过敏测试和注射
- 急诊的救护车服务
- 麻醉师服务
- 哮喘预防
- 听力学*
- 行为健康治疗*
- 生物标志物检测*
- 心脏康复
- 捏脊疗法服务*
- 化疗和放疗*
- 新生儿包皮环切（出生到 30 天）
- 认知健康评估
- 社区卫生工作者服务
- 牙科服务 - 受限（由医学专家/主要医疗服务提供者 (PCP) 在医学办公室进行）*
- 透析/血液透析服务
- 助产师服务
- 耐用医疗设备 (DME)*
- 二元服务
- 急诊室就诊
- 肠道和肠外营养*
- 计划生育服务（您可以前往未参与计划的医疗服务提供者）
- 适应训练服务和设备*
- 助听器
- 家庭医疗保健*
- 临终关怀*
- 住院医疗和手术护理*
- 中期护理设施服务
- 实验室和放射学*
- 长期居家健康治疗和服务*
- 产妇和新生儿护理
- 主要器官移植*
- 职业治疗*
- 矫形/假体*
- 造口术和泌尿系统用品
- 门诊医院服务*
- 门诊心理健康服务
- 门诊手术*
- 姑息治疗*
- PCP 就诊
- 儿科服务
- 儿科专科服务*
- 理疗*
- 足医服务*
- 肺部康复
- 快速全基因组测序
- 康复服务和设备*
- 专业护理服务，包括亚急性服务
- 专家看诊
- 言语治疗*
- 外科服务*
- 远程医疗/远程保健
- 变性服务*
- 紧急护理
- 视力服务*
- 妇女健康服务

承保服务的定义和说明位于本手册第 8 章 “需要了解的重要号码和词汇” 中。

医学上必需的服务是保护您的生命、防止您患上严重疾病或残疾或者减少已确诊疾病或损伤带来的剧痛所需的合理措施。

医学上必需的服务包括达到适合年龄的生长和发育或获得、维持或恢复机能所需的服务。

对于未满 21 岁的会员，按照 Medi-Cal for Kids and Teens（也称为早期和定期筛查、诊断和治疗 (EPSDT)） 福利的要求，矫正或改善缺陷以及身体和心理疾病或状况所需的服务是医学上必需的服务。其中包括为解决或帮助缓解身体或心理疾病或状况或维持会员身体状况以防止恶化所需的护理。

医学上必需的服务不包括：

- **未经测试或仍在测试的治疗**
- **通常不被视为有效的服务或物品**
- **超出正常疗程和治疗时间的服务或没有临床指南的服务**
- **为护理者或医疗服务提供者提供便利的服务**

Health Net 与其他计划协调，以确保即使服务由其他计划承保而非 Health Net 承保，您也能获得所有在医学上必需的服务。

医学上必需的服务包括合理且对以下用途必需的承保服务：

- 保护生命，
- 预防重大疾病或重大残障，
- 缓解剧痛，
- 达到适合年龄的生长和发育，或
- 获得、维持或恢复机能

对于未满 21 岁的会员，按照 Medi-Cal for Kids and Teens 福利的要求，医学上必需的服务包括上面列出的所有承保服务，以及为矫正或改善缺陷以及身体和心理疾病和状况而必需的任何其他医疗保健、诊断服务、治疗和其他措施。根据联邦法律，这项福利被称为早期和定期检查、诊断和治疗（EPSDT）福利。

请致电会员服务部，电话：1-800-675-6110 (TTY 711)。Health Net 每周 7 天、全天 24 小时随时为您效劳。通话是免费的。您也可以致电 California 听障人士转接专线，电话号码：711。请在线访问 www.healthnet.com。

Medi-Cal for Kids and Teens 可为低收入的婴儿、儿童和 21 岁以下的青少年提供预防、诊断和治疗服务。Medi-Cal for Kids and Teens 承保的服务多于成年人的福利。它旨在确保儿童获得早期检测和护理，以预防或诊断和治疗健康问题。Medi-Cal for Kids and Teens 的目标是在适当的时间和环境中为适当的儿童提供适当的护理，从而确保每个儿童都能在需要时获得所需的医疗保健。

Health Net 将与其他计划协调，以确保即使其他计划承保这些服务而 Health Net 不承保，您也能获得所有在医学上必需的服务。请阅读本章中的 “其他 Medi-Cal 计划和服务” 部分。

由 Health Net 承保的 Medi-Cal 福利

门诊（流动）服务

成人免疫接种（注射）

如果成人免疫接种（注射）属于预防性服务，您可前往网络内医疗服务提供者处接受成人免疫接种（注射）而无需预先批准（提前授权）。Health Net 承保由疾病控制和预防中心 (CDC) 的免疫接种咨询委员会 (ACIP) 推荐的免疫接种（注射），包括在旅行时需要进行的注射。

您还可以通过 Medi-Cal Rx 在药房中进行某些成人免疫接种（注射）。如需了解关于 Medi-Cal Rx 的更多信息，请阅读本章稍后的 “其他 Medi-Cal 计划和服务” 部分。

过敏护理

Health Net 承保过敏测试和治疗，包括过敏反应脱敏、减-敏或免疫疗法。

麻醉师服务

Health Net 承保当您接受门诊护理时在医学上必需的麻醉服务。这可能包括由麻醉师提供的牙科手术麻醉，麻醉师可能要求预先批准（提前授权）。

脊椎按摩疗法服务

Health Net 承保脊椎按摩疗法服务，仅限于利用推拿术对脊柱进行的治疗。脊椎按摩疗法服务仅限于每月最多 2 次服务，或以下服务的组合仅限于每月 2 次服务：针灸、听力学、职业治疗和言语治疗。限制不适用于未满 21 岁的儿童。Health Net 可预先批准医学上必需的其他服务。

以下会员有资格获得脊椎按摩疗法服务：

- 未满 21 岁的儿童
- 孕妇，直到妊娠结束后第 60 天所在月份的月底
- 专业护理设施、中期护理设施或亚急性护理设施的入住者
- 在 Health Net 网络中的县医院门诊部、门诊诊所、联邦合格健康中心 (FQHC) 或乡村卫生所 (RHC) 接受服务的所有会员。并非所有 FQHC、RHC 或县医院都提供门诊脊椎按摩疗法服务。

认知健康评估

Health Net 为年满 65 岁的会员承保每年一次的认知健康评估，这些会员没有资格再进行 Medicare 计划的年度保健就诊中包含的类似评估。认知健康评估用于检查有无老年痴呆症的迹象。

社区卫生工作者服务

Health Net 承保医生或其他持证执业医师建议为个人提供的社区卫生工作者 (CHW) 服务，以预防疾病、残障和其他病症或其进展；延长寿命；以及促进生理及心理健康和提高效率。CHW 服务没有服务地点限制，会员可以在急诊室等场所接受服务。服务可能包括：

- 健康教育和个人支持或倡导，包括控制和预防慢性病或传染病；行为、围产期和口腔病症；以及损伤预防
- 健康宣传和辅导，包括制定目标和行动计划，以预防和管理疾病
- 健康导航，包括提供信息、培训和支持，帮助获取医疗保健和社区资源
- 筛查和评估服务，帮助会员获得改善其健康状况的服务。

经执业医师认定，符合以下任何一种情况的会员均可获得 CHW 预防暴力服务：

- 会员因社区暴力而受到暴力伤害。
- 会员极有可能因社区暴力而遭受暴力伤害。
- 会员长期遭受社区暴力。

CHW 预防暴力服务专门针对社区暴力（如帮派暴力）。CHW 可通过其他途径为会员提供人际/家庭暴力方面的服务，并针对这些需求提供专门的培训/体验。

透析和血液透析服务

Health Net 承保透析治疗。如果医生提交了请求并且 Health Net 予以批准，则 Health Net 还可承保血液透析（慢性透析）服务。

Medi-Cal 承保不包括：

- 舒适、便利或奢侈设备、用品和功能
- 非医疗物品，例如发电机或使家用透析设备便于旅行携带的配件

助产师服务

Health Net 承保会员怀孕期间、分娩期间（包括死产、流产和堕胎）以及会员怀孕结束后一年内网络内助产师服务提供者提供的助产师服务。Medi-Cal 并不承保所有助产师服务。

助产师服务提供者是在分娩之前、期间和之后为孕妇和产后妇女提供健康教育、宣传以及身体、情感和非医疗支持的分娩工作人员，包括死产、流产和堕胎期间的支持。

作为一项预防性福利，助产师服务需要医生或其他执业医师在其执业范围内的书面推荐。DHCS 签发了了关于助产师服务的长期推荐，以满足对初始推荐的要求。助产师服务的初始推荐包括以下授权：

- 一次初始就诊
- 最多 8 次额外就诊，可以是产前就诊和产后就诊
- 在分娩（包括导致死产的分娩）、流产或堕胎期间提供支持
- 妊娠结束后，最多可延长 2 次 3 小时的产后就诊

如果有医生或其他执业医师的额外书面建议，会员最多可接受九次额外的产后就诊。

如果没有网络内的助产师服务提供者，Health Net 必须为会员协调网络外的助产师服务。

二元服务

Health Net 承保会员及其照护者医学上必需的二元行为健康 (DBH) 护理服务。二元体是指儿童及其父母或照护者。二元护理旨在为父母或照护者和儿童共同提供服务。其目标是促进家庭福祉，支持儿童健康发展和心理健康。

二元护理服务包括：

- DBH 儿童健康就诊
- 二元综合社区支持服务

- 二元心理教育服务
- 二元父母或照顾者服务
- 二元家庭培训，以及
- 儿童发展咨询和产妇心理健康服务

门诊手术

Health Net 承保门诊外科手术。对于某些程序，您需要在获得服务之前获得预先批准（提前授权）。诊断程序和某些门诊医疗或牙科程序被视为非急需程序。您必须获得预先批准（提前授权）。

医师服务

Health Net 承保在医学上必需的医师服务。

足医（足部）服务

Health Net 承保足部诊断以及足部内科、外科、机械、推拿治疗和电疗等医学上必需的足部服务。其中包括治疗踝关节和与足部相连的肌腱。还包括对控制足部功能的腿部肌肉和肌腱的非手术治疗。

治疗方法

Health Net 承保不同的治疗方法，包括：

- 化疗
- 放疗

产妇和新生儿护理

Health Net 承保以下产妇和新生儿护理服务：

- 分娩中心服务
- 吸乳器和耗材
- 哺乳教育和辅助
- 护理协调
- 注册助产士 (CNM)
- 咨询
- 生产和产后护理

- 胎儿遗传疾病的诊断和咨询
- 助产师服务
- 持证助产士 (LM)
- 产妇心理健康服务
- 新生儿护理
- 营养教育
- 妊娠相关健康教育
- 产前护理
- 社会和心理健康评估和转介
- 维生素和矿物质补充剂

远程医疗服务

远程医疗是指获得服务时无需与医疗服务提供者处在相同物理位置的方式。远程医疗可能包括通过电话、视频或其他方式与医疗服务提供者进行实时对话。远程医疗还可能包括与医疗服务提供者共享信息而不进行实时对话。您可以通过远程医疗获得许多服务。

远程医疗可能不适用于某些承保服务。您可以联系医疗服务提供者，了解您可通过远程医疗获得哪些服务。重要的是，您和医疗服务提供者一致认为特定服务使用远程医疗适合您的情况。您有权获得当面服务。即使您的医疗服务提供者认为远程医疗适合您的情况，您也不必使用远程医疗。

心理健康服务

门诊心理健康服务

Health Net 可承保初始心理健康评估而无需预先批准（提前授权）。您无需转介即可随时从 Health Net 网络内的持证心理健康医疗服务提供者处获得心理健康评估。

PCP 或心理健康医疗服务提供者可将您转介给 Health Net 网络内的专科医生进行更多心理健康筛查，以决定您需要的护理级别。如果心理健康筛查结果显示您为轻度或中度抑郁，或存在心理、情感或行为机能损伤，Health Net 可为您提供心理健康服务。
Health Net 承保的心理健康服务包括：

- 个人或群体心理健康评估和治疗（心理治疗）
- 临床适合评估心理健康状况时的心理测验
- 培养认知技能以提高注意力、记忆和问题解决能力

- 用于监测药物治疗的门诊服务
- 门诊化验服务
- Medi-Cal Rx 合同药品清单 (https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/) 中尚未承保的门诊药品、用品和补充剂
- 精神病咨询
- 至少涉及 2 名家庭成员的家庭治疗。家庭治疗示例包括但不限于：
  - 亲子心理治疗（0 至 5 岁）
  - 亲子互动治疗（2 至 12 岁）
  - 夫妻认知行为疗法（成人）

如需帮助查找关于 Health Net 提供的心理健康服务的更多信息，请致电 1-800-675-6110 (TTY 711)。

如果 Health Net 网络内无法提供您需要的心理健康疾病治疗，或者您的 PCP 或心理健康医疗服务提供者无法在上述 “及时获得护理” 中列出的时间内提供您所需的护理，Health Net 将帮助您获得网络外服务并提供承保。

如果心理健康筛查结果显示您的损伤等级较高，并且需要专科心理健康服务 (SMHS)，则您的 PCP 或心理健康医疗服务提供者可将您转介到县心理健康计划，以获得您所需的护理。Health Net 将帮助您协调与县心理健康计划医疗服务提供者的首次预约，以选择适合您的护理。

如需了解更多信息，请阅读本手册第 4 章 “专科心理健康服务” 下的 “其他 Medi-Cal 计划和服务” 部分。

急诊服务

治疗医疗紧急情况的住院和门诊服务

Health Net 承保治疗发生在美国（包括海外领地，例如 Puerto Rico、美属 Virgin Islands 等）需要的所有服务。Health Net 还将承保您在 Canada 或 Mexico 发生的急诊住院费用。

医疗紧急情况是指存在剧痛或重伤的医疗状况。此类状况非常严重，如果不立即就医，谨慎（合理）的非专业人士（非医疗保健专业人士）都能预见到它会导致以下任何一种情况：

- 严重危害您的健康
- 对身体机能的严重伤害

- 任何身体器官或部位出现严重机能障碍
- 严重危害临产孕妇健康，即分娩时出现以下任一情况：
  - 分娩之前没有足够的时间将您安全转运到其他医院
  - 转运可能会对您或未出生婴儿的健康或安全产生威胁

如果医院急诊室为您提供了最多 72 小时用量的门诊处方药作为治疗的一部分，则该处方药将作为承保急诊服务的一部分得到 Health Net 承保。如果医院急诊室提供者给您的处方必须到门诊药房到配药，Medi-Cal Rx 将承保该处方。

如果您在旅行期间需要门诊药房提供急诊用药，Medi-Cal Rx 将负责支付药物费用，而不是 Health Net。如果药房在向您提供急诊用药方面需要帮助，让药房致电 1-800-977-2273 联系 Medi-Cal Rx。

急诊交通服务

Health Net 承保救护车服务，以帮助您在紧急情况下到达最近的医疗机构。这意味着您的病情非常严重，通过其他方式前往医疗机构可能会危及您的健康或生命。除了 Canada 或 Mexico 的急诊住院服务之外，不承保美国境外的任何服务。如果您在 Canada 或 Mexico 接受急诊救护车服务，而您在该次治疗期间未住院，则 Health Net 将不会为您承保救护车服务。

临终关怀和姑息治疗

Health Net 承保适用于儿童和成人的临终关怀和姑息治疗，这些治疗用于帮助减轻身体、情感、社会和精神上的不适。年满 21 岁的成人可能无法同时获得临终关怀和治疗性（康复）护理服务。

临终关怀

临终关怀是为绝症会员提供的福利。临终关怀要求会员的预期生命不超过六个月。它是一种介入措施，主要关注疼痛和症状管理，而非治愈疾病以延长寿命。

临终关怀包括：

- 护理服务
- 物理、职业或言语服务
- 医疗社交服务

- 居家健康辅助和家务服务
- 医疗用品和器械
- 某些药品和生物服务（有些可通过 Medi-Cal Rx 获得）
- 咨询服务
- 在危象期间和必要时提供的 24 小时持续护理服务，用于帮助绝症会员在家中获得必要的护理
  - 在医院、专业护理设施或临终关怀机构接受的住院短期护理，最多连续五天
  - 在医院、专业护理设施或临终关怀机构接受的针对疼痛控制或症状管理的短期住院护理

Health Net 可能会要求您接受网络内医疗服务提供者提供的临终关怀，除非网络内无法提供医疗必需的服务。

姑息治疗

姑息治疗是以患者和家庭为中心的护理，通过预测、防止和治疗患者的痛苦来提高生活质量。姑息治疗不要求会员的预期生命不超过六个月。姑息治疗可与治疗性护理同时提供。

姑息治疗包括：

- 预立护理计划
- 姑息治疗评估和咨询
- 护理计划，包括所有授权的姑息治疗和治疗性护理
- 姑息治疗团队包括但不限于：
  - 医生或骨科医生
  - 医师助理
  - 注册护士
  - 持证职业护士或执业护士
  - 社工
  - 牧师
- 护理协调
- 疼痛和症状管理
- 心理健康和医疗社交服务

年满 21 岁的成人无法同时获得临终关怀和姑息（治疗性）护理。如果您正在获得姑息治疗，并且符合临终关怀的条件，您可以随时要求更换为临终关怀。

请致电会员服务部，电话：1-800-675-6110 (TTY 711)。Health Net 每周 7 天、全天 24 小时随时为您效劳。通话是免费的。您也可以致电 California 听障人士转接专线，电话号码：711。请在线访问 www.healthnet.com。

住院

麻醉师服务

Health Net 承保在承保住院期间发生的医学上必需的麻醉师服务。麻醉师是专门对患者进行麻醉的医疗服务提供者。麻醉是在某些医疗或牙科手术中使用一种药物。

住院医疗服务

Health Net 承保在您入住医院后医学上必需的住院医疗服务。

快速全基因组测序

快速全基因组测序 (RWGS) 是一项承保福利，适用于年龄在 1 岁或 1 岁以下、在重症监护病房接受住院治疗的 Medi-Cal 会员。包括个体测序、父母一方或双方与婴儿的三人测序以及超快速测序。

RWGS 是一种新的诊断方法，能够为 1 岁或 1 岁以下儿童的重症监护病房 (ICU) 护理提供及时的影响。如果您的孩子符合 California 儿童服务 (CCS) 计划的条件，CCS 可能会承保住院和 RWGS 费用。

外科服务

Health Net 承保在医院进行的医学上必需的外科手术。

产后延长承保

无论公民身份、移民身份、收入变化或妊娠如何结束，Health Net 在妊娠结束后的 12 个月内提供全面保险。

康复和适应训练（治疗）服务及设备

这种福利包括用于帮助受伤、残疾或患有慢性疾病的人达到或恢复心理和身体技能的服务和设备。

如果满足以下所有要求，Health Net 将承保本节所述的康复和适应训练服务：

- 服务是医学上必需的
- 服务旨在解决健康问题
- 服务旨在帮助您保持、学习或提高日常生活技能和功能

- 您在网络内医疗机构接受服务，除非网络内医生认为您在医学上必需在其他地方接受服务，或者网络内医疗机构无法治疗您的疾病

Health Net 承保以下康复/适应训练服务：

针灸

Health Net 承保针灸服务，以预防、改变或缓解普遍认可的医疗状况所产生的剧烈而持续的慢性疼痛。

门诊针灸服务（无论是否使用电针刺激）限制为每月两次服务，在由医生、牙医、足医或针灸师提供时与听力学、脊椎按摩疗法、职业治疗和言语治疗服务一起计算总次数。限制不适用于未满 21 岁的儿童。Health Net 可预先-批准（提前授权）更多医学上必需的服务。

