

会员手册

您需要了解的福利详情

Molina Healthcare 综合承保证书 (EOC)
和披露表格

2026

Los Angeles 县

请致电会员服务部: 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五, 上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在网上访问

www.MolinaHealthcare.com

其他语言和格式

其他语言

您可以免费获得其他语言版本的会员手册和其他计划数据。Molina Healthcare 的合格译员可提供笔译。请致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。此为免费电话。阅读本会员手册以了解更多有关健康护理语言援助服务的事宜，如口译和笔译服务。

其他格式

您可以获取此信息的其他格式，例如盲文、20 点大字体印刷版、音频版和可存取的电子格式（数据 CD）均免费提供。请致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。此为免费电话。

口译服务

Molina Healthcare 每天 24 小时均为您免费提供由合格口译员所提供的口译服务，以及手语。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

您不必使用家人或朋友作为口译员。我们不鼓励让未成年人充当口译员，除非遇到紧急情况。口译员、语言和文化服务均免费为您提供。每周 7 天，每天 24 小时提供协助。如需您所用语言的协助，或获得其他语言版本的手册，请致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。此为免费电话。

ATTENTION: If you need help in your language, call 1-888-665-4621 (TTY/TDD or 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). These services are free of charge.

(Arabic) بالعربية

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).
توفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة برييل والخط الكبير. اتصل بـ 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). هذه الخدمات مجانية.

Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒԾԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝



请致电会员服务部: 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված
Նյութեր: Չանգահարեք 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711):
Այդ ծառայություններն անվճար են:

យូសម្តាល់ជាកាសាខ្មែរ (Cambodian)
ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាកាសា របស់អ្នក សូម
ទទួលស័ព្ទទៅលេខ 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)។ ជំនួយ
នីង សេវាកម្ម សម្រាប់ ដនពិការ
ផ្តល់ជាពេកសារសរស់ដោអក្សរជុស សម្រាប់ដនពិការតេភ្ញៀវ
បូជកសារសរស់ដោអក្សរពុម្ពដំ ក៏អាជោរកបានដឹងដោរ។
ទទួលស័ព្ទមកលេខ 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)។
សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លែង។

简体中文标语 (Simplified Chinese)

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电
1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。我们另外还提供针对残疾
人士的帮助和服务，例如盲文和大字体阅读，提供您**方便取用**。
请致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。这些服务都是免费
的。

مطلوب به زبان فارسی (Farsi)

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید ۰۱-۶۶۵-۴۶۲۱-۸۸۸ تا تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد (TTY/TDD ۷۱۱) با دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

تماس بگیرید. این خدمات را پگان (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 می‌شوند.

हिंदी टैगलाइन (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों का लिए सहायता और सवाएं, जैसा बाल और बड़ा प्रिंट में भी दस्तावज़ उपलब्ध हैं। 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711) पर कॉल करें। यात्सव्वाएं निः शुल्क हैं।

Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

日本語表記 (Japanese)

注意日本語での対応が必要な場合は 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711) へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711) へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。



请致电会员服务部: 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

한국어 태그라인 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면
1-888-665-4621 (TTY/TDD 711) 번으로 문의하십시오.
점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을
위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. 1-888-665-4621
(TTY/TDD 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는
무료로 제공됩니다.

ລາວ ໄທກໄລ້ພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ:

ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທທາງເບີ
1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

ຢັ້ງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແວະການບໍລິການສໍາວັບຄືນຜິການ
ເຊັ່ນອະກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແວະມີໂຕຜິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທທາງເບີ
1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

ການບໍລິການເຫຼົ້ານີ້ບໍ່ຕ້ອງແສຍຄ່າໃຈຊ່າຍໃດໆ.

Mien Tagline (Mien)

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih
qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor
douc waac daaih lorx taux 1-888-665-4621 (TTY/TDD
711). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun
taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx
nzangc-pokc bun hluo mbiutc aengx caux aamz mborqv
benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac



请致电会员服务部: 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

daaih lorx 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਰਕੇ 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). ਮਧਾਲ ਪਿਲਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੂਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਹੀ ਏਥਲਾਘਧ ਕਤ। ਰਾਲ ਕਤੇ 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Русский слоган (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

Mensaje en español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades,



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

como documentos en braille y con letras grandes. Llame al 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). Estos servicios son gratuitos.