听力学（听力）

Health Net 承保听力服务。门诊听力学服务与针灸、脊椎按摩疗法、职业治疗和言语治疗服务的总次数限制为每月两次（限制不适用于未满 21 岁的儿童）。Health Net 可预先批准（提前授权）更多医学上必需的服务。

行为健康治疗

Health Net 通过 Medi-Cal for Kids and Teens 福利为 21 岁以下的会员承保行为健康治疗 (BHT) 服务。BHT 包括服务和治疗计划，例如应用行为分析和循证行为干预计划，这些计划可在最大可行程度上发展或恢复 21 岁以下会员的功能。

BHT 服务利用行为观察和强化传授技能，或通过提示教授目标行为的每个步骤。BHT 服务以可靠的证据为基础，而非实验性。BHT 服务的示例包括行为干预、认知行为干预套餐、全面行为治疗和应用行为分析。

BHT 服务必须具有医疗必要性，由持证医生或心理医生开出处方，获得 Health Net 批准，并以符合已批准治疗计划的方式提供。

心脏康复

Health Net 承保住院和门诊心脏康复服务。

耐用医疗设备 (DME)

Health Net 承保根据医生、医师助理、执业护士或临床专科护士处方购买或租用 DME 用品、设备及其他服务的费用。为保持日常活动必需的身体机能或为防止重大身体残疾而在医学上必需的处方 DME 项目也可获得承保。

一般来说，Health Net 不承保：

- 舒适、便利或奢侈设备、功能和用品，在之前本章 “产妇和新生儿护理” 中 “吸乳器和耗材” 所述的零售级吸乳器除外
- 并非用于维持正常日常生活活动的物品，如运动器材，包括旨在为娱乐或体育活动提供更多支持的设备
- 卫生设备，未满 21 岁的会员在医学上必需的情况除外
- 非医学用品，例如桑拿浴室或电梯
- 房屋或汽车改装
- 用于检验血液或其他身体物质的设备（糖尿病血糖监测仪、持续血糖监测仪、试纸和刺血针可得到 Medi-Cal Rx 承保）
- 心脏或肺部的电子监护仪，婴儿呼吸暂停监护仪除外
- 由于丢失、被盗或误用而需要进行的设备修理或更换，未满 21 岁的会员在医学上必需的情况除外
- 主要用途通常不是医疗保健的其他物品

在有些情况下，如果医生提交了提前授权（预先批准），这些项目可能会得到批准。

肠道和肠外营养

当您因身体状况无法正常进食时，可以通过这些方法为身体输送营养。当医学上必需时，肠内营养配方和肠外营养产品可通过 Medi-Cal Rx 得到承保。Health Net 承保医学上必需的肠内和肠外泵及管道。

助听器

如果测试结果表明您的听力受损、在医学上必须使用助听器并且有医生给您开具处方，Health Net 将承保助听器的费用。承保仅限于满足您的医疗需要且价格最低的助听器。Health Net 仅承保一个助听器的费用，除非每只耳朵都需要一个助听器才能获得明显强过佩戴单个助听器的效果。

未满 21 岁的会员所需的助听器：

在 Amador、Calaveras、Inyo、Los Angeles、Mono、Sacramento、San Joaquin、Stanislaus、Tulare 和 Tuolumne 县，州法律要求将需要助听器的未满 21 岁儿童转介到 California 儿童服务 (CCS) 计划，以确定其是否符合 CCS 的条件。如果儿童符合 CCS 的条件，CCS 将会承保医学上必需的助听器的费用。如果儿童不符合 CCS 的条件，Health Net 将会承保医学上必需的助听器费用，作为 Medi-Cal 承保的一部分。

Health Net 承保符合 CCS 资格的医疗服务，包括助听器。Health Net 将会承保医学上必需的助听器费用，作为 Medi-Cal 承保的一部分。

年满 21 岁的会员所需的助听器。

按照 Medi-Cal 的规定，Health Net 为每种承保助听器承保以下各项：

- 佩戴所需的耳模
- 一付标准电池组
- 为确保助听器正常工作进行的就诊
- 为清洁和佩戴助听器进行的就诊
- 助听器的维修
- 助听器配件和租赁

按照 Medi-Cal，在下面的情况中 Health Net 将承保更换助听器的费用：

- 当前助听器无法矫正您的听力受损程度
- 助听器丢失、被盗或损坏且无法修复，并且不是您的过错。您必须向我们提供事情经过说明

对于年满 21 岁的成年人，Medi-Cal 不承保：

- 更换助听器电池

居家健康服务

Health Net 承保由您的医生或医师助理、执业护士或临床专科护士开具的医学上必需的居家健康服务。

居家健康服务仅限于 Medi-Cal 承保的服务，包括：

- 非全日制专业护理服务
- 非全日制居家健康辅助

- 专业物理、职业和言语治疗
- 医疗社交服务
- 医疗用品

医疗用品、设备和器械

Health Net 承保医生、医师助理、执业护士和临床专科护士开具处方的医疗用品的费用。有些医疗用品通过 Medi-Cal Rx，即按服务收费 (FFS) Medi-Cal 的一部分而非 Health Net 进行承保。如果由 Medi-Cal Rx 承保用品，医疗服务提供者将向 Medi-Cal 开具账单。

一般而言，Medi-Cal 不承保以下项目：

- 常见家庭用品，包括但不限于：
  - 胶带（所有类型）
  - 外用酒精
  - 化妆品
  - 棉球和棉签
  - 隔离剂
  - 纸巾
  - 金缕梅水
- 常见家庭药物，包括但不限于：
  - 白凡士林
  - 干性皮肤油膏和洗液
  - 滑石粉和滑石粉组合产品
  - 氧化剂，例如过氧化氢
  - 过氧化脲和过硼酸钠
- 非处方洗发水
- 包含苯甲酸和水杨酸油膏、水杨酸乳霜、油膏、液体以及氧化锌软膏的外用制剂
- 主要用途通常不是医疗保健的其他物品，主要由没有特定医疗需求的人定期使用

职业治疗

Health Net 承保职业治疗服务，包括职业治疗评估、治疗计划、治疗、指导和咨询服务。职业治疗服务与针灸、听力学、脊椎按摩疗法和言语治疗服务的总次数限制为每月两次（限制不适用于未满 21 岁的儿童）。Health Net 可预先批准（提前授权）更多医学上必需的服务。

矫形/假体

Health Net 承保在医学上必需并且医生、足医、牙医或非医师的医疗服务提供者开具处方的矫形和假体器械及服务。其中包括植入式听力装置、人工乳房/乳房切除术胸罩、压迫式烧伤服，以及用于恢复机能或替代身体部位或者用于支持变弱或畸形的身体部位的假体。

造口术和泌尿系统用品

Health Net 承保造口袋、导尿管、排液袋、冲洗用品和粘合剂。这不包括用于舒适、便利或奢侈设备或功能的用品。

理疗

Health Net 承保医学上必需的理疗，包括理疗评估、治疗计划、治疗、指导、咨询服务和局部用药。

肺部康复

Health Net 承保医学上必需并且医生开具处方的肺部康复治疗。

专业护理设施服务

如果您身患残疾并且需要更高的护理级别，Health Net 可承保医学上必需的专业护理设施服务。这些服务包括在持证设施中提供的食宿，以及每天 24 小时的专业护理服务。

言语治疗

Health Net 承保医学上必需的言语治疗。言语治疗服务与针灸、听力学、脊椎按摩疗法和职业治疗服务的总次数限制为每月两次。限制不适用于未满 21 岁的儿童。Health Net 可预先批准（提前授权）更多医学上必需的服务。

变性服务

Health Net 承保变性服务（性别确认服务），前提是该服务是医学上必需的，或符合整形外科手术的规定。

临床试验

Health Net 承保被临床试验（包括癌症临床试验）接受的患者的常规患者护理费用，美国的临床试验清单见 https://clinicaltrials.gov。

Medi-Cal Rx，即 FFS Medi-Cal 的一部分，可承保大多数门诊处方药。如需了解更多信息，请阅读本章稍后的 “门诊处方药” 部分。

实验室和放射学服务

Health Net 承保医学上必需的门诊和住院实验室和 X 光检查服务。高级成像程序，例如 CT 扫描、MRI 和 PET 扫描，都根据医疗必要性进行承保。

预防和健康服务以及慢性疾病管理

Health Net 承保：

- 免疫接种咨询委员会 (ACIP) 推荐的疫苗
- 计划生育服务
- 美国儿科学会 “光明未来” 建议 (https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- 童年不良经历 (ACE) 筛查
- 哮喘预防服务
- 美国妇产科医师学会为女性推荐的预防服务
- 帮助戒烟，又称为吸烟戒断服务，包括为怀孕成员提供戒烟服务
- 美国预防性服务工作组 A 和 B 级推荐的预防性服务
- 生活方式管理，包括：
  - 体重管理
  - 儿童肥胖症
  - 营养
  - 运动与压力

计划生育服务

计划生育服务，提供给育龄会员以使其能够选择子女的数量和年龄间隔。这些服务包括食品与药物管理局（FDA）批准的所有节育方法。Health Net 的 PCP 和妇产科专家可提供计划生育服务。

对于计划生育服务，您可以选择与不在 Health Net 网络内的 Medi-Cal 医生或诊所，而不必得到 Health Net 预先批准（提前授权）。如果您从网络外医疗服务提供者获得与计划生育无关的服务，这些服务可能无法得到承保。如需了解更多信息，请致电 1-800-675-6110 (TTY 711)。

请致电会员服务部，电话：1-800-675-6110 (TTY 711)。Health Net 每周 7 天、全天 24 小时随时为您效劳。通话是免费的。您也可以致电 California 听障人士转接专线，电话号码：711。请在线访问 www.healthnet.com。

慢性病管理

Health Net 承保针对以下疾病的慢性病管理计划：

- 糖尿病
- 心血管疾病
  - 心力衰竭、高血压（高血压）、高脂血症（高胆固醇）和冠状动脉疾病
- 哮喘
- 慢性阻塞性肺病（COPD）

有关未满 21 岁会员的预防性护理信息，请参阅本手册第 5 章 “儿童和青少年健康护理”。

糖尿病预防计划

糖尿病预防计划 (DPP) 是基于证据的生活方式改变计划。这项为期 12 个月的计划侧重于改变生活方式。它旨在帮助糖尿病前期患者预防或延迟 2 型糖尿病的发作。该计划提供教育和团体支持。方法包括但不限于：

- 提供同伴教练
- 传授自我监控和问题解决方法
- 提出鼓励和反馈
- 提供支持目标的信息材料
- 跟踪常规体重称量以帮助实现目标

会员必须符合某些规定才能参加 DPP。请致电 Health Net，了解您是否有资格参加该计划。

整形服务

Health Net 承保为矫正或修复身体的异常结构以尽可能地改善或形成正常外观而进行的手术。身体的异常结构是指先天性缺陷、发育异常、创伤、感染、肿瘤、疾病或疾病治疗导致身体结构缺失（如乳房切除术）所导致的结构。可能会存在一些限制和例外。

药物使用障碍筛查服务

Health Net 承保：

- 酒精和药物筛查、评估、简单干预和转介治疗 (SABIRT)
- 免费向您提供面向存在酒精或其他药物使用障碍状况的成人（年满 18 岁）的服务。适用于酒精滥用的承保服务包括：
  - 每年一次针对危险酒精使用的扩展筛查（这种筛查工具向您询问关于您的酒精使用情况的更多信息）。
  - 在为期 15 分钟的干预中讨论危险的酒精使用，每年三次。
- 在医学上必需时，该计划还可承保针对急性药物或酒精过量的住院治疗。

有关全县的治疗承保范围，请参阅本章稍后的 “药物使用障碍治疗服务” 部分。

视力福利

Health Net 承保：

- 常规眼科检查，每 24 个月一次；如果对于会员来说具有医疗必要性（例如糖尿病患者），则可承保更频繁的眼科检查。
- 眼镜（镜框和镜片），每 24 个月一次；需要有效的处方
- 如果处方进行了更改，或者眼镜丢失、被盗或损坏且无法修复，并且不是您的过错，则可在 24 个月内更换眼镜。您必须向我们提供说明，告诉我们眼镜怎样丢失、被盗或损坏。
- 如果您的视力受损影响了您进行日常活动的能力（如老年性黄斑变性），且标准眼镜、隐形眼镜、药物或手术无法矫正您的视力受损，则可使用低视力设备。
- 医学上必需的隐形眼镜。如果由于眼部疾病或状况（例如耳朵缺失）而无法使用普通眼镜，则可承保隐形眼镜测试和隐形眼镜的费用。符合特殊隐形眼镜条件的医疗状况包括但不限于无虹膜、无晶状体和圆锥形角膜。

非急诊情况的交通福利

如果您的医疗需求不允许您乘坐汽车、公交、火车或出租车前往预约地点以进行医疗护理，则您有权利使用医疗交通服务。您可以获得医疗交通服务，以前往接受承保服务和 Medi-Cal 承保的药房预约。您可以向参与医生团体 (PPG)、独立执业协会 (IPA)、初级保

健医生 (PCP)、医学博士、LVN、RN、PA、NP、心理健康医疗服务提供者、药物使用障碍医疗服务提供者、认证助产士或出院计划员申请医疗交通。医疗服务提供者将确定满足您需要的适当交通类型。

如果他们发现您需要医疗交通，他们会在 https://providerlibrary.healthnetcalifornia.com/content/dam/centene/healthnet/pdfs/providerlibrary/5000_Medi-Cal_PCS_Form.pdf 上填写医生证明声明表，并将其提交给 Health Net，从而为您开具医疗交通处方。一旦获得批准，有效期最长可达 12 个月，具体取决于医疗需求。一旦获得批准，您可以根据需要获得任意数量的乘车服务。您的医生将需要重新-评估您对医疗交通的医疗需求，如果您仍然符合条件，医生将酌情在您的医疗交通处方到期时重新批准您的处方。您的医生可能会重新批准医疗交通，最长不超过 12 个月。

医疗交通包括救护车、非紧急医疗护送车、运输轮椅或空运的交通。当您需要乘车赴诊时，Health Net 可提供符合您的医疗需要且价格最低的医疗交通工具。这意味着，举例来说，如果您的身体和医疗状况都允许您使用运输轮椅，则 Health Net 不会支付救护车费用。只有当您的医疗状况导致无法使用任何形式的地面交通工具时，才有权利使用空运。

在以下情况下，您将获得医疗交通服务：

- 经医生或其他医疗服务提供者书面授权，认为在身体或医学方面需要，因为您的身体或医疗状况使您无法搭乘汽车、公交或出租车前往预约地点
- 由于身体或心理残障，您需要驾驶员帮助您进出住所、车辆或治疗地点

如需医生已开具的非紧急（常规）预约医疗运送服务，请在预约时间之前至少 48 小时（周一至周五）致电 Health Net，电话：1-800-675-6110。对于紧急预约，请尽快致电。在致电时请准备好您的 Health Net 会员 ID 卡。

医疗交通的限制

Health Net 提供费用最低的医疗运送服务，以满足您的医疗需求，将您送至离家最近且可预约的医疗机构。如果您所接受的服务不在 Medi-Cal 承保访问内，或者不是 Medi-Cal 承保的药房预约，您就不能获得医疗交通服务。承保服务的清单在本手册第 4 章 “福利和服务” 部分。

如果预约类型由 Medi-Cal 承保而非通过保健计划承保，Health Net 将不承保医疗交通费用，但可以帮您安排 Medi-Cal 的交通。在 Health Net 网络或服务区域之外不承保交通服务，除非得到了 Health Net 的事先授权。如需了解更多信息或申请医疗交通服务，请致电 1-800-675-6110 (TTY 711) 联系 Health Net。

请致电会员服务部，电话：1-800-675-6110 (TTY 711)。Health Net 每周 7 天、全天 24 小时随时为您效劳。通话是免费的。您也可以致电 California 听障人士转接专线，电话号码：711。请在线访问 www.healthnet.com。

会员承担的费用

如果 Health Net 安排交通，则不收取任何费用。

如何获得非医疗交通工具

您的福利包括您预约 Medi-Cal 承保服务且您无法使用任何交通工具时乘车前往预约地点。在您尝试了所有其他交通方式并满足以下条件时，您可以免费搭乘：

- 对于医疗服务提供者授权的 Medi-Cal 服务，您完成预约的往返行程，或者
- 您去取处方和医疗用品

Health Net 允许您使用汽车、出租车、公交或其他公共或私人方式前往 Medi-Cal 承保服务的预约地点。Health Net 将承保满足您的需要且费用最低非医疗交通类型。有时，Health Net 可以为您报销（退款）您自己安排的搭乘私人车辆的行程费用。必须经 Health Net 批准后，您才能搭乘。

您必须致电我们并告知您不能以其他方式（如乘坐公共汽车）乘车的原因。如果您可以搭乘交通工具或自己开车赴约，Health Net 将不会为您报销费用。这项福利只适用于无法搭乘交通工具的会员。

如需报销里程数，您必须提交驾驶员的以下文件副本：

- 驾驶执照，
- 车辆登记证，以及
- 车辆保险证明

要为已获授权的服务申请乘车，请在预约时间之前至少 24 小时（周一至周五）致电 Health Net，电话：1-800-675-6110 (TTY 711)，如果是紧急预约则应尽快致电。在致电时请准备好您的 Health Net 会员 ID 卡。

注：美洲印第安人也可以联系其印第安保健护理服务提供者以申请非医疗交通。

非医疗交通的限制

Health Net 提供费用最低的非医疗交通工具，以满足您的需求，将您送至离家最近且可预约的医疗机构。会员不能自己驾车或直接获得非医疗交通报销。如需了解更多信息，请联系 Health Net，电话：1-800-675-6110 (TTY 711)。

非医疗交通不适用于下面的情况：

- 在医学上必须使用救护车、非紧急医疗护送车、运输轮椅或其他形式的医疗交通工具才能获得 Medi-Cal 承保服务
- 由于身体或医疗状况，您需要驾驶员协助您进出住所、车辆或治疗地点
- 您坐在轮椅中，没有驾驶员的帮助无法上下车
- Medi-Cal 不承保该服务

会员承担的费用

如果 Health Net 安排非医疗交通，则不收取任何费用。

差旅费

在某些情况下，如果您必须前往距离较远的医生处赴诊，Health Net 可以为您支付差旅费，如餐饮、酒店住宿及其他相关费用，如停车费、过路费等。我们也可能承保陪同您赴诊或向您捐赠器官以进行器官移植的其他人的差旅费用。您需要致电 1-800-675-6110 (TTY 711) 联系 Health Net，以申请这些服务的预先批准（提前授权）。

牙科服务

如果您居住在洛杉矶县，Medi-Cal 将使用管理式护理计划为您提供牙科服务。您可以继续享受按服务收费的牙科服务，也可以选择牙科管理护理。要选择或变更您的牙科 (Health Care Options) 计划，请致电健康护理选择计划，电话 1-800-430-4263。您不可以同时参与 PACE 或 SCAN 计划和牙科管理式护理计划。

如果您居住在 Sacramento 县，Medi-Cal 将使用管理式护理计划为您提供牙科服务。您需加入牙科管理式护理计划。要了解更多信息，请访问健康护理选择，网址 http://dhcs.ca.gov/mymedi-cal。

您的 Medi-Cal 牙科服务由 Health Net 提供。若需帮助寻找牙科医生，或想获取牙科服务，您可以拨打 1-800-675-6110 (TTY 711)。

Medi-Cal 承保以下牙科服务：

- 诊断和预防性牙科服务，例如检查、X 光和牙齿清洁
- 用于控制疼痛的急诊服务
- 拔牙
- 补牙
- 根管治疗（前/后）
- 牙冠（预制/实验室）
- 刮治和根面平整
- 全口和局部义齿
- 对符合条件的儿童进行的正畸
- 局部涂氟

如果您居住在洛杉矶县或萨克拉门托县，且已加入牙科管理式护理计划，有任何疑问或想了解有关牙科服务的更多信息，请致电您的指定牙科管理式护理计划。

对于其他县的会员，请参阅 “您可通过按服务收费 (FFS) Medi-Cal 或其他计划获得的其他服务” 了解有关牙科福利信息。

Health Net 承保的其他福利和计划

长期护理服务和支持

Health Net 为符合资格的会员承保以下类型的长期护理设施或疗养院的长期护理服务和支持：

- Health Net 批准的专业护理设施服务
- Health Net 批准的亚急性护理设施服务（包括成人和儿童）
- Health Net 批准的中期护理设施服务，其中包括：
  - 发育残障中期护理设施 (ICF/DD)
  - 发育残障康复中期护理设施 (ICF/DD-H)
  - 发育残障护理中期护理设施 (ICF/DD-N)

如果您有资格获得长期护理服务，Health Net 将确保您被安置在能够提供最符合您医疗需求的护理级别的医疗保健设施或疗养院。

如果您对长期护理服务有疑问，请致电 1-800-675-6110 (TTY 711)。

基本护理管理

从许多不同的医疗服务提供者处或在不同的医疗系统中获得护理具有挑战性。Health Net 希望确保会员获得所有医学上必需的服务、处方药和行为健康服务。Health Net 可以免费帮助您协调和管理您的健康需求。即使其他计划承保这些服务，您也可以获得此帮助。

当您出院后或在不同的系统中获得护理时，我们会很难确定如何满足您的医疗保健需求。Health Net 可以通过以下方式为您提供帮助：

- 如果您在出院后难以获得后续预约或药物，Health Net 可以为您提供帮助。
- 如果您在赴诊时需要帮助，Health Net 可以帮助您获得免费交通服务。

如果您对自己的健康或子女的健康有任何疑问或顾虑，请致电 1-800-675-6110 (TTY 711)。

复杂护理管理 (CCM)

健康需求比较复杂的会员可能有资格获得侧重于护理协调的额外服务。Health Net 为有特殊医疗保健需求、患有灾难性、高费用、高风险或合并病症、不继续参加低强度计划或体弱、年老、残障或临终的儿童或成人会员提供复杂护理管理 (CCM) 服务。CCM 还适用于需要额外支持来避免不良后果的会员，以及/或者经历过重大事件或进行复杂诊断、需要进行监督和协调来确保其获得适当服务和护理的会员。

如果您参加 CCM 和强化护理管理（见下文），Health Net 会确保您有一位指定的护理经理，其可以在上述基本护理管理方面提供帮助，而且如果您从医院、专业护理设施、精神病院或住院治疗机构出院，则可以提供其他过渡护理支持。

强化护理管理 (ECM)

Health Net 可为需求极其复杂的会员承保 ECM 服务。ECM 提供额外的服务，以帮助您获得保持健康所需的护理。它负责医生和其他医疗服务提供者为您提供的医疗服务。ECM 帮助协调初级护理和预防性护理、紧急护理、行为健康、发育、口腔健康、基于社区的长期服务和支持 (LTSS) 以及社区资源转介。

如果您符合条件，将会有人联系您商谈 ECM 服务。您还可以致电 Health Net 确定您是否可获得 ECM 以及获得时间。您也可以咨询您的医疗服务提供者。他们可以查明您是否有资格获得 ECM，或向您推荐护理管理服务。

承保的 ECM 服务

如果您符合 ECM 的条件，则您将有自己的护理团队以及主管护理经理。他们将与您以及您的医生、专科医生、药剂师、个案经理、社会服务提供者和其他人交谈。旨在确保所有人通力合作，为您提供所需的护理。您的主管护理经理还可帮助您在社区中寻找并申请其他服务。ECM 包括：

- 外展和参与
- 全面评估和护理管理
- 增强护理协调
- 健康宣传
- 全面的过渡性护理

请致电会员服务部，电话：1-800-675-6110 (TTY 711)。Health Net 每周 7 天、全天 24 小时随时为您效劳。通话是免费的。您也可以致电 California 听障人士转接专线，电话号码：711。请在线访问 www.healthnet.com。

- 会员和家庭支持服务
- 与社区和社会服务协调和转介

要确定 ECM 是否适合您，请与 Health Net 代表或医疗保健提供者交谈。请致电 1-800-675-6110 (TTY 711)。

会员承担的费用

ECM 服务无需会员承担费用。

社区支持

如果适用，您可能有资格获得某些社区支持服务。对于按照 Medi-Cal 州计划承保的服务或场景，社区支持在医疗上适合，并可作为经济实惠的备选方案。会员可以选择性地接受这些服务。如果您符合条件并同意接受，这些服务可以帮助您更加独立地生活。它们不会取代您已通过 Medi-Cal 获得的福利。

Health Net 与社区支持 (CS) 提供者合作-，这些提供者是社区组织，具有直接在社区工作的经验，了解会员的需求。主要目标是让会员在他们感觉最舒适的地方接受护理，并让他们留在自己的家中或社区。如下表所示，有 14 种服务可以为会员提供帮助。

解决无家可归和住房问题的服务：

社区支持	您可获得的服务
住房过渡导引服务	**帮助获得住房。**其中可能包括以下方面的帮助： • 寻找居住地或住房。 • 如何申请住房。 • 制定住房支持计划。 各县均提供服务。 **如果您符合以下条件，可以获得这些服务：** • 被列为通过当地无家可归者协调入境系统或类似系统获得住房帮助。 • 正在经历无家可归。 • 面临无家可归的风险。

社区支持	您可获得的服务
住房租赁和维持服务	**入住后帮助保留您的住房**。其中可能包括预算支持、及时支付房租以及了解您的租赁协议权利和责任。 各县均提供服务。 **如果您符合以下条件，可以获得这些服务：** • 接受住房过渡/导引服务。 • 被列为通过当地无家可归者协调入境系统或类似系统获得住房帮助。 • 目前正在经历无家可归。 • 面临无家可归的风险。
住房押金	**帮助获得住房**。其中包括： • 租房押金。 • 第一个月的水电费。 • 入住前要求支付的第一个月和最后一个月的房租。 各县均提供服务。 **如果您符合以下条件，可以获得这些服务：** • 接受住房过渡/导引服务。 • 被列为通过当地无家可归者协调入境系统或类似系统获得住房帮助。 • 正在经历无家可归。

康复服务：

社区支持	您可获得的服务
康复护理 （医疗喘息）	**为不再需要住院但仍需**伤害或疾病**恢复的会员提供的短期居家护理**。 部分县提供服务。 **如果您符合以下条件，可以获得这些服务：** • 面临住院风险或已出院。 • 独自生活并且没有正式支持。 • 面临住房无保障或住房若不改造将会危及他们的健康和安全。
喘息	**向需要**短期**护理**或支持的**会员的照护者提供的短期救济**。 各县均提供服务。 **如果您符合以下条件，可以获得这些服务：** • 居住地限制您的日常活动。 • 目前需要照护者提供大部分支持。 • 需要照护者救济以避免被安置在疗养院或类似地方。
短期出院后住房	您在出院后**即可继续获得护理**以解决心理或药物使用障碍问题的**地方**。 部分县提供服务。 **如果您符合以下条件，可以获得这些服务：** • 即将离开康复护理机构。 • 即将出院。 • 符合 HUD 对无家可归者的定义。

社区支持	您可获得的服务
清醒中心	**您可以获得帮助解决酒精或饮酒问题的地方**，而并非送往急诊科或监狱。 部分县提供服务。 **如果您符合以下条件，可以获得这些服务：** • 年满 18 岁并且喝醉。 • 将被送往急诊科或监狱。 • 已送至急诊科，但更适合送至清醒中心。

类似居家环境中的长期健康服务：

社区支持	描述

哮喘补救	**改变**居家环境以消除有害的哮喘触发诱因。
	各县均提供服务。
	如果您符合以下条件，可以获得这些服务：
	• 过去 12 个月内的哮喘控制效果不佳，具体表现为：
	  ○ 急诊科就诊。
	  ○ 入院。
	  ○ 两次生病或紧急护理就诊。
	• 哮喘控制测试中的得分为 19 或更低。

社区支持	描述
日间康复	**为帮助您学习在类似居家环境中生活所需的技能而提供的计划。**其中可能包括使用公共交通工具或准备膳食的培训。 各县均提供服务。 **如果您符合以下条件，可以获得这些服务：** • 正在经历无家可归。 • 不再无家可归并且在过去 24 个月内入住住房。 • 面临无家可归的风险。或者类似居家环境需要改善。
环境无障碍改装	**为了您的健康和安全而对居家环境进行改装。**另外还有为了使您在家中自由活动而进行的改装。其中可能包括坡道和扶手。 各县均提供服务。 **如果您符合以下条件，可以获得这些服务：** • 面临被安置在疗养院的风险。
膳食/医疗定制膳食	**根据您的健康和饮食需求准备和烹饪并送至您家的餐食。**其中包括您出院后需要的膳食。 各县均提供服务。 **如果您符合以下条件，可以获得这些服务：** • 患有慢性疾病。 • 从医院或专业护理机构出院。 • 入院或安置在疗养院的风险很高。 • 急需护理管理。 • 通过注册营养师或持证营养专业人员的评估。

社区支持	描述
护理设施过渡/转移到辅助生活设施	**为帮助您从疗养院搬到辅助生活设施等社区环境而提供的服务。**这也可以是防止您被安置在疗养院的服务。 各县均提供服务。 **如果您符合以下条件，可以获得这些服务：** 疗养院过渡 • 已在疗养院居住 60 多天。 • 愿意居住在辅助生活设施（帮助您满足日常医疗需求的地方），作为疗养院的替代选择。 • 可以通过支持安全地居住在辅助生活设施中。 疗养院转移 • 希望留在社区。 • 愿意并且能够通过支持安全地居住在辅助生活设施中。 • 目前正在接受疗养院服务或符合获得疗养院服务的最低标准。
社区过渡服务/护理设施过渡到居家环境	**为帮助您从疗养院搬到**需要支付生活费**的居家环境而提供的服务**。 各县均提供服务。 **如果您符合以下条件，可以获得这些服务：** • 目前正在接受医学上所需的疗养院级别护理。 • 已在疗养院和/或医疗喘息环境中生活 60 多天。 • 希望搬回社区。 • 可以通过支持服务安全地生活在社区中。

社区支持	描述
个人护理和家务服务	**为帮助您满足**洗澡、穿衣、房屋清扫和购物等**日常生活需求而提供的服务**。 各县均提供服务。 **如果您符合以下条件，可以获得这些服务：** • 面临入院或被安置在疗养院的风险。 • 需要日常帮助并且没有其他支持系统的人士。 • 经批准可获得居家支持服务。

如果您需要帮助或希望确定自己可获得哪些社区支持，请致电 1-800-675-6110 (TTY 711)。您也可以致电医疗保健提供者。

主要器官移植

未满 21 岁儿童的移植

在 Amador、Calaveras、Inyo、洛杉矶、Mono、Sacramento、San Joaquin、Stanislaus、Tulare 和 Tuolumne 县，州法律要求将需要移植的儿童转介到加利福尼亚儿童服务 (CCS) 计划，以确定其是否符合 CCS 的条件。如果儿童符合 CCS 的条件，该计划将承保移植和相关服务的费用。

如果儿童不符合 CCS 的条件，则 Health Net 会将儿童转介到具备资质的移植中心进行评估。如果移植中心确认移植安全，而且孩子的病情也需要移植，则 Health Net 将会承保移植和其他相关服务。

年满 21 岁成人的移植

如果医生确定您可能需要进行主要器官移植，则 Health Net 会将您转介到具备资质的移植中心进行评估。如果移植中心确认需要移植并且对您医疗状况安全，则 Health Net 将会承保移植和其他相关服务。

Health Net 承保的主要器官移植包括但不限于：

- 骨髓
- 心脏
- 心/肺
- 肾脏
- 肾脏/胰腺
- 肝脏
- 肝脏/小肠
- 肺部
- 小肠

街头医疗计划

无家可归的会员可以从 Health Net 的提供者网络内的街头医疗提供者处获得承保服务。无家可归的会员可以选择 Health Net 的街头医疗服务提供者作为其主要医疗服务提供者 (PCP)，前提是该街头医疗服务提供者符合 PCP 资格规定并同意成为会员的 PCP。有关 Health Net 街头医疗计划的更多信息，请致电 1-800-675-6110 (TTY 711)。

戒烟计划

Kick It California 戒烟计划适用于 Health Net 会员。该计划使用六种语言（英语、西班牙语、粤语、普通话、韩语和越南语）提供免费电话咨询、自助材料和在线帮助。面向青少年、怀孕会员和烟民的专业服务可帮助会员戒掉吸烟或电子烟，保持无烟生活方式。另外，还可使用短信程序、移动应用程序和实时聊天功能。13 岁及以上的 Health Net 会员，无论其是否选择使用戒烟药物，均无需事先授权即可参加电话戒烟计划。要入保，请致电 Kick It California，电话 1-800-300-8086，或访问网站 www.kickitca.org。电话辅导服务时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 9:00，周六上午 9:00 至下午 5:00。Health Net 将承保戒烟咨询费用，每年至少两次单独的戒断尝试，无需提前授权，两次戒断尝试之间无强制性间隔时间要求。会员可致电 1-800-675-6110 索取有关戒烟计划的免费健康教育资料或 Medi-Cal 福利信息。

Health Net 会员可以通过自我转介或其主诊医生 (PCP) 转介，免费获得健康教育干预和资源。会员可以请求关于健康主题的教育资源，包括但不限于营养、HIV/STD 预防、计划生育、锻炼、围产期护理、哮喘、药物滥用以及其他方面。会员可致电 1-800-675-6110 联系会员服务部获取更多信息。

早期开始/早期干预

- “早期开始” 计划适用于从出生到 3 岁的婴幼儿：需要早期干预服务，并存在可能导致发育迟缓的问题，或者表现出发育迟缓的迹象。部分风险状况包括：
  - 窒息
  - 中枢神经系统感染
  - 早熟
- 如需了解关于的更多信息，或者需要转介到早期开始/早期干预区域中心，请与医生或我们的计划商谈。

地方教育机构 (LEA) 评估服务

- LEA 通过校园计划提供某些医疗保健评估服务。LEA 是指当地的公立学校。3 岁到 21 岁的儿童无需其 PCP 转介即可获得服务。PCP 应当与 LEA 协调所需的医疗服务。LEA 服务可能包括：
  - 身体和心理健康评估
  - 教育和社会心理学评估
  - 健康和营养教育
  - 发育评估
  - 物理和职业治疗
  - 言语治疗和听力学（听力测试）
  - 咨询
  - 护理服务
  - 校园健康辅助服务
  - 医疗交通

存在发育障碍的会员

区域中心

创建区域中心是为了满足存在发育残障的会员的需求。上述状况包括智力障碍、癫痫、自闭症、脑瘫、唐氏综合征、言语和语言能力迟缓。区域中心可帮助客户和家庭寻找住房、成人日间计划、交通工具、医疗保健和社会活动。他们的大多数服务免费向符合条件的客户提供。如果您有家庭成员在 18 岁之前确诊了残疾状况，则 PCP 将会在您和当地区域中心之间建立联系。

其他 Medi-Cal 计划和服务

您可通过按服务收费 (FFS) Medi-Cal 或其他 Medi-Cal 计划获得的其他服务

Health Net 不承保某些服务，但您仍可通过 FFS Medi-Cal 或其他 Medi-Cal 计划获得这些服务。Health Net 将与其他计划协调，以确保您获得所有在医学上必需的服务，包括由其他计划承保而 Health Net 不承保的服务。本节列出了这些服务中的一部分。如需了解更多信息，请致电 1-800-675-6110 (TTY 711)。

门诊处方药

Medi-Cal Rx 承保的处方药

药房提供的处方药由 Medi-Cal Rx（FFS Medi-Cal 的一部分）承保。Health Net 可能承保医疗服务提供者在办公室或诊所中提供的某些药物。如果医疗服务提供者开具的药物在医生办公室或输液中心提供，这些药物可被视为医师施用的药物。

如果非药房医疗保健专业人员施用药物，则该药物属于医疗福利的承保范围。医疗服务提供者可以为您开具 Medi-Cal Rx 合同药品清单上的药物。

有时，您需要的药物不在合同药品清单上。这些药物需要先得到批准才能在药房配药。Medi-Cal Rx 将会在 24 小时之内审核这些请求并做出决定。

- 如果门诊药房的药剂师认为需要，可以为您供应 14 天的急诊药量。Medi-Cal Rx 将支付门诊药房供应的急诊药物的费用。
- Medi-Cal Rx 可能会拒绝非急诊请求。如果拒绝，它们将向您发信说明原因。它们将告诉您还有哪些选择。如需了解更多信息，请阅读本手册第 6 章中的 “投诉” 部分。

如需确定药物是否在 “合同药品清单” 上或者需要获得一份 “合同药品清单”，请致电 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) 并按 7 或 711 联系 Medi-Cal Rx。您也可以访问 Medi-Cal Rx 网站，网址：https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/。

药房

如果您要配药或者补充处方药，这些处方药必须从与 Medi-Cal Rx 合作的药房获得。您可以在 Medi-Cal Rx 药房名录中找到与 Medi-Cal Rx 合作的药房清单，网址：https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/

您还可以致电 Medi-Cal Rx 寻找您附近的药房或者能够为您邮寄处方药的药房，电话：1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) 并按 7 或 711。

一旦您选择了药房，您的医疗服务提供者就可以通过电子方式向您的药房发送处方。您的医疗服务提供者也可能会给您开具书面处方，让您带着处方去药店。向药房提供您的处方以及 Medi-Cal 福利识别卡 (BIC)。确保药房了解您正在使用的所有药物以及您的任何过敏反应。如果您对处方有任何疑问，请询问药剂师。

会员还可利用 Health Net 提供的交通服务前往药房。如需了解关于交通服务的更多信息，请阅读本手册第 4 章中的 “非急诊情况的交通福利” 部分。

专科心理健康服务 (SMHS)

有些心理健康服务由县心理健康计划而非 Health Net 提供。其中包括向符合 SMHS 规则的 Medi-Cal 会员提供的 SMHS。SMHS 可包括下列门诊、居处和住院服务：

门诊服务：

- 心理健康服务
- 药物支持服务
- 日间治疗密集服务
- 日间康复服务
- 危机干预服务
- 危机稳定服务
- 靶向病例管理
- 为 21 岁以下会员承保的治疗性行为服务
- 为 21 岁以下会员承保的重症监护协调 (ICC)
- 为 21 岁以下会员承保的重症居家服务 (IHBS)
- 为 21 岁以下会员承保的治疗性寄养 (TFC)
- 流动危机服务
- 同伴支持服务 (PSS)（可选）

居处服务：

- 成人居处治疗服务
- 危机居处治疗服务

住院服务：

- 精神病住院医疗服务
- 精神病医疗设施服务

如需更详细地了解县心理保健计划提供的 SMHS，您可以致电所在县的心理健康计划。

要在线查找所有县的免费电话号码，请访问 dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx。如果 Health Net 确定您需要县心理健康计划提供的服务，Health Net 将帮助您与县心理健康计划服务建立联系。

药物使用障碍治疗服务

Health Net 鼓励需要酒精使用或其他药物使用方面帮助的会员获得护理。初级保健机构、住院医院和急诊科等普通护理提供者以及专科药物使用服务提供者可以提供药物使用服务。县行为健康计划通常提供专科服务。

- 如需了解关于药物使用障碍治疗方案的更多信息，请致电 1-800-675-6110。

Health Net 会员可以进行评估，以匹配最适合其健康需求和偏好的服务。在医学上必需时，可用服务包括门诊治疗、住院治疗以及药物使用障碍药物（也称为戒毒治疗药物或 MAT)），例如丁丙诺啡、美沙酮和纳曲酮。

各县向有资格获得这些服务的 Medi-Cal 会员提供药物使用障碍服务。确定为需要药物使用障碍治疗服务的会员将被转介到所在县的治疗部门。如需获得所有县的电话号码清单，请访问 https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx。

Health Net 将提供或安排在初级保健机构、住院医院、急诊科和其他医疗环境中提供 MAT。

除了 “Health Net 承保的 Medi-Cal 福利” 分段下显示的内容之外，Health Net 不承保所有其他酒精和药物使用障碍治疗服务以及门诊海洛因戒毒服务。需要这些服务的会员将被转介到自愿住院戒毒 (VID) 提供者机构或其所在县的酒精和药物使用障碍治疗计划接受治疗。Health Net 将继续与 PCP 合作承保初诊医疗以及与酒精和药物滥用治疗无关的其他服务，并将根据需要协调这些服务与治疗计划。

牙科服务

对于处洛杉矶和 Sacramento 之外的所有县，FFS Medi-Cal 牙科与为您提供牙科服务的 FFS Medi-Cal 相同。在获得牙科服务之前，您必须向牙科服务提供者出示您的 Medi-Cal BIC 卡。确保该提供者接受 FFS 牙科计划，并且您未参加承保牙科服务的管理式医疗计划。

Medi-Cal 通过 Medi-Cal 牙科承保广泛的牙科服务，包括：

- 诊断和预防性牙科服务，例如检查、X 光和牙齿清洁
- 用于控制疼痛的急诊服务
- 拔牙
- 补牙
- 根管治疗（前/后）
- 牙冠（预制/实验室）
- 刮治和根面平整
- 全口和局部义齿
- 对符合条件的儿童进行的正畸
- 局部涂氟

如果您有疑问或者想更详细地了解牙科服务，请致电 Medi-Cal 牙科，电话：1-800-322-6384（TTY 1-800-735-2922 或 711）。您也可以访问 Medi-Cal 牙科网站，网址：https://www.dental.dhcs.ca.gov。

California 儿童服务 (CCS)

CCS 是对存在某些健康状况、疾病或慢性健康问题且符合 CCS 计划规则的 21 岁以下儿童提供治疗的 Medi-Cal 计划。如果 Health Net 或 PCP 认为儿童存在符合 CCS 条件的状况，则会将儿童转介到县 CCS 计划以核实其是否符合条件。

县 CCS 工作人员将确定您或您的孩子是否符合 CCS 服务的条件。Health Net 不进行 CCS 资格确定。如果儿童符合获得此类护理的条件，CCS 医疗服务提供者将对其符合 CCS 条件的病症进行治疗。Health Net 将继续承保与 CCS 状况无关的服务类型，例如身体检查、疫苗和儿童健康体检。

Health Net 不承保 CCS 计划承保的服务。为使 CCS 承保这些服务，医疗服务提供者、服务和设备必须得到 CCS 批准。

CCS 承保大多数健康病症。符合 CCS 条件的病症示例包括但不限于：

- 先天性心脏病
- 癌症
- 肿瘤
- 血友病
- 镰状细胞血症
- 甲状腺问题

- 糖尿病
- 严重的慢性肾脏问题
- 肝病
- 肠道疾病
- 唇裂/腭裂
- 脊柱裂
- 听力损伤
- 白内障
- 脑瘫
- 特定情况下的癫痫发作
- 风湿性关节炎
- 肌肉萎缩症
- HIV/AIDS
- 头部、脑部或脊髓严重损伤
- 重度烧伤
- 重度牙齿不齐

Medi-Cal 可支付 CCS 服务的费用。如果儿童不符合 CCS 计划服务的条件，他们将可继续从 Health Net 获得医学上必需的护理。

如需了解关于 CCS 的更多信息，请转到 https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs。您也可以致电 1-800-675-6110 (TTY 711)。

CCS 交通和差旅费

如果您或您的家人需要帮助去看与符合 CCS 资格的病症相关的医疗预约，且没有其他可用资源，您可以获得交通、膳食、住宿及其他费用，如停车费、过路费等。在您自付交通、餐饮和住宿费用之前，请致电 Health Net 并申请预先批准（事先授权）。如本手册第 4 章 “福利与服务” 所述，Health Net 提供非医疗和非紧急医疗交通服务。

如果您自己支付的交通或旅行费用被认为是必要的，且 Health Neth 核实您曾尝试通过 Health Net 获得交通，Health Net 将偿还您的费用。我们必须在您提交所需的收据和交通费用证明之日起 60 个日历日内偿还您的费用。

CCS 服务外的居家和社区服务 (HCBS)

如果您有资格加入 1915(c) 豁免计划，您可能可以获得与符合 CCS 条件无关的居家和社区服务，但这些服务是您留在社区环境而非养老院所必需的。例如，如果您需要进行家居改造以满足您在社区环境中的需求，Health Net 不能将这些费用作为 CCS 相关病症支付。但是，如果您参保了 1915(c) 豁免计划，那么为防止入院而进行的家居改装在医学上是必要的，则可以得到承保。

1915(c) 豁免居家和社区服务 (HCBS)

California 的 6 项 Medi-Cal 1915(c) 豁免允许州政府为原本需要在护理机构或医院接受护理的人士提供他们所选择的社区环境服务。Medi-Cal 与联邦政府签订了协议，允许在私人住宅或类似居家的社区环境中提供豁免服务。根据豁免所提供服务的费用不得高于替代机构级别护理的费用。HCBS 豁免接受者必须符合全面 Medi-Cal 的条件。有些 1915(c) 豁免在整个 California 州的可用性有限，并且/或者可能需要排队等候。这 6 项 Medi-Cal 1915(c) 豁免包括：

- California 辅助生活豁免 (ALW)
- California 发育障碍人士自决计划 (SDP) 豁免
- California 发育障碍人士 HCBS 豁免 (HCBS-DD)
- 居家和社区替代方案 (HCBA) 豁免
- Medi-Cal 豁免计划 (MCWP)，之前被称为人类免疫缺陷病毒/获得性免疫缺陷综合症 (HIV/AIDS) 豁免
- 多用途老年人服务计划 (MSSP)

如需了解关于 Medi-Cal 豁免的更多信息，请转到 https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/HCBSWaiver.aspx。您也可以致电 1-800-675-6110 (TTY 711)。

居家支持服务 (IHSS)

居家支持服务 (IHSS) 计划向符合条件的老年人、盲人和残疾人提供居家个人护理援助，作为家外护理的替代方案。IHSS 可使接受者安全地待在自己家中。您的医疗服务提供者必须同意您需要居家个人护理协助，并且如果您不接受 IHSS 服务，您将面临被安置到家庭外护理的风险。IHSS 计划还将进行需求评估。

如需更详细地了解所在县提供的 IHSS，请转到 https://www.cdss.ca.gov/inforesources/ihss。您也可以致电当地的县社会服务机构。

您不能通过 Health Net 或 Medi-Cal 获得的服务

Health Net 和 Medi-Cal 将不承保某些服务。Health Net 或 Medi-Cal 不承保的服务包括但不限于：

- 体外受精 (IVF)，包括但不限于诊断或治疗不孕症的不孕症研究或程序
- 生育力保存
- 不孕不育
- 起居护理
- 实验性服务
- 车辆改装
- 整容手术
- California 儿童服务 (CCS)
- 按照州和/或联邦法律不包含在 Medi-Cal 中的所有服务
- 年满 31 岁的会员进行的包皮环切，除非在医学上必需
- 针对配偶或家人的关系问题提供的心理健康服务或咨询
- 疾病控制和预防中心 (CDC) 的免疫接种咨询委员会 (ACIP) 不推荐的疫苗
- 住院期间的个人舒适物品（例如电话、电视和陪护餐盘）
- 对严重酗酒的治疗。如果您需要针对严重酗酒的服务，则可能会被转介到县酒精和毒品计划。
- 视力服务：
  - 用于保护、化妆或工作相关用途的眼镜
  - 为矫正屈光不正或双眼视力问题之外的其他用途指定的眼镜
  - 渐进镜片
  - 多焦隐形眼镜
  - 视觉治疗或视力训练
- 为拥有或能够佩戴隐形眼镜的人指定的处方眼镜

Health Net 可能承保在医学上必需的非承保服务。医疗服务提供者必须向 Health Net 提交预先批准（提前授权）申请并说明在医学上需要该非承保福利的原因。

如需了解更多信息，请致电 1-800-675-6110 (TTY 711)。

新技术和现有技术评估

新技术包括为了治疗特定疾病或状况而新开发的程序、药品、生物制品或设备，以及使用当前技术的新途径。

Health Net 紧跟技术和治疗的变化。为了帮助确定是否应在您的计划中增加新治疗或护理，我们将审核：

- 最新的医学和科学著作
- 执业医生或全国认可的医疗协会的建议
- 政府机构的报告和出版物

完成这项工作是为了确保您能够获得安全且有效的医疗。

5. 儿童和青少年健康护理

未满 21 岁的儿童和青少年会员一参保就可以获得特殊医疗服务。这样可确保他们获得正确的预防、牙科和心理健康护理，包括发育和专科服务。本章将解释这些服务。

Medi-Cal for Kids and Teens

未满 21 岁的会员所需的护理将可免费得到承保。以下清单包括治疗或护理任何缺陷和身体或精神诊断的医疗必需服务。承保服务包括但不限于：

- 儿童健康检查和青少年体检（儿童需要的重要检查）
- 免疫接种（注射）
- 行为健康评估和治疗
- 心理健康评估和治疗，包括个人、团体和家庭心理治疗（专科心理健康服务 (SMHS) 由所在县承保）
- 童年不良经历 (ACE) 筛查
- 儿童和青少年重点人群 (POF) 的强化护理管理 (ECM)（Medi-Cal 管理式护理计划 (MCP) 福利）
- 实验室化验，包括血液铅中毒筛查
- 健康和预防教育
- 视力服务
- 牙科服务（Medi-Cal 牙科计划承保）
- 听力服务（通过加利福尼亚儿童服务 (CCS) 对符合条件的儿童承保。Health Net 将承保不符合 CCS 条件的儿童所接受的服务）
- 居家健康服务，如私人护理 (PDN)、职业治疗、物理治疗以及医疗设备和用品

请致电会员服务部，电话：1-800-675-6110 (TTY 711)。Health Net 每周 7 天、全天 24 小时随时为您效劳。通话是免费的。您也可以致电 California 听障人士转接专线，电话号码：711。请在线访问 www.healthnet.com。

这些服务称为 Medi-Cal for Kids and Teens（也称为早期和定期筛查、诊断和治疗 (EPSDT) ）服务。有关 Medi-Cal for Kids and Teens 的其他会员信息，请访问 https://www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal-For-Kids-and-Teens/Pages/Member-Information.aspx。 免费为您承保儿科医生 “光明未来” 指导原则为了帮助您或子女保持健康而推荐的 Medi-Cal for Kids and Teens 服务。要阅读这些指导原则，请转到 https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf。

强化护理管理 (ECM) 是 California 所有县都有的一项 Medi-Cal 管理式护理计划 (MCP) 福利，旨在为有复杂需求的 MCP 成员提供全面的护理管理支持。由于有复杂需求的儿童和青少年往往已经在一个分散的服务系统中由一个或多个个案经理或其他服务提供者提供服务，因此，ECM 提供系统间的协调。儿童和青少年有资格享受这项福利的重点人群包括：

- 无家可归的儿童和青少年
- 面临可避免医院或急诊室使用风险的儿童和青少年
- 有严重精神健康和/或药物使用障碍（SUD）需求的儿童和青少年
- 参保 California 儿童服务 (CCS) 或 CCS 全儿童模式 (WCM) 且有超出 CCS 病症额外需求的儿童和青少年
- 涉及儿童福利的儿童和青少年

有关 ECM 的更多信息，请访问：https://www.dhcs.ca.gov/CalAIM/ECM/Documents/ECM-Children-And-Youth-POFs-Spotlight.pdf。

此外，我们强烈建议 ECM 主管护理经理筛选 ECM 会员对社区支持服务的需求，这些服务由多方保健计划提供，作为传统医疗服务或环境的具有成本效益的替代方案，并在符合条件和可用的情况下转介到这些社区支持服务。儿童和青少年可以从许多社区支持服务中受益，包括哮喘矫正、住房导航、医疗喘息和醒酒中心。

社区支持是由 Medi-Cal 管理式护理计划 (MCP) 提供的服务，符合条件的 Medi-Cal 会员无论是否有资格获得 ECM 服务，均可获得这些服务。

有关社区支持的更多信息，请访问：https://www.dhcs.ca.gov/CalAIM/Documents/DHCS-Medi-Cal-Community-Supports-Supplemental-Fact-Sheet.pdf

Medi-Cal for Kids and Teens 提供的一些服务（如 PDN）被视为补充服务。年满 21 岁的 Medi-Cal 会员不享受这些服务。为了继续免费获得这些服务，您或您的孩子可能必须在年满 21 岁时或之前加入 1915(c) 居家和社区服务豁免计划或其他长期服务和支持计划 (LTSS)。如果您或您的孩子正在通过 Medi-Cal for Kids and Teens 获得补充服务，并且即将年满 21 周岁，请联系 Health Net 讨论继续护理的选择。

请致电会员服务部，电话：1-800-675-6110 (TTY 711)。Health Net 每周 7 天、全天 24 小时随时为您效劳。通话是免费的。您也可以致电 California 听障人士转接专线，电话号码：711。请在线访问 www.healthnet.com。

健康儿童健康体检和预防性护理

预防性护理包括定期健康体检、帮助医生及早发现问题的筛查，以及用于在引发问题之前检测不适、疾病或医疗状况的咨询服务。定期体检可帮助您或子女的医生查找任何问题。问题可包括内科、牙科、视力、听力、心理健康以及任何药物（酒精或药物）使用障碍。即使不是在您或子女的定期体检期间，也可以在需要的情况下随时进行检查以筛查问题（包括血铅水平评估），Health Net 可为这些体检承保。

预防性维护还包括注射您或儿童需要的免疫接种（注射）。Health Net 必须确保所有参保儿童在前往自己的医生处就诊时注射了所有需要的最新免疫接种（注射）。预防性护理服务和筛查可以免费提供，无需预先批准（提前授权）。

儿童应在这些年龄进行体检：

- 出生后 2-4 天
- 1 个月
- 2 个月
- 4 个月
- 6 个月
- 9 个月
- 12 个月
- 15 个月
- 18 个月
- 24 个月
- 30 个月
- 从 3 岁到 20 岁每年一次

健康儿童健康体检包括：

- 完整健康史和从头到脚的身体检查
- 适合年龄的免疫接种（注射）（California 采用美国儿科学会 “光明未来” 的周期计划：https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf）
- 实验室化验，包括血液铅中毒筛查
- 健康教育
- 视力和听力筛查
- 口腔健康筛查
- 行为健康评估

如果医生在体检或筛查期间发现您或子女的身体或心理健康问题，您或子女可能需要进一步接受医疗护理。Health Net 将免费为您承保该护理，包括：

- 医生、执业护士和医院护理
- 为保持健康进行的免疫接种（注射）
- 物理、言语/语言和职业治疗
- 居家健康服务，包括医疗设备、用品和器械
- 视力问题的治疗方案，包括眼镜
- 听力问题的治疗方案，包括 CCS 不承保的助听器
- 针对泛自闭症等健康状况和其他发育障碍的行为健康治疗
- 病例管理和健康教育
- 整形外科手术，即为了矫正或修复先天性缺陷、发育异常、创伤、感染、肿瘤或疾病所导致的身体异常结构以改善机能或形成正常外观而进行的手术

血铅中毒筛查

所有参加 Health Net 的儿童都应在 12 和 24 个月龄时进行血铅中毒筛查，如果早期未检测，则应在 24 和 72 个月龄之间进行。如果家长或监护人提出要求，儿童可以接受血铅筛查。每当医生认为生活变化使儿童处于危险之中时，也应对儿童进行筛查。

帮助获得儿童和青少年健康护理服务

Health Net 将帮助未满 21 岁的会员及其家人获得他们所需的服务。Health Net 护理协调员能够：

- 告诉您关于可用服务的信息
- 在需要时帮助寻找网络内医疗服务提供者或网络外医疗服务提供者
- 帮助进行预约
- 安排医疗交通以使儿童能够到达预约地点
- 帮助协调实施可通过按服务收费 (FFS) Medi-Cal 获得的服务，例如：
  - 针对心理健康和药物使用障碍的治疗和康复服务
  - 牙科问题的治疗，包括正畸

请致电会员服务部，电话：1-800-675-6110 (TTY 711)。Health Net 每周 7 天、全天 24 小时随时为您效劳。通话是免费的。您也可以致电 California 听障人士转接专线，电话号码：711。请在线访问 www.healthnet.com。

您可通过按服务收费 (FFS) Medi-Cal 或其他计划获得的其他服务

牙科检查

每天用毛巾轻轻擦拭牙龈以使婴儿的牙龈保持洁净。在大约 4 个月到 6 个月龄时，将开始“出牙”，婴儿的牙齿开始冒出。您应在第一颗牙齿长出后就预约进行儿童的第一次牙科就诊，或者在儿童一岁生日之前预约，以先到者为准。

以下 Medi-Cal 牙科服务是免费服务，或者费用很低：

0 到 3 岁的婴儿

- 婴儿的第一次牙科就诊
- 婴儿的第一次牙科检查
- 牙科检查（每 6 个月一次，有时需要增加次数）
- X 光检查
- 牙齿清洁（每 6 个月一次，有时需要增加次数）
- 牙齿涂氟（每 6 个月一次，有时需要增加次数）
- 补牙
- 拔牙
- 急诊牙科服务
- *镇静（如果在医学上必需）

4-12 岁的儿童

- 牙科检查（每 6 个月一次，有时需要增加次数）
- X 光检查
- 牙齿涂氟（每 6 个月一次，有时需要增加次数）
- 牙齿清洁（每 6 个月一次，有时需要增加次数）
- 臼齿密封剂
- 补牙
- 根管
- 拔牙
- 急诊牙科服务
- *镇静（如果在医学上必需）

13-20 岁的青少年

- 牙科检查（每 6 个月一次，有时需要增加次数）
- X 光检查
- 牙齿涂氟（每 6 个月一次，有时需要增加次数）
- 牙齿清洁（每 6 个月一次，有时需要增加次数）

- 针对符合条件者的正畸（牙箍）
- 补牙
- 牙冠
- 根管
- 局部和全口假牙
- 刮治和根面平整
- 拔牙
- 急诊牙科服务
- *镇静（如果在医学上必需）

*当医疗服务提供者确定并记录局部麻醉在医学上不合适的原因，并且牙科治疗已得到预先批准或无需预先批准（提前授权）时，应考虑使用镇静和全身麻醉。

下面是不能使用局部麻醉而可以使用镇静或全身麻醉的一些原因：

- 患者的身体、行为、发育或情绪状况阻碍了其对医疗服务提供者试图实施的治疗做出反应
- 大型修复或外科手术
- 儿童不配合
- 注射部位有急性感染
- 局部麻醉剂无法控制疼痛

如果您有疑问或者想更详细地了解牙科服务，请致电 Medi-Cal 牙科计划，电话：1-800-322-6384（TTY 1-800-735-2922 或 711）。您也可以访问 https://smilecalifornia.org/。

其他预防性教育转介服务

如果您担心孩子在学校不参加活动或学习情况不佳，请与孩子的医生、老师或学校管理人员讨论。除 Health Net 承保的医疗福利外，学校还必须提供一些服务帮助您的孩子学习并跟上进度。为帮助您的孩子学习而提供的服务包括：

- 言语和语言服务
- 心理服务
- 理疗
- 职业治疗
- 辅助技术
- 社工服务
- 咨询服务
- 校园护士服务
- 往返学校的交通工具

California 教育部提供这些服务并支付费用。您可能可以与儿童的医生和老师一起，为您的孩子量身定制最适合的计划。

请致电会员服务部，电话：1-800-675-6110 (TTY 711)。Health Net 每周 7 天、全天 24 小时随时为您效劳。通话是免费的。您也可以致电 California 听障人士转接专线，电话号码：711。请在线访问 www.healthnet.com。

6. 报告和解决问题

报告和解决问题的方法有两种：

- **投诉**（**申诉**）用于当您遇到与 Health Net 或医疗服务提供者或医疗服务提供者所提供的医疗保健或治疗有关的问题或对它们不满意时。
- **上诉**用于当您不同意 Health Net 的更换服务或不承保服务决定时。

您有权向 Health Net 提出申诉和上诉，以告知我们您的问题。这不会导致您丧失任何法定权利和补救措施。我们将不会因为向我们投诉或报告问题而歧视或报复您。告知我们您的问题将有助于我们改善对所有会员提供的医疗。

您可以首先联系 Health Net 以使我们了解您的问题。请致电 1-800-675-6110 (TTY 711)，接听时间为每周 7 天、全天 24 小时。告诉我们您的问题。

如果您的申诉或上诉在 30 天后仍未得到解决，或者您对结果不满意，您可以致电 California 管理医疗保健部 (DMHC)。要求 DMHC 审核您的投诉或开展独立医疗审查 (IMR)。如果您有紧急事宜，例如严重威胁您健康的事宜，可以立即致电 DMHC，而无需先向 Health Net 提出申诉或上诉。您可以致电免费电话号码 **1-888-466-2219**（**TTY 1-877-688-9891 或 711**）联系 DMHC。您也可以访问：**https://www.dmhc.ca.gov**。

California 医疗保健服务部 (DHCS) Medi-Cal 管理式医疗申诉专员也可提供帮助。他们可帮助您解决参加、更换或退出保健计划时遇到的问题。如果您迁居后在将 Medi-Cal 转移到新居住地所在的县时遇到困难，也可向他们求助。您可以在周一至周五上午 8 点至下午 5 点致电申诉专员，电话：1-888-452-8609。通话是免费的。

您还可以就自己的 Medi-Cal 资格向县资格办公室提出申诉。如果您不确定可向谁提出申诉，请致电 1-800-675-6110 (TTY 711)。

要报告关于您的健康保险的错误信息，请在周一至周五上午 8 点至下午 5 点致电 Medi-Cal，电话：1-800-541-5555。

投诉

投诉（申诉）用于当您遇到问题或者对从 Health Net 医疗服务提供者处接受的服务不满意时。提出投诉没有时间限制。您可以随时通过电话、书面邮寄或在线方式向 Health Net 提出投诉。授权代表或医疗服务提供者也可以在您许可的情况下为您提交投诉。

- **通过电话：**请拨打 1-800-675-6110 (TTY 711) 致电 Health Net，接听时间为每周 7 天、全天 24 小时。请提供您的保健计划 ID 号码、姓名和投诉原因。
- **通过邮寄：**请致电 1-800-675-6110 (TTY 711) 联系 Health Net，并要求发送表格给您。收到表格后，将其填写好。请务必包含您的姓名、保健计划 ID 编号和投诉原因。告诉我们发生了什么以及我们该如何为您提供帮助。

  表格请邮寄至：
  Health Net Appeals & Grievances
  P.O. Box 10348
  Van Nuys, CA 91410-0348

  医生办公室将为您提供投诉表。
- **在线：**访问 Health Net 的网站 www.healthnet.com。

如果您在提交投诉方面需要帮助，我们可为您提供帮助。我们可为您提供免费的语言服务。请致电 1-800-675-6110 (TTY 711)。

在收到您的投诉后 5 个历日内，Health Net 将会向您发信，告知您我们已经收到。在 30 天内，我们将向您发送另一封信，告诉您我们如何解决您的问题。如果您致电 Health Net 商讨与医疗保健承保、医疗必要性或者实验或研究治疗无关的申诉，并且您的申诉在下一个工作日结束之前得到解决，则可能不会向您发信。

如果您有涉及严重健康问题的紧急事宜，我们将启动加急（快速）审核。我们将在 72 小时内向您提供决定。要申请加急审核，请致电告诉我们，电话：1-800-675-6110 (TTY 711)。

在收到您的投诉后 72 小时内，我们将决定如何处理您的投诉以及我们是否将加急处理您的投诉。如果我们确定不加急处理您的投诉，则将告知您我们将在 30 天之内处理您的投诉。您可以出于任何原因直接联系 DMHC，包括您认为自己的问题符合加急审核的条件，Health Net 未在 72 小时内回复您，或者如果您对 Health Net 的决定感到不满。

与 Medi-Cal Rx 药房福利有关的投诉不适用 Health Net 申诉流程，也不符合独立医疗审查的条件。会员可以通过致电 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) 并按 7 或 711，提交关于 Medi-Cal 药房福利的投诉。会员也可以访问 https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/。

与不受 Medi-Cal Rx 制约的药房福利有关的投诉可能符合独立医疗审查的条件。DMHC 免费电话号码为 **1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891)**。您可以从 DMHC 网站上在线找到独立医疗审查/投诉表以及说明：**https://www.dmhc.ca.gov/**。

上诉

上诉与投诉不同。上诉是请求 Health Net 审查和变更我们就您接受的服务所做出的决定。如果我们向您发送受理通知 (NOA) 函，告知您我们将驳回、延迟、变更或结束服务，而您不同意我们的决定，则您可以向我们提出上诉。授权代表或医疗服务提供者也可以在您书面许可的情况下向我们提出上诉。

您必须在收到 Health Net 的 NOA 之日起 60 天内提出上诉。如果我们决定减少、暂停或停止您正在接受的服务，则您在等待做出上诉决定期间可以继续获得该服务。这称为“暂领补助”。为了获得暂领补助，您必须在收到我们的 NOA 之日起 10 天内或我们声明的服务停止日期之前向我们提出上诉，以较晚者为准。如果您在这些情况下要求上诉，在等待上诉决定期间，您的服务将继续。

您可以通过电话、书面邮寄或在线方式提出上诉：

- **通过电话：**请拨打 1-800-675-6110 (TTY 711) 致电 Health Net，接听时间为每周 7 天、全天 24 小时。请提供您的姓名、保健计划 ID 号码和您所上诉的服务。
- **通过邮寄：**请致电 1-800-675-6110 (TTY 711) 联系 Health Net，并要求发送表格给您。收到表格后，将其填写好。请务必包含您的姓名、保健计划 ID 编号和您正在上诉的服务。

  表格请邮寄至：
  Health Net Appeals & Grievances
  P.O. Box 10348
  Van Nuys, CA 91410-0348

  医生办公室将为您提供上诉表。
- **在线：**访问 Health Net 网站。前往 www.healthnet.com。

请致电会员服务部，电话：1-800-675-6110 (TTY 711)。Health Net 每周 7 天、全天 24 小时随时为您效劳。通话是免费的。您也可以致电 California 听障人士转接专线，电话号码：711。请在线访问 www.healthnet.com。

如果您在申请上诉或暂领补助方面需要帮助，我们可为您提供帮助。我们可为您提供免费的语言服务。请致电 1-800-675-6110 (TTY 711)。

在收到您的上诉后 5 天内，Health Net 将会向您发信，告知您我们已经收到。在 30 天内，我们将会告知您上诉决定，并向您发送上诉决议通知 (NAR) 函。如果我们未在 30 天内向您提供上诉决定，您可以向 California 社会服务部 (CDSS) 申请举行州听证会，并向 DMHC 申请进行独立医疗审查 (IMR)。

但如果您先申请州听证会，并且解决您具体问题的听证会已经举行，则您不能再向 DMHC 申请 IMR。在这种情况下，州听证会拥有最终决定权。但如果您的问题不符合 IMR 的条件，即使州听证会已经举行，您仍可向 DMHC 提起申诉。

如果您或医生希望我们尽快做出决定，因为做出上诉决定所需的时间将会给您的生命、健康或正常身体机能带来危险，您可以申请加急（快速）审核。要申请加急审核，请致电 1-800-675-6110 (TTY 711)。我们将在收到您的上诉后 72 小时内做出决定。

如果您不同意上诉决定该怎么办

如果您请求上诉，并且收到的 NAR 函中告知您我们未更改决定，或者过了 30 天之后您仍未收到 NAR 函，则您可以：

- 申请 California 社会服务部 (CDSS) 举行**州听证会**，请法官审查您的案件。CDSS 免费电话号码为 1-800-743-8525 (TTY1-800-952-8349)。您还可以登录 https://www.cdss.ca.gov 在线申请举行州听证会。本章后面的 “州听证会” 将介绍更多申请州听证会的方法。
- 向管理式医疗保健部 (DMHC) 提交独立医疗审查/投诉表，要求审查 Health Net 的决定。如果您的投诉符合 DMHC 的独立医疗审查 (IMR) 流程，则不属于 Health Net 的外部医生将审查您的案件，并做出 Health Net 必须遵循的决定。

  DMHC 免费电话号码为 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891)。您可以从 DMHC 网站上在线找到 IMR/投诉表以及说明：https://www.dmhc.ca.gov/。

您无需为州听证会或 IMR 付费。

您有权要求举行州听证会和 IMR。但如果您先申请州听证会，并且解决您具体问题的听证会已经举行，则您不能再向 DMHC 申请 IMR。在这种情况下，州听证会拥有最终决定权。但如果问题不符合 IMR 的条件，即使州听证会已经举行，您仍可向 DMHC 提起申诉。

下面的部分提供了关于如何申请举行州听证会和 IMR 的详细信息。

Health Net 不处理与 Medi-Cal Rx 药房福利有关的投诉和上诉。您可以致电 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) 并按 7 或 711，提交关于 Medi-Cal Rx 药房福利的投诉和上诉。与不受 Medi-Cal Rx 制约的药房福利有关的投诉和上诉可能符合 DMHC 的独立医疗审查 (IMR) 条件。

如果您不同意与自己的 Medi-Cal Rx 药房福利有关的决定，则可以申请举行州听证会。您不能向 DMHC 申请进行 IMR 以做出 Medi-Cal Rx 药房福利决定。

管理式医疗保健部 (DMHC) 举行的投诉和独立医疗审查 (IMR)

IMR 是由与 Health Net 无关的外部医生审查您的案件。如果您希望进行 IMR，则必须先向 Health Net 提出非紧急问题的上诉。如果您在 30 个历日内没有收到 Health Net 发来消息，或者如果您对 Health Net 的决定不满意，那么您可以申请进行 IMR。您必须在收到告知您上诉决定的通知之日起 6 个月内申请 IMR，但是申请州听证会的时间只有 120 天。因此，如果您想同时申请 IMR 和州听证会，应当尽快提交投诉。

请记住，如果您先申请州听证会，并且解决您具体问题的听证会已经举行，则您不能再向 DMHC 申请 IMR。在这种情况下，州听证会拥有最终决定权。但如果问题不符合 IMR 的条件，即使州听证会已经举行，您仍可向 DMHC 提起申诉。

您可以先不向 Health Net 提出上诉而立即进行 IMR。这是当您的健康问题非常紧急时的情况，例如涉及严重威胁您健康的情况。

如果向 DMHC 提出的投诉不符合 IMR 的条件，DMHC 仍将审查您的投诉，以确保 Health Net 在您对其拒绝服务提出上诉时做出了正确的决定。

加利福尼亚管理式医疗保健部负责监管医疗保健服务计划。如果您要对自己的保健计划提出申诉，应首先致电 **1-800-675-6110 (TTY 711)** 联系您的保健计划，并在联系该部门之前使用您的保健计划的申诉流程。使用该申诉程序并不妨碍您的任何潜在法律权利或补救措施。如果您在进行涉及紧急情况的申诉时需要帮助、您的保健计划未能令您满意地解决申诉，或申诉超过 30 天仍未解决，您可以致电该部门寻求帮助。您也有资格要求进行独立医疗审查（IMR）。如果您符合申请进行 IMR 的资格，IMR 流程将对保健计划作出的医疗决定进行公正审查，该医疗计划涉及拟定服务或治疗的医疗必要性、试验性或研究性治疗的覆盖范围决定以及急诊或紧急医疗服务的付款争议。该部门还为听力和言语障碍者提供免费电话 (**1-888-466-2219**) 以及 TDD 热线 (**1-877-688-9891**)。该部门的网站 **www.dmhc.ca.gov** 可提供投诉表、IMR 申请表和在线说明。

州听证会

州听证会是与 Health Net 和加利福尼亚社会服务部 (CDSS) 法官一起举行的会议。法官将帮助解决您的问题，并决定 Health Net 做出的决定是否正确。如果您向 Health Net 申请上诉后仍然对我们的决定不满意，或者您在 30 天后未得到关于上诉的决定，则您有权申请举行州听证会。

您必须在收到 NAR 函之日起 120 天内申请举行州听证会。如果我们在您上诉期间给予您暂领补助，而您希望在州听证会作出决定之前继续获得该援助，则您必须在收到我们的 NAR 函后 10 天内或我们声明的服务停止日期之前申请举行州听证会，以较晚者为准。

如果您需要帮助确保暂领补助持续到州听证会做出最终决定时，请致电 1-800-675-6110 联系 Health Net，接听时间为每周 7 天、全天 24 小时。如果您存在听力或言语障碍，请致电 TYY 711。授权代表或医疗服务提供者可以在您书面许可的情况下为您申请州听证会。

有时，您可以不完成上诉流程就申请举行州听证会。

例如，如果 Health Net 未就您的服务正确或按时地向您发出通知，则您可以申请举行州听证会而不必完成上诉流程。这称为 “视为权利穷竭”。下面是 “视为权利穷竭” 的部分示例：

- 我们未使用您的首选语言向您提供 NOA 或 NAR 函
- 我们犯的错误影响到您的任何权利

- 我们未向您提供 NOA 函
- 我们未向您提供 NAR 函
- 我们在 NAR 函中提供错误信息
- 我们未在 30 天对您的上诉做出决定
- 我们确定您属于紧急案件，但是未在 72 小时内对您的上诉做出回应

您可以通过以下方式申请 “州听证会”：

- **通过电话：**致电 CDSS 州听证处，电话：1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349 或 711）
- **通过邮寄：**填写随您的上诉决议通知提供的表格并将其邮寄至：

  California Department of Social Services
  State Hearings Division
  P.O. Box 944243, MS 09-17-433
  Sacramento, CA 94244-2430

- **在线：**访问 **http://www.cdss.ca.gov** 在线申请听证会
- **通过电子邮件：**填写随您的上诉决议通知提供的表格，然后将其电邮至 **Scopeofbenefits@dss.ca.gov**
  - 注意：如果您通过电子邮件发送，则有可能被州听证处以外的其他人截获您的电子邮件。请考虑使用更安全的方法发送申请。
- **通过传真：**填写随您的上诉决议通知提供的表格，然后通过 916-309-3487 或免费电话号码 1-833-281-0903 将其传真至州听证会部门

如果您在申请州听证会方面需要帮助，我们可为您提供帮助。我们可为您提供免费的语言服务。请致电 1-800-675-6110 (TTY 711)。

在听证会上，您将告诉法官您不同意 Health Net 决定的原因。Health Net 将告诉法官我们是如何做出决定的。法官判决您的案件可能需要最多 90 天。Health Net 必须遵守法官的判决。

如果您希望 CDSS 尽快做出决定，因为举行州听证会所需的时间将会给您的生命、健康或正常身体机能带来危险，您、授权代表或医疗服务提供者可以联系 CDSS 并申请加急（快速）州听证会。CDSS 必须在从 Health Net 收到您的完整案件文档后 3 个工作日内做出决定。

诈骗、浪费和滥用

如果您怀疑医疗服务提供者或 Medi-Cal 参保者存在诈骗、浪费或滥用行为，您有责任致电免费的保密电话号码 1-800-822-6222 或访问 https://www.dhcs.ca.gov/ 在线提交投诉。

医疗服务提供者诈骗、浪费和滥用包括：

- 伪造病历
- 开具的药物超过医学上必需的用量
- 提供超出医学需要的医疗服务
- 对未提供的服务计费
- 在专家未提供服务的情况下开具专家服务账单
- 向会员提供免费或打折物品和服务以影响会员选择医疗服务提供者
- 在不了解会员的情况下变更会员的主要医疗服务提供者

获得福利者的诈骗、浪费和滥用行为包括但不限于：

- 向他人出借、售卖或提供保健计划 ID 卡或 Medi-Cal 福利识别卡 (BIC)
- 从多个医疗服务提供者处获得类似或相同的治疗或药物
- 在非急诊的情况下前往急诊室
- 使用他人的社会保险编号或保健计划 ID 编号
- 为非医疗保健相关服务、Medi-Cal 不承保的服务或在没有需要完成的医疗预约或需要去取的处方时搭乘医疗和非医疗交通工具

要报告诈骗、浪费或滥用，记下有诈骗、浪费或滥用行为者的姓名、地址和 ID 号码。尽可能多地提供此人的信息，例如电话号码，如果是医疗服务提供者，还可包括其专科。提供事件发生的日期以及确切情况的概要。

请将报告发送至：

Centene Special Investigations Unit
7700 Forsyth Blvd.
Clayton, MO 63105
1-866-685-8664
Special_Investigations_Unit@centene.com

7. 权利和责任

作为 Health Net 会员，您有一些权利和责任。本章解释了这些权力和责任。本章还包括您作为 Health Net 会员有权获得的法律通知。

您的权利

下面列出了您作为 Health Net 会员的权利：

- 受到尊重且有尊严地接受治疗，充分考虑到您的隐私权以及对您的病史、精神和身体病况或治疗、生殖健康或性健康等医疗信息保密的需要
- 获得关于保健计划及其服务的信息，包括承保的服务、医疗服务提供者、执业医师以及会员权利和责任
- 获得完整翻译成您的首选语言的书面会员信息，包括所有申诉和上诉通知
- 就 Health Net 的会员权利和责任政策提出建议
- 能够选择 Health Net 网络内的主要医疗服务提供者
- 及时地获得网络内医疗服务提供者的服务
- 与医疗服务提供者共同参与关于您自身医疗保健的决策，包括拒绝治疗的权利
- 口头或以书面形式就组织或您接受的护理提出申诉
- 了解 Health Net 决定拒绝、延迟、终止（结束）或变更医疗保健申请的医疗原因。
- 获得护理协调
- 申请对驳回、推迟或限制服务或福利的决定提出上诉
- 获得您所用语言的免费口笔译服务
- 在当地法律援助办公室或其他团体中获得免费的法律援助
- 制定预立医疗指示
- 如果服务或福利被否决，并且您向 Health Net 提出上诉后仍然对决定不满意，或者您在 30 天后未得到关于上诉的决定，包括关于在哪些情况下能够举行加急听证会的信息，您有权申请举行州听证会
- 从 Health Net 退保（退出）并应要求更换为所在县的其他保健计划

请致电会员服务部，电话：1-800-675-6110 (TTY 711)。Health Net 每周 7 天、全天 24 小时随时为您效劳。通话是免费的。您也可以致电 California 听障人士转接专线，电话号码：711。请在线访问 www.healthnet.com。

- 获得未成年人同意服务
- 根据《福利与机构 (W&I) 法规》第 14182 (b)(12) 部分的规定，应请求及时获得其他格式（例如盲文、大字体、音频和无障碍电子格式）的免费书面会员信息
- 免受作为胁迫、处罚、便利或报复手段的任何形式的限制或隔离
- 如实讨论关于可用治疗选项和替代方案的信息，以适合您的状况和理解能力的方式表达，无论费用或承保范围如何
- 按照《联邦法规汇编 (CFR)》第 45 编第 164.524 和 164.526 的规定，查看和复制自己的病历，并要求对其进行修改和更正
- 自由地行使这些权利，而不会对 Health Net、医疗服务提供者或州政府为您提供治疗的方式产生负面影响
- 按照联邦法律在 Health Net 网络外获得计划生育服务、独立生育中心、联邦合格健康中心、印第安医疗服务提供者、接生服务、乡村健康中心、性传染病服务和急诊服务
- 自收到通知之日起 60 天内，就被拒绝的索赔申请上诉。该通知被称为 “不利福利确定通知 (NABD)”。上诉程序通过州公平听证会进行。您还可以询问如何在上诉过程中继续获得医疗护理。

您的责任

Health Net 会员具有下列责任：

- **举止礼貌恭敬。**您有责任礼貌恭敬地对待医生以及所有医疗服务提供者和工作人员。您有责任按时前往就诊，并在取消或重新安排就诊之前至少 24 小时致电医生办公室。
- **提供准确且完整的最新信息。**您有责任向医疗服务提供者和 Health Net 提供正确的信息，并且尽可能多地提供信息。您有责任进行定期体检，并在健康问题加重之前告知医生。
- **采纳医生的建议并参与自己的护理。**您有责任与医生商量自己的健康照护需求，建立并认同目标，尽力了解自己的健康问题，并遵从双方同意的治疗计划和说明。
- **仅在急诊情况下使用急诊室。**您有责任仅在急诊情况下或医生要求时使用急诊室。急救护理是您有充分的理由认定有必要提供的服务，以阻止或缓解突发重病或症状，以及需要立即诊断和治疗的损伤或病症。

- **报告不法行为。**您有责任向 Health Net Community Solutions 报告医疗保健诈骗或不法行为。您在报告时不必提及自己的姓名，只需免费致电 Health Net 诈骗和滥用举报热线，电话号码 1-866-685-8664。诈骗举报热线每周 7 天、全天 24 小时开放。所有通话都严格保密。

无歧视声明

歧视属于违法行为。Health Net 遵循州和联邦民权法。Health Net 不会因为生理性别、种族、肤色、宗教、血统、原国籍、族群认同、年龄、智力障碍、身体残疾、医疗状况、遗传信息、婚姻状况、社会性别、性别认同或性取向而非法歧视、排斥或区别对待他人。

Health Net 提供：

- 面向残障人士的免费援助和服务，以帮助他们进行有效沟通，例如：
  - 具备资质的手语翻译员
  - 其他格式的书面信息（包括大字版本、音频版本、无障碍电子格式和其他格式）
- 面向主要语言非英语人士的免费语言服务，例如：
  - 具备资质的口译员
  - 其他语言版本的书面信息

如果您需要这些服务，请拨打 1-800-675-6110 联系 Health Net，工作时间为每周 7 天、全天 24 小时。如果您存在听力或言语障碍，请致电 TTY 711 以使用加利福利亚听障人士转接服务。

如何提出申诉

如果您认为 Health Net 未能提供上述服务，或以其他方式基于生理性别、种族、肤色、宗教、血统、民族血统、族群认同、年龄、智力障碍、身体残疾、医疗状况、遗传信息、婚姻状况、社会性别、性别认同或性取向非法歧视他人，可以向 Health Net 会员服务部提出申诉。申诉可以通过电话、邮寄、现场或电子方式提出：

- **通过电话：**致电 1-800-675-6110 联系 Health Net，接听时间为每周 7 天、每天 24 小时。如果您存在听力或言语障碍，请致电 TTY 711 以使用加利福利亚听障人士转接服务。

- **通过邮寄：**请填写投诉表格，或写信并邮寄至：
  Health Net Civil Rights Coordinator
  P.O. Box 9103
  Van Nuys, CA 91409-9103
- **现场：**去您的医生办公室或 Health Net，说出您想申诉的内容。
- **在线：**访问 Health Net 的网站 www.healthnet.com。

民权办公室 – 加利福利亚医疗保健服务部

您还可以通过电话、邮寄或在线向加州医疗保健服务部 (DHCS) 民权办公室提出民权投诉：

- **通过电话：**致电 1-916-440-7370。如果您在听力和言语方面存在障碍，请致电 711（电信转接服务）。
- **通过邮寄：**填写投诉表或将其邮寄至：
  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
  - 有关投诉表，请访问 https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx。
- **在线：**发送电子邮件至 CivilRights@dhcs.ca.gov。

民权办公室 – 美国卫生与公众服务部

如果您认为自己因种族、肤色、国籍、年龄、残疾或性别而受到歧视，您也可以通过电话、邮寄或电子方式向美国卫生与公众服务部民权办公室提出民权投诉：

- **通过电话：**致电 1-800-368-1019。如果您在听力和言语方面存在障碍，请致电 TTY 1-800-537-7697 或 711 以使用 California 听障人士转接服务。
- **通过邮寄：**请填写投诉表或致函：
  U.S. Department of Health and Human Services
  200 Independence Avenue, SW
  Room 509F, HHH Building
  Washington, D.C. 20201

有关投诉表，请访问 https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html。

- **在线：**访问民权办公室投诉门户网站：https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp。

作为会员参与的途径

Health Net 希望聆听您的声音。Health Net 每年都会召开会议讨论哪些方面表现良好以及 Health Net 如何改进。我们会邀请会员参加。前来赴会吧！

社区咨询委员会

Health Net 有一个称为社区咨询委员会 (CAC) 的组织。该组织由反映该计划服务区域内 Medi-Cal 人群的主要社区利益相关者组成，例如 Medi-Cal 消费者（包括难以接触或偏远区域的人群和身体残疾的会员中的消费者）、社区倡导者、社区组织和医疗服务提供者。如果您愿意，可以加入这个组织。该组织讨论如何改善 Health Net 政策，并负责：

- 为 Health Net 的质量改进、健康教育和健康公平工作提供意见。
- 为有关 Health Net 的文化和语言服务计划以及其他可能促进和改善会员整体健康的计划提供意见。
- 找出由于文化、歧视、语言或残障而对护理产生的障碍。

如果您想参加该组织，请致电 1-800-675-6110 (TTY 711)。

公共政策委员会

Health Net 设有称为公共政策委员会的组织。该组织由保健计划会员和医疗服务提供者组成。参加这个组织完全出于自愿。该组织讨论如何改善 Health Net 政策，并负责：

- 就影响保健计划和会员的政策问题向 Health Net 董事会提出建议。

如果您想参加该组织，请致电 1-800-675-6110 (TTY 711)。

如果您对这些组织有任何疑问，也可以致电会员服务部。

隐私行为通知

我们已制定描述 Health Net 保护病历机密性的政策和程序的声明，并可应请求向您提供。

如果您已达到同意敏感服务的年龄和能力，则您无需获得任何其他会员的授权即可获得敏感服务或提交敏感服务索赔。您可以在本手册的 “敏感护理” 部分阅读有关敏感服务的更多信息。

您可以要求 Health Net 将有关敏感服务的资料发送至您选择的其他邮寄地址、电子邮件地址或电话号码。这称为 “请求保密交流”。如果您同意进行护理，Health Net 将不会向任何其他人提供有关您的敏感护理服务的信息。如果您没有提供邮寄地址、电子邮件地址或电话号码，Health Net 将以您的名义将资料发送至存档的地址或电话号码。

Health Net 将尊重您的请求，以您要求的形式和格式获取机密资料。或者，我们将确保您的资料易于采用您要求的形式和格式。我们将把其送到您选择的另一个地点。您的保密交流请求将持续到您取消该请求或重新提交保密交流请求为止。

Health Net 保护您医疗信息的政策和程序声明（称为 “隐私行为通知”）如下：

本通知介绍如何使用和披露您的医疗信息以及您如何查阅这些信息。

请认真查看这些内容。 ***生效日期：2017 年 8 月 14 日***

承保实体的责任：

Health Net*（下称 “我们” 或 “计划”）是按照 1996 年版《健康保险携带和责任法案》(HIPAA) 定义和监管的承保实体。法律要求 Health Net 保持受保护健康信息 (PHI) 的隐私性，向您提供这份与 PHI 相关的法定责任和隐私行为的通知、遵守现行通知的条款，并且在发生不安全 PHI 违规事件时通知您。PHI 是您的相关信息，包括人口统计学信息，可合理地用于识别您的身份，并与您过去、现在或未来的身体或心理健康或状况、向您提供的医疗保健或该医疗保健的费用支付事宜有关。

该通知描述了我们如何使用和披露您的 PHI。它还描述了您获取、修改和管理自己 PHI 的权利以及如何行使这些权利。该通知中未提到的所有其他使用和披露您的 PHI 的方式都只能在获得您的书面授权后进行。

Health Net 保留更改该通知的权利。我们保留使修订或更改后的通知对您的 PHI 生效的权利，这包括我们现已拥有的 PHI 和未来收到的 PHI。当下列项发生重大变化时，Health Net 将会立即修订和分发本通知：

- 使用或披露；

- 您的权利；
- 我们的法定责任；以及
- 通知中所述的其他隐私行为。

我们会将任何修订版通知放在我们的网站上和《会员手册》中。

口头、书面和电子 PHI 的内部保护：

Health Net 会保护您的 PHI。我们还承诺对您的种族、族裔和语言 (REL) 以及性取向和性别认同 (SOGI) 信息保密。我们建立了隐私和安全性流程来提供帮助。

下面是我们保护 PHI 的一些方法。

- 我们培训工作人员遵守隐私和安全性流程。
- 我们要求业务伙伴遵守隐私和安全性流程。
- 我们在办公室中保持安全。
- 我们仅出于业务原因与需要了解的人谈论您的 PHI。
- 在以电子方式发送或存储您的 PHI 时我们会确保它的安全。
- 我们利用技术措施阻止不法分子获取您的 PHI。

允许使用和披露您的 PHI 的场景：

下面列出了我们在没有您的书面许可或授权的情况下可如何使用或披露您的 PHI：

- ***治疗*** - 我们可以使用您的 PHI 或将其透露给为您提供治疗的医师或其他医疗保健提供者，以协调医疗服务提供者之间的治疗，或者协助我们做出与您的福利有关的提前授权决定。
- ***付款*** - 我们可能使用和披露您的 PHI 以对向您提供的医疗保健服务进行福利支付。我们可能按联邦隐私法规的要求向其他保健计划、医疗保健提供者或其他实体披露您的 PHI，以便于其进行付款。付款活动可能包括：
  - 处理索赔；
  - 确定索赔的资格或承保范围；
  - 发出保费账单；
  - 审核服务的医疗必要性；以及
  - 对索赔进行使用情况审查。

- ***医疗保健运营*** - 我们可能使用和披露您的 PHI 以完成医疗保健运营。这些活动可能包括：
  - 提供客户服务；
  - 回应投诉和上诉；
  - 提供病例管理和护理协调；
  - 开展索赔医疗审查和其他质量评估；以及
  - 改进活动。

  在医疗保健运营中，我们可能会向业务伙伴披露您的 PHI。我们将与这些伙伴达成书面协议以保护 PHI 的隐私。我们可能向受到联邦隐私法规约束的其他实体披露您的 PHI。该实体还必须与您建立关系以开展其医疗保健运营。这包括下列各项：
  - 质量评估和改进活动；
  - 审核医疗保健专家的能力或资质；
  - 病例管理和护理协调；以及
  - 检测或预防医疗保健诈骗和滥用。

  您的种族、族裔、语言、性取向和性别认同受到保健计划系统和法律的保护。这意味着您提供的信息是私密和安全的。我们只能与医疗服务提供者共享这些信息。未经您的许可或授权，我们不会与他人共享。我们利用这些信息来帮助提高您的护理和服务质量。

  这些信息有助于我们：
  - 更好地了解您的保健需求；
  - 了解您就医时的语言偏好；
  - 提供保健信息，满足您的护理需求；以及
  - 提供各种计划，帮助您达到最健康的状态。

  此信息不用于承保目的，也不用于决定您是否能够获得承保或服务。
- ***团体保健计划/计划投保人披露*** - 我们可能会将您的受保护健康信息披露给团体保健计划的投保人，例如雇主或向您提供医疗保健计划的其他实体，前提是该投保人已同意对使用或披露受保护健康信息的方式所做的某些限制（例如，同意不将受保护健康信息用于与雇用相关的措施或决定）。

其他允许或要求的 PHI 披露：

- ***筹款活动*** - 我们可能使用或披露您的 PHI 以进行筹款活动，例如为慈善基金会或类似实体筹集资金以帮助资助它们的活动。如果我们因筹款活动与您联系，将会向您提供机会，供您选择退出或未来停止接受此类交流信息。
- ***核保用途*** - 我们可能会因核保用途使用或披露您的 PHI，例如为了做出关于承保范围应用或申请的决定。如果我们确实因核保用途使用或披露您的 PHI，则我们在核保流程中严禁使用或披露属于遗传信息的 PHI。
- ***预约提醒/治疗备选方案*** - 我们可能会使用和披露您的 PHI 以提醒您与我们的治疗和医疗保健预约，或者向您提供关于治疗备选方案或其他健康相关福利和服务的信息，例如关于如何戒烟或减轻体重的信息。
- ***法律要求*** - 如果联邦、州和/或地方法律要求使用或披露您的 PHI，我们可能会在使用和披露行为符合此类法律的范围内使用或披露您的 PHI，并且仅限于此类法律要求的范围。如果有两种或更多监管同种使用或披露用途的法律或法规存在冲突，我们将遵守更严格的法律或法规。
- ***公共卫生活动*** - 我们可能会出于预防或控制疾病、损伤或残障的目的向公共卫生机构披露您的 PHI。我们可能会向美国食品与药品管理局 (FDA) 披露您的 PHI，以在 FDA 的管辖权限下确保产品或服务的质量、安全性和有效性。
- ***虐待和忽视行为的受害者*** - 如果我们可以合理地相信存在虐待、忽视或家庭暴力，则我们可能会向当地、州或联邦政府机构披露您的 PHI，包括法律授权接受此类报告的社会服务或保护服务机构。
- ***司法和行政诉讼*** - 我们可能会在司法和行政诉讼中披露您的 PHI。我们还可能会在回应下列事件时披露信息：
  - 法庭庭谕；
  - 行政裁决；
  - 传票；
  - 传唤；
  - 执行令；
  - 举证请求书；或
  - 类似法定请求。

- ***执法*** - 我们在收到相应要求时可能会向执法机构披露您的相关 PHI。例如，为了回应：
  - 法庭庭谕；
  - 法庭签发的执行令；
  - 传票；
  - 审判员发出的传唤；或
  - 大陪审团传票。

  我们还可能会披露您的相关 PHI 以识别或定位嫌疑人、逃犯、重要证人或失踪人员。
- ***验尸官、法医和丧葬承办人*** - 我们可能会向验尸官或法医披露您的 PHI。这可能是必需的要求，例如为了确定死因。必要时我们还可能向丧葬承办人披露您的 PHI，以便于其履行职责。
- ***器官、眼睛和组织捐赠*** - 我们可能会向器官获取组织披露您的 PHI。我们还可能会向参与以下各项的获取、保存或移植工作的人披露您的 PHI：
  - 遗体器官；
  - 眼睛；以及
  - 组织。
- ***健康和安全威胁*** - 如果我们出于善意认为预防或减少对个人或公众健康或安全的重大或迫切威胁需要使用或披露您的 PHI，我们就可能会使用或披露。
- ***专门的政府职能*** - 如果您是美国武装部队成员，我们可能会按照军事指挥当局的要求披露您的 PHI。我们还可能出于以下目的披露您的 PHI：
  - 国家安全和情报活动，披露给授权联邦官员；
  - 医疗适宜性决策，披露给国务院；
  - 总统或其他授权人员的保护服务。
- ***劳工赔偿*** - 我们可能会披露您的 PHI，以遵从与劳工赔偿相关的法律或按照法律建立的其他类似计划，以便为针对工伤或工作相关疾病提供福利，而不必考虑过错。
- ***紧急情况*** - 在紧急情况中，或者您丧失能力或不在场时，我们可能会向家庭成员、亲密朋友、授权救灾机构或您以前确定的任何其他人披露您的 PHI。我们将利用专业判断和经验确定披露是否符合您的最佳利益。如果披露符合您的最佳利益，我们披露的 PHI 将仅限于与信息接受方参与您的护理直接相关的部分。

- ***囚犯*** - 如果您是惩教机构的囚犯或者被执法人员监禁，我们可能会将您的 PHI 发布给惩教机构或执法人员，该机构需要此类信息为您提供医疗保健、保护您的健康或安全或者他人的健康或安全，或者保护惩教机构的安全和安保。
- ***研究*** - 当临床研究已获得批准，并建立了特定防护措施以确保 PHI 的隐私和保护时，在某些情况下我们可能会向研究人员披露您的 PHI。

需要获得您书面授权的 PHI 使用和披露

除了有限的例外情况，我们必须获得您的书面授权才能出于下列原因使用或披露您的 PHI：

出售 PHI - 我们将在进行任何可视为出售您的 PHI 的披露行为之前请求您书面授权，该行为意味着我们会因这样披露 PHI 而得到补偿。

营销 - 我们将会请求获得您的书面授权，以出于营销目的使用或披露您的 PHI，这存在有限的例外情况，例如当我们与您进行面对面营销沟通时或者当我们提供有面值的促销礼品时。

心理治疗记录 - 我们将会请求获得您的书面授权，以使用或披露我们可能已经存档的任何心理治疗记录，这存在有限的例外情况，例如用于某些治疗、付款或医疗保健运营功能。

不允许使用 PHI - 我们不会使用您的语言、种族、种族背景、性取向、性别认同和社会需求信息来拒绝承保、服务、福利或用于核保用途。

个人权利

下面是您关于自身 PHI 的权利。如果您想行使下面的任何权利，请使用本通知结尾处的信息联系我们。

加利福尼亚州不歧视要求（如福利保险文件中所述）和 Health Net of California, Inc. 及 Health Net Life Insurance Company (Health Net, LLC.) 遵守适用的联邦民权法，不因种族、肤色、国籍、血统、宗教、婚姻状况、社会性别、性别认同、性别确认护理、性取向、年龄、残疾或生理性别而歧视、排挤或区别对待他人。

- ***撤销授权的权利*** - 您可以随时撤销自己的授权；授权的撤销必须以书面形式进行。除了我们在收到您的书面撤销之前已经依赖于授权完成的操作之外，撤销将会立即生效。

- ***申请限制的权利*** - 您有权申请限制因治疗、支付或医疗保健运营而使用和披露 PHI，以及限制向参与您的护理或护理费用支付活动的人（例如，家庭成员或密友）披露。您的申请应说明正在申请的限制并注明限制适用于谁。我们不一定会同意此申请。如果我们同意，则将会遵守您的限制请求，除非向您提供紧急治疗需要这些信息。但是，当您自费全额支付服务或项目的费用时，我们将限制出于向保健计划支付或医疗保健运营的目的使用或披露 PHI。
- ***申请保密交流的权利*** - 您有权要求我们通过备选方式或在备选地点与您交流关于 PHI 的信息。如果申请合理并且明确指出了您希望用来传递 PHI 的备选方式或地点，我们必须采纳。健康保险公司应在收到电子传输或电话请求后 7 个历日内或通过普通邮件收到后 14 个历日内实施保密交流请求。未经接受护理的受保护个人的明确书面授权，我们不得向组织、投保人或除接受护理的受保护个人以外的任何计划参保人披露与向受保护个人提供的敏感服务相关的医疗信息。请拨打您的会员识别卡背面的客户服务部电话号码或访问计划网站，了解有关如何请求保密交流的说明。
- ***查阅 PHI 和接受其副本的权利*** - 除了有限的例外情况，您有权查看指定病历集内包含的 PHI 并获得其副本。您可以请求我们以非影印的格式提供副本。我们将使用您请求的格式，除非现实中我们无法做到。您必须以书面形式提出申请才能查阅 PHI。如果我们驳回您的申请，将会向您提供书面解释，并将告诉您是否可以审查驳回的原因以及如何申请此类审查，或者是否不能审查驳回。
- ***修改 PHI 的权利*** - 如果您认为自己的 PHI 包含错误的信息，您有权请求我们对其进行修改或变更。您的申请必须为书面形式，它必须解释为什么应当修改信息。我们可能出于某些原因驳回您的申请，例如，如果我们未创建过您希望修改的信息，而 PHI 的创建者无法执行修改操作。如果我们驳回您的申请，将会向您提供书面解释。您可以做出回应，声明您不同意我们的决定，我们会将您的声明附加到您申请我们修改的 PHI。如果我们接受您关于修改信息的申请，我们将会进行合理的工作将修改告知其他人，包括您指定的人员，并将变更纳入该信息的任何未来披露活动中。
- ***接受披露审计结果的权利*** - 您有权接受过去 6 年内我们或业务伙伴披露您的 PHI 的实例清单。这不适用于出于治疗、付款、医疗保健运营目的而进行的披露，或者得到您授权的披露以及某些其他活动。如果您在 12 个月的期限内多次请求进行此审计，我们可能会对这些额外的请求收取基于成本的合理费用。我们将在您提出申请时提供关于收费的详细信息。

- ***提出投诉的权利*** - 如果您觉得自己的隐私权受到侵犯或者我们违反了自己的隐私实践，您可以向我们提出书面投诉，也可以使用本通知结尾处的联系信息进行投诉。对于 Medi-Cal 会员投诉，会员也可以联系下一部分中列出的加利福尼亚医疗保健服务部。

  您也可以通过以下方式向美国卫生与公众服务部部长民权办公室提出投诉：发信至 200 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20201 或致电 1-800-368-1019，(TTY: 1-866-788-4989) 或访问 https://www.hhs.gov/hipaa/filing-a-complaint/index.html。

我们不会因为提出投诉而对采取任何措施。

- ***接受本通知副本的权利*** - 您可以随时利用本通知结尾处的联系信息索取一份通知副本。如果您在我们的网站上或通过电子邮件收到本通知，您还有权索取通知的纸质副本。

<u>联系信息</u>

如果您对本通知、我们与 PHI 相关的隐私实践或者您行使权利的方式有任何疑问，您可以采用书面形式或通过致电下面列出的联系信息联系我们。

Health Net 隐私办公室
Attn: Privacy Official
P.O. Box 9103
Van Nuys, CA 91409

电话： **1-800-522-0088**
传真： 1-818-676-8314
电子邮件： Privacy@healthnet.com

仅限 Medi-Cal 会员，如果您认为我们未保护您的隐私并希望投诉，您可以通过电话或书面方式提出投诉：

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

电话：1-916-445-4646 或 1-866-866-0602（TTY/TDD：1-877-735-2929）
电子邮件：DHCSPrivacyofficer@dhcs.ca.gov

财务信息隐私通知

本通知介绍如何使用和披露您的**财务信息**以及您如何查阅这些信息。请认真查看这些内容。

我们承诺保持您的个人财务信息的机密性。在本通知中，“个人财务信息” 是指关于参保人或医疗保健承保申请人的信息，可以识别个人身份，一般不公开，而是向个人收集或者在向个人提供医疗保健承保的活动中获得。

信息收集：我们从下列来源收集关于您的个人财务信息：

- 我们从您的申请或其他表格中获得的信息，例如姓名、地址、年龄、医疗信息和社会保险编号；
- 关于您与我们、我们的附属公司或其他方交易的信息，例如保费支付和索赔历史；以及
- 来自消费者报告的信息。

信息披露：除了法律要求或许可的情况之外，我们不会向任何第三方披露关于参保人或原参保人的个人财务信息。例如，在我们的一般商业行为的过程中，我们可能在法律允许的情况下，不经您的授权向下列类型的机构披露我们收集的关于您的任何个人财务信息：

- 向我们的附属公司，例如其他保险公司；
- 向非附属公司，用于日常业务目的，例如处理交易、维护帐户，或回应法庭庭谕和法律调查；以及
- 向为我们向您提供服务的非附属公司，包括代表我们发送宣传资料。

保密性和安全性：我们按照适用的州和联邦标准保持物理、电子和程序防护措施，以保护您的个人财务信息免受各种风险威胁，例如丢失、销毁或误用。这些措施包括计算机防护措施、受保护的文件和建筑，以及对可访问个人财务信息的人员的限制。

关于本通知的疑问：

如果您对本通知有任何疑问：

请致电 ID 卡背面的免费电话号码，或联系 Health Net，电话 1-800-675-6110 (TTY 711)。

*本隐私行为通知适用于以下任何 Health Net 实体的参与者：

Health Net of California, Inc.、Health Net Community Solutions, Inc. 和 Health Net Life Insurance Company 是 Health Net, LLC 和 Centene Corporation 的子公司。Health Net 是 Health Net, LLC.的注册服务商标。所有其他已识别的商标 / 服务标记仍为其各自公司的财产。版权所有。修订日期 2024 年 7 月 19 日。

关于法律的通知

很多法律适用于本会员手册。即使未包含在本手册中或未在本手册中解释，这些法律也可能影响您的权利和责任。适用于本手册的主要法律是关于 Medi-Cal 计划的州和联邦法律。其他联邦和州法律也可能适用。

关于 Medi-Cal 作为兜底付款方、其他健康保险和侵权补偿的通知

Medi-Cal 计划遵从州和联邦有关第三方为会员提供医疗保健服务的法律责任的法律法规。Health Net 将采取所有合理的措施确保 Medi-Cal 计划作为兜底付款方。

Medi-Cal 会员可能还有其他医疗保险 (OHC)，又称为私人健康保险。作为获得 Medi-Cal 资格的条件，您必须申请或保留任何可用的免费 OHC。

联邦和州法律要求 Medi-Cal 会员报告 OHC 以及现有 OHC 的任何变化。如果您未快速报告 OHC，可能必须向 DHCS 退还错误支付的任何福利。登录 http://dhcs.ca.gov/OHC 在线提交您的 OHC。

如果您无法上网，则可通过以下电话将 OHC 报告给 Health Net：1-800-675-6110 (TTY 711)。您也可以致电 1-800-541-5555（TTY 1-800-430-7077 或 711）或 1-916-636-1980 联系 DHCS 的 OHC 处理中心。

加利福尼亚医疗保健服务部 (DHCS) 承担收回 Medi-Cal 不作为第一付款方的承保 Medi-Cal 服务费用的权利和责任。例如，如果您在车祸或工作中受伤，汽车保险或工人赔偿保险可能必须先支付您的医疗费用，如果 Medi-Cal 支付，则必须偿还 Medi-Cal 的费用。

如果您受伤时另一方对您的受伤担责，则您或您的法律代表必须在提起诉讼或索赔后 30 天内通知 DHCS。在线提交通知至：

- Personal Injury Program，请登录 https://dhcs.ca.gov/PIForms
- Workers' Compensation Recovery Program，请登录 https://dhcs.ca.gov/WC

如需了解更多信息，请访问 DHCS 第三方责任和追偿部门网站 https://dhcs.ca.gov/tplrd 或致电 1-916-445-9891。

遗产追讨通知

Medi-Cal 计划必须从某些已故会员的遗属认证遗产中追讨在其 55 岁生日当天或之后获得的 Medi-Cal 福利。追讨包括护理设施服务、居家和社区服务以及会员在护理设施住院或接受居家和社区服务时接受的相关医院和处方药服务的按服务收费 (FFS) 和管理式医疗费用或按人头付款。追讨金额不得超过会员的遗嘱认证遗产的价值。

如需了解更多信息，请访问 DHCS 遗产追讨计划网站 http://dhcs.ca.gov/er 或致电 1-916-650-0590。

受理通知

每当 Health Net 驳回、延迟、终止或修改医疗保健服务请求时，Health Net 将会向您发送受理通知 (NOA) 函。如果您不同意 Health Net 的决定，您始终可以向 Health Net 提出上诉。请转到本手册第 6 章 "上诉" 部分以了解关于提出上诉的重要信息。当 Health Net 向您发送 NOA 时，将会告知您如果您不同意我们的决定，您拥有的所有权利。

通知中的内容

如果 Health Net 完全或部分基于医疗必要性进行拒绝、延迟、变更、终止、暂停或减少服务，则您的 NOA 必须包含以下内容：

- Health Net 打算采取的行动的声明
- Health Net 所做决定的原因的清晰简洁说明
- Health Net 如何做出决定，包括 Health Net 使用的规则
- 所做决定的医疗原因。Health Net 必须明确说明您的病况如何不符合规则或指导原则

翻译

Health Net 需要以常用的首选语言完整翻译并提供书面会员信息，包括所有申诉和上诉通知。

完整翻译的通知必须包括 Health Net 决定拒绝、变更、终止、暂停或减少医疗保健服务请求的医疗原因。

如果翻译成您的首选语言不可用，则 Health Net 必须以您的首选语言提供口头帮助，以便您了解收到的信息。

第三方责任

如果追讨涉及第三方，Health Net 将不会尝试追讨支付给会员的承保服务费用。例如，工伤医疗保健或车祸支付的保险金。但 Health Net 会告诉 DHCS 并帮助他们追回资金。在这种情况下，会员应帮助 Health Net 和 DHCS。

独立承包商

Health Net 不是医疗服务提供商。例如，您的医生就是医疗服务提供者。Health Net 与医生、医院和其他医疗服务提供者签订合同。这些医疗服务提供者不为 Health Net 工作。Health Net 及其员工不为任何医疗保健提供者工作。Health Net 对任何医疗保健提供者的不当行为概不负责。

医疗保健计划诈骗

医疗保健计划诈骗定义为医疗服务提供者、会员、雇主或代表他们行事的任何人的欺骗或虚假陈述行为。这是可以控诉的重罪。任何人如果蓄意参与旨在通过提出包含虚假或欺骗性陈述的索赔来诈骗医疗保健计划的活动，则会犯下保险诈骗之罪。

如果您对出现在账单或福利说明表上的任何收费有疑虑，或者如果您知道或怀疑任何不法活动，请致电我们计划的免费诈骗举报热线，电话号码：1-866-685-8664。诈骗举报热线每周 7 天、全天 24 小时开放。所有通话都严格保密。

护理中断

自然灾害或 Health Net 无法控制的紧急情况可能会导致您的护理中断。Health Net 将遵守加利福利亚的要求，在宣布的紧急状态期间提供或安排医疗保健服务和用品。如果您居住的地区宣布进入紧急状态，请致电会员服务部 1-800-675-6110 (TTY 711) 寻求帮助。如遇紧急情况，请就近就医。

8. 需要了解的重要号码和词汇

重要电话号码

- Health Net 会员服务部，电话 1-800-675-6110 (TTY 711)
- Medi-Cal Rx 电话号码 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) 并按 7 或 711
- **残障服务**
  - 网址：https://www.ada.gov/
  - 加利福利亚听障人士转接服务 (CRS)：TTY/TDD 711
  - Sprint 1-888-877-5379（语音）
  - MCI 1-800-735-2922（语音）
  - 美国残疾人法案 (ADA) 信息：1-800-514-0301（语音）；1-800-514-0383 (TDD)
- **儿童服务（CCS 计划）**
  - 网址：https://www.dhcs.ca.gov/services
  - Amador 县：1-209-223-6630
  - Calaveras 县：1-209-754-6460
  - Inyo 县：1-760-873-7868
  - 洛杉矶县：1-800-288-4584
  - Mono 县：1-760-924-1841
  - Sacramento 县：1-916-875-9900
  - San Joaquin 县：1-209-468-3900
  - Stanislaus 县：1-209-558-7515

请致电会员服务部，电话：1-800-675-6110 (TTY 711)。Health Net 每周 7 天、全天 24 小时随时为您效劳。通话是免费的。您也可以致电 California 听障人士转接专线，电话号码：711。请在线访问 www.healthnet.com。

- Tulare 县：1-559-685-5800
- Tuolumne 县：1-209-533-7404

- **儿童健康和残疾预防 (CHDP) 计划**
  - 网址：https://www.dhcs.ca.gov/services/chdp
  - Amador 县：1-209-223-6630
  - Calaveras 县：1-209-754-6460
  - Inyo 县：1-760-873-7868
  - 洛杉矶县：1-800-993-2437
  - Mono 县：1-760-924-1841
  - Sacramento 县：1-916-875-7151
  - San Joaquin 县：1-209-468-8335
  - Stanislaus 县：1-209-558-8860
  - Tulare 县：1-559-685-5800
  - Tuolumne 县：1-209-533-7404

- **加利福利亚州服务**
  - DHCS 申诉专员办公室：1-888-452-8609
    （网址：https://www.dhcs.ca.gov/services/MH/Pages/MH-Ombudsman.aspx）
  - 社会服务部：1-800-952-5253 (TDD: 1-800-952-8349)
    （网址：https://www.cdss.ca.gov/county-offices）
  - 管理式医疗保健部 (DMHC)：1-888-466-2219 (1-888-HMO-2219)
    （网址：http://dmhc.ca.gov/）

- **社会保障署**
  - 社会安全生活补助金 (SSI)：1-800-772-1213 (TTY/TDD: 1-800-325-0778)
  - 网址：https://www.ssa.gov/

- **县办公室**
  - 网址：http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx
  - 心理健康网址：https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx

- **Amador 县**
  - 社会服务部：1-209-223-6550
    心理健康服务：1-888-310-6555
- **Calaveras 县**
  - 卫生与公众服务局：1-209-754-6448
    心理健康服务：1-800-499-3030
- **Inyo 县**
  - 社会服务部：1-760-872-1394
    心理健康服务：1-800-841-5011
- **Los Angeles 县**
  - 公共社会服务部 (DPSS)
    - 中心帮助热线（包括语言服务）：1-877-481-1044
    - DPSS 客户服务中心：1-866-613-3777；1-310-258-7400
  - Los Angeles County Department of Mental Health: 1-800-854-7771
- **Mono 县**
  - 社会服务部：1-760-924-1770（县南部办公室）；
    1-760-932-5600（县北部办公室）
    心理健康服务：1-800-687-1101
- **Sacramento 县**
  - 公众援助部：1-800-560-0976
  - 卫生与公众服务部（心理健康）：1-888-881-4881
- **San Joaquin 县**
  - 公共卫生部：1-209-468-3400
  - 行为健康：1-888-468-9370
  - 公众服务局：1-209-468-1000
- **Stanislaus 县**
  - 社区服务机构：1-877-652-0734
  - 行为健康与康复服务：1-888-376-6246

- **Tulare 县**
  - 卫生与公众服务局：1-800-540-6880
  - 心理健康部：1-800-320-1616
- **Tuolumne 县**
  - 行为健康部：1-209-533-6245
  - 公共卫生局：1-209-533-7401

需要了解的词汇

活跃分娩：怀孕会员处于分娩的三个阶段之一，在分娩前无法安全地转到其他医院，或者转院可能会伤害会员或未出生婴儿的健康和安全。

急性：需要快速就医的短期突发病症。

美国印第安人：符合联邦法律 42 CFR 第 438.14 部分中 “印第安人” 定义的个人，该节将满足以下任何条件的人定义为 “印第安人”：

- 是联邦认可的印第安部落的成员
- 居住在城市中心并满足以下一项或多项条件：
  - 是印第安人部落、群体或其他有组织团体的成员，包括自 1940 年以来终止的部落、群体或团体，以及目前或未来被其居住州认可的部落、群体或团体，或是任何此类成员的第一代或第二代后裔
  - 是爱斯基摩人、阿留申人或其他阿拉斯加原住民
  - 出于任何目的被内政部长视为印第安人
  - 根据内政部长颁布的规定被确定为印第安人
- 出于任何目的被内政部长视为印第安人
- 出于符合印第安人医疗保健服务资格的目的，被卫生与公众服务部部长视为印第安人，包括加利福利亚印第安人、爱斯基摩人、阿留申人或其他阿拉斯加原住民

上诉：会员向 Health Net 提出的申请，要求审查和变更对所请求服务的承保做出的决定。

福利：按照本保健计划承保的医疗保健服务和药物。

California 儿童服务 (CCS)：为存在某些病症、疾病或慢性健康问题的 21 岁以下儿童提供服务的 Medi-Cal 计划。

个案经理：帮助您了解主要健康问题并与医疗服务提供者一起为安排护理的注册护士或社工。

注册助产士 (CNM)：取得注册护士证并由 California 注册护士委员会认证为助产护士的人士。注册助产士获准参加顺产的病例。

脊椎按摩师：利用推拿方法治疗脊柱的医疗服务提供者。

慢性病：无法完全治愈或者逐渐恶化或必须治疗会员才能不恶化的疾病或医学问题。

诊所：会员可以选择作为主要医疗服务提供者 (PCP) 的设施。它可以是联邦合格健康中心 (FQHC)、社区诊所、乡村卫生所 (RHC)、印第安医疗保健提供者 (IHCP) 或其他初级医疗设施。

成人社区服务 (CBAS)：基于设施的门诊服务，用于为符合条件的会员提供专业护理服务、社交服务、治疗、个人护理、家庭和护理者培训和支持、营养服务、交通以及其他服务。

投诉：会员以口头或书面方式表达对 Medi-Cal、Health Net、县心理健康计划或 Medi-Cal 医疗服务提供者所承保服务的不满。投诉与申诉相同。

护理连续性：计划会员从其现有网络外医疗服务提供者持续地获得 Medi-Cal 服务的能力，如果医疗服务提供者和 Health Net 同意，最长可达到 12 个月。

合同药品清单 (CDL)：Medi-Cal Rx 批准的药品清单，医疗服务提供者可以从中开具会员需要的承保药物。

福利协调 (COB)：确定哪种保险（Medi-Cal、Medicare、商业保险或其他）为拥有多种类型健康保险的会员承担主要治疗和付款责任的流程。

县组织保健系统 (COHS)：由县监事会建立以与 Medi-Cal 计划签约的本地机构。如果会员符合参保规则，则将自动参保 COHS 计划。参保的会议从所有 COHS 医疗服务提供者中选择自己的医疗保健提供者。

共付额 (co-pay)：会员在保险公司的付款之外进行的付款，通常在获得服务时进行。

承保服务：Health Net 负责给付的 Medi-Cal 服务。承保服务须遵守 Medi-Cal 合同、任何合同修正案以及本《会员手册》（也称为 “综合承保证明书 (EOC) 和披露表”）中列出的条款、条件、限制和例外制约。

DHCS：California 医疗保健服务部。这是州政府监督 Medi-Cal 计划的办公室。

退保：由于会员不再符合资格或更换到新的保健计划而停止使用医疗计划。会员必须签署声明其不再想使用此保健计划的文件，或者致电健康护理选项通过电话退保。

DMHC：California 管理医疗保健部。这是州政府监督管理式医疗保健计划的办公室。

耐用医疗设备 (DME)：由会员的医生或其他医疗服务提供者订购的医疗必需设备，会员在家中、社区或作为家庭使用的设施中使用。

早期和定期筛查、诊断和治疗 (EPSDT)：请转到 “Medi-Cal for Kids and Teens”。

急诊护理：医生或在法律允许时按照医生指示操作的人员为了确定是否存在紧急医疗状况而进行的检查。为了使您在设施的能力范围内达到临床稳定状态所需的医疗必需服务。

急诊医疗状况：存在严重症状的医学或精神状况，例如活跃分娩（请转到上面的定义）或剧痛，具备谨慎的一般外行健康和医学知识的人都能合理地认为不立即就医可能会：

- 对会员的健康或其未出生婴儿的健康构成严重危险
- 导致身体机能损伤
- 导致身体部位或器官无法正常工作
- 导致死亡

急诊医疗交通：为了前往急诊室进行紧急医疗而搭乘救护车或紧急车辆。

参保人：作为保健计划的会员并通过该计划获得服务的人。

现有患者：当前与医疗服务提供者保持关系并且在保健计划规定的时间范围内曾前往该医疗服务提供者处就诊的患者。

实验性治疗：处于测试阶段的药物、设备、程序或服务，在人身上测试之前需要进行实验室或动物研究。实验性服务不进行临床调查。

计划生育服务：用于阻止或延迟怀孕的服务。提供给育龄会员以使其能够决定子女的数量和年龄间隔的服务。

联邦合格健康中心 (FQHC)：位于没有众多医疗保健提供者的区域内的健康中心。会员可以在 FQHC 获得初级和预防性护理。

按服务计费服务 (FFS) Medi-Cal：有时 Health Net 不承保服务，但会员仍可通过 FFS Medi-Cal 获得这些服务，例如通过 Medi-Cal Rx 获得许多药房服务。

追踪护理：为了检查会员在住院之后或治疗过程中的进度而进行的常规医生护理。

欺诈：知道欺骗行为可能会使自己或他人获得某些未经授权的福利的人有意实施的欺骗或误导。

独立分娩中心 (FBC)：按计划在远离怀孕会员住处完成分娩的卫生设施，获得州政府许可或以其他方式批准提供待产和分娩服务或产后护理以及本计划中包含的其他流动服务。这些设施不是医院。

申诉：会员以口头或书面方式表达对 Medi-Cal、Health Net、县心理健康计划或 Medi-Cal 医疗服务提供者所承保服务的不满。申诉示例包括就网络内医疗服务提供者向 Health Net 提出投诉。

适应训练服务和设备：帮助会员保持、学习和提高日常生活技巧和功能的医疗保健服务。

健康护理选择 (HCO)：可以让会员加入或退出医疗计划的计划。

医疗保险：通过偿付疾病或损伤的已投保费用或直接向医疗服务提供者付款来支付医疗和手术费用的险种。

居家健康护理：在家中提供的专业护理服务和其他服务。

居家健康护理提供者：在家中向会员提供专业护理服务和其他服务的医疗服务提供者。

临终关怀：帮助绝症会员减少身体、情感、社会和精神不适的护理。临终关怀在会员的预期生命不超过 6 个月时提供。

医院：会员获得医生和护士所提供的住院和门诊医疗服务的场所。

医院门诊护理：无需入院成为住院患者即可在医院进行的医学或外科护理。

住院：入住医院作为住院患者接受治疗。

印第安人医疗服务提供者 (IHCP)：由印第安卫生机构 (IHS)、印第安部落、部落健康计划、部落组织或城市印第安组织 (UIO) 运营的医疗保健计划，这些术语在《印第安医疗保健改进法案》第 4 节（25 U.S.C. 第 1603 节）中定义。

住院护理：当会员需要在医院或其他地方过夜接受必要的医疗护理时。

中级护理机构或家庭：在提供 24 小时住宿服务的长期护理设施或居家环境中提供的护理。中期护理设施或居家环境的类型包括发育残障中期护理设施 (ICF/DD)、发育残障康复中期护理设施 (ICF/DD-H) 和发育残障护理中期护理设施 (ICF/DD-N)。

研究性治疗：已成功地完成了 FDA 批准的临床研究第一阶段，但尚未获得联邦药物管理局（FDA）批准用于一般用途、仍在 FDA 批准的临床研究中进行研究的治疗药物、生物制品或设备。

长期护理：在入院当月加上 1 个月之后仍在设施中进行的护理。

管理式护理计划：仅对参加该计划的 Medi-Cal 接受者使用某些医生、专科医生、诊所、药房和医院的 Medi-Cal 保健计划。Health Net 是一种管理式护理计划。

Medi-Cal for Kids and Teens：EPSDT 服务是向 21 岁以下 Medi-Cal 会员提供的一项福利，旨在帮助其保持健康。会员必须接受适合其年龄的健康检查和适当的筛查，以便及早发现健康问题并治疗疾病。他们必须接受治疗，以护理或帮助检查中可能发现的病症。根据联邦法律，这项福利也被称为早期和定期检查、诊断和治疗（EPSDT）福利。

Medi-Cal Rx：一项称为 “Medi-Cal Rx”、属于 FFS Medi-Cal 的药房福利服务，可向所有 Medi-Cal 受益人提供药房福利和服务，包括处方药和某些医疗用品。

医疗之家：一种提供初级医疗保健主要功能的医疗模式。这包括全面护理、以患者为中心、协调护理、便捷服务以及质量和安全。

医疗信息：医疗保健服务提供者、医疗保健服务计划、制药公司或承包商所拥有或获取的任何电子或物理形式的个人身份信息，涉及患者的病史、心理健康申请信息、生殖或性健康申请信息、心理或身体状况或治疗。“个人身份” 是指医疗信息包括或包含任何足以识别个人的个人身份信息元素，例如患者的姓名、地址、电子邮件地址、电话号码或社保号，或其他单独或与其他公开信息结合即可披露个人身份的信息。

医疗交通：当会员的身体状况或健康状况无法使用汽车、公共汽车、火车或出租车前往承保医疗机构就诊或领取处方药时，医疗服务提供者为其开具的交通服务。当您需要搭乘医疗交通工具完成预约时，Health Net 将支付符合您的医疗需要且费用最低的交通工具的费用。

医疗必需（或医疗必要性）：医学上必需的护理是指合理且能够保护生命的重要服务。防止患者发展成重病或残疾需要这种护理。这种护理可通过诊断或治疗疾病、不适或损伤减轻剧痛。对于未满 21 岁的会员，在医学上必需的 Medi-Cal 服务包括为解决或帮助缓解身体或心理疾病或状况所需的护理，包括药物使用障碍。

请致电会员服务部，电话：1-800-675-6110 (TTY 711)。Health Net 每周 7 天、全天 24 小时随时为您效劳。通话是免费的。您也可以致电 California 听障人士转接专线，电话号码：711。请在线访问 www.healthnet.com。

Medicare：面向年满 65 岁的人、某些患有残疾的年轻人和终末期肾病（需要透析或移植的永久性肾衰竭，有时称为终末期肾脏疾病 (ESRD)）患者的联邦健康保险计划。

会员：任何参加了 Health Net 并有权获得承保服务的合格 Medi-Cal 会员。

心理健康医疗服务提供者：为患者提供心理健康和行为健康服务的专业医护人员。

助产服务：产前、分娩期和产后护理，包括针对母亲的计划生育服务和针对新生儿的直接护理，由注册助产士 (CNM) 和持证助产士 (LM) 提供。

网络：一组与 Health Net 签约提供护理的医生、诊所、医院和其他医疗服务提供者。

网络医疗服务提供者（网络内医疗服务提供者）：请转到 “参与计划的医疗服务提供者”。

非承保服务：Health Net 不承保的服务。

非医疗交通：当会员往返医疗服务提供者授权的 Medi-Cal 承保服务的预约地点时和去取处方和医疗用品时使用的交通工具。

非参与计划的医疗服务提供者：不在 Health Net 网络中的医疗服务提供者。

其他健康保险 (OHC)：除 Medi-Cal 之外的私人健康保险和服务付款方。服务可能包括医疗、牙科、眼科、药房、Medicare Advantage 计划（C 部分）、Medicare 药物计划（D 部分）或 Medicare 补充计划（Medigap）。

矫正装置：用作支撑物或支具的器械，固定到身体外部以支撑或矫正严重损伤或患病的身体部位，对会员的医疗康复具有医疗必要性。

区域外服务：当会员在服务区以外的任何地方时提供的服务。

网络外医疗服务提供者：不属于 Health Net 网络的医疗服务提供者。

门诊护理：当会员部需要在医院或其他地方过夜接受必要的医疗护理时。

门诊心理健康服务：对存在轻微到中度心理健康状况的会员提供的门诊服务，包括：

- 个人和群体心理健康评估和治疗（心理治疗）
- 临床适合评估心理健康状况时的心理测验
- 用于监测药物治疗的门诊服务
- 精神病咨询
- 门诊实验室、耗材和补充剂

姑息治疗：帮助重病会员减少身体、情感、社会和精神不适的护理。姑息治疗不要求会员的预期生命不超过 6 个月。

参与计划的医院：与 Health Net 签约在会员接受护理时向会员提供服务的持证医院。有些参与计划的医院可向会员提供的承保服务受到 Health Net 的使用情况审查和质量保证政策或者 Health Net 与医院之间的合同限制。

参与计划的医疗服务提供者（或参与计划的医生）：与 Health Net 签约在会员接受护理时向会员提供承保服务的医生、医院或其他持证专业医护人员或持证医疗设施，包括亚急性设施。

医师服务：由按照州法律行医或整骨的持证人员提供的服务，不包括会员入院时医生提供的收费计入医院账单的服务。

计划：请转到 “管理式医疗计划”。

稳定后服务：与急诊医疗状况相关的承保服务，在会员稳定下来之后提供以保持会员的稳定状态。稳定后护理服务由计划承保和付费。网络外医院可能需要预先批准（提前授权）。

预先批准（提前授权）：会员或其医疗服务提供者必须就某些服务请求 Health Net 批准的流程，以确保 Health Net 能够承保这些服务。转介不是批准。预先批准与提前授权相同。

处方药承保：对医疗服务提供者所开的药物提供的承保。

处方药：法律要求获得持证医疗服务提供者的医嘱才能分发的药物，与无需处方的非处方（“OTC”）药物不同。

初级护理：请转到 “常规护理”。

主要医疗服务提供者 (PCP)：您的主要医疗服务提供者 (PCP) 是您前往获得大多数医疗保健服务的持证医疗服务提供者。PCP 帮助会员获得所需的护理。

PCP 可以是：

- 全科医生
- 内科医生
- 儿科医生
- 家庭医生
- 妇产科医生

- 印第安医疗保健提供者 (IHCP)
- 联邦合格健康中心 (FQHC)
- 乡村卫生所 (RHC)
- 执业护士
- 医师助理
- 诊所

预先授权（提前批准）：会员或其医疗服务提供者必须就某些服务请求 Health Net 批准的流程，以确保 Health Net 能够承保这些服务。转介不是批准。提前授权与预先批准相同。

假肢装置：固定到身体以替代缺失的身体部位的人工装置。

医疗服务提供者名录：Health Net 网络内医疗服务提供者的名单。

精神科紧急医疗状况：一种心理疾病，症状严重到足以对会员或他人产生直接危险，或者会员由于该心理疾病立即无法准备或使用饮食、住所或衣服。

公共卫生服务：针对全体人群的卫生服务。这包括健康状况分析、健康监督、健康宣传、预防服务、传染病防治、环境保护和卫生、灾害防备和响应以及职业卫生和其他方面。

合格医疗服务提供者：在从业领域具备资质的医生，适合治疗会员所患的病症。

重建手术：为矫正或修复身体的异常结构以尽可能地改善机能或形成正常外观而进行的手术。身体的异常结构是指先天性缺陷、发育异常、创伤、感染、肿瘤或疾病所导致的结构。

转介：当会员的 PCP 说会员可以从其他医疗服务提供者处获得护理时。有些承保的医疗服务需要转介和预先批准（提前授权）。

康复和适应性治疗服务及设备：这种福利包括用于帮助受伤、残疾或患有慢性疾病的会员达到或恢复心理和身体技能的服务和设备。

常规护理：医学上必需的服务和预防性护理、儿童健康就诊或者常规随访护理之类的护理。常规护理旨在预防健康问题。

乡村卫生所 (RHC)：位于没有众多医疗保健提供者的区域内的健康中心。会员可以在 RHC 获得初级和预防性护理。

敏感服务：与心理或行为健康、性健康和生殖健康、计划生育、性传染病 (STI)、HIV/AIDS、性侵和堕胎、药物使用障碍、性别确认护理和亲密伴侣暴力相关的服务。

严重疾病：必须治疗的疾病或状况，可能导致死亡。

服务区域：Health Net 服务的地理区域。这些区域包括 Amador、Calaveras、Inyo、洛杉矶、Mono、Sacramento、San Joaquin、Stanislaus、Tulare 和 Tuolumne 县。

专业护理：在入住专业护理设施期间或在会员家中由持照护士、技术人员或治疗师提供的承保服务。

专业护理设施：提供只有受过培训健康专业人员才能提供的全天 24 小时护理服务的地点。

专科医生（或专科医师）：治疗特定类型医疗保健问题的医生。例如，骨科医生治疗骨折；过敏症专家治疗过敏反应；心脏病医生治疗心脏问题。在大多数情况下，会员需要其 PCP 转介才能向专科医生就诊。

专科心理健康服务 (SMHS)：向心理健康服务需求高于轻度至中度障碍水平的会员提供的服务。

亚急性护理机构（成人或儿童）：向需要特殊服务（如吸入疗法、气管切开术护理、静脉管饲和复杂伤口处理护理）的身体虚弱会员提供全面护理的长期护理设施。

绝症：无法逆转的病症，如果顺其自然发展，很可能在 1 年或更短时间内导致死亡。

侵权赔偿：当 Medi-Cal 会员因另一方应承担责任的伤害而获得或即将获得福利时，DHCS 会追讨因该伤害向会员提供的福利的合理价值。

分诊（或筛查）：受过筛查培训的医生或护士为了确定会员的护理需求急迫性对您的健康进行的评估。

紧急护理（或紧急服务）：为了治疗需要医疗处理的非急诊疾病、损伤或状况而提供的服务。如果网络内医疗服务提供者暂时无法提供服务，会员可以接受网络外医疗服务提供者的紧急护理。

EOC066040QP00