Tagalog Tagline (Tagalog)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). Libre ang mga serbisyon ito.

แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Примітка українською (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). Люди з обмеженими можливостями



请致电会员服务部: 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). Ці послуги безкоштовні.

Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

欢迎加入 Molina Healthcare !

感谢您加入 Molina Healthcare。Molina Healthcare 是为 Medi-Cal 参保者而设的健康计划。Molina Healthcare 与 California 州政府合作以便协助您获得所需的医疗保健。Molina Healthcare of California 与 Los Angeles 县的 Health Net Community Solutions, Inc. 合作，帮助您获得所需的护理。

Health Net 作为分包商与 California 州政府和 Molina Healthcare 合作，帮助您获得所需的健康护理。我们为居住在 Los Angeles 县（称为我们的“服务区域”）的人们提供服务。您可以选择参保 Health Net 或 Molina Healthcare。

会员手册

此会员手册告知您在 Molina Healthcare 下的承保范围。请仔细完整地阅读本手册。它将帮助您了解您的福利、为您提供的服务以及如何获得所需的护理。它还解释了您作为 Molina Healthcare 会员的权利和责任。如果您有特殊的健康需求，请务必阅读适用于您的所有部分。

此会员手册也被称为“综合承保证书（EOC）和披露表格”。**本 EOC 和披露表仅为健康计划的摘要。必须参阅健康计划合同来确定保险的确切条款与条件。**

如需了解更多信息，请致电 Molina Healthcare，电话：1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。

在本会员手册中，Molina Healthcare 有时被称为“我们”。会员有时被称为“您”。有些大写单字在本会员手册中具有特殊含义。

若要索取 Molina Healthcare 与 California Department of Health Care Services (DHCS) 之间的合同副本，请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

您可以免费索取另一份会员手册。您还可以在 Molina Healthcare 网站
www.MolinaHealthcare.com 上找到会员手册。您也可以免费索取一份 Molina Healthcare 非专有临床和管理政策和程序的副本。它们也在 Molina Healthcare 网站
www.MolinaHealthcare.com 上。

联系我们

Molina Healthcare 随时乐意提供协助。如有任何疑问, 请致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五, 上午 7:00 至晚上 7:00。此为免付费电话。

您也可以随时在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

谢谢

Molina Healthcare
200 Oceangate, Suite 100
Long Beach, CA 90802
Molina Healthcare



请致电会员服务部: 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五, 上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

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 Molina Healthcare !	10
会员手册	10
联系我们	11
1. 会员入门	15
如何获得帮助	15
谁可以成为会员	15
识别 (ID) 卡	16
2. 关于您的健康计划	18
健康计划概况	18
您的计划运作方式	20
更改健康计划	20
搬到新县或离开 California 的学生	21
持续护理	22
费用	25
3. 如何获得护理	29
接受健康护理服务	29
主治医生 (PCP)	30
医疗服务提供者网络	33
预约	42
赴诊	42
取消和重新安排	43
付款	43
转诊	44
“California 癌症平等法案”转诊	45
预先批准（事先授权）	46



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

第二意见	47
敏感护理	48
急症护理	51
急诊护理	52
护士咨询专线	54
预立健康护理指示	55
器官及组织捐献	55
4. 福利和服务	56
您的健康计划承保的福利和服务	56
Molina Healthcare 承保的 Medi-Cal 福利	59
Molina Healthcare 承保的其他福利和计划	82
其他 Medi-Cal 计划和服务	91
您无法通过 Molina Healthcare 或 Medi-Cal 获得的服务	97
5. 儿童和青少年健康护理	98
Medi-Cal for Kids and Teens	98
儿童健康检查及预防性护理	100
血铅中毒筛检	101
帮助获得儿童和青少年保健服务	102
您可以通过按服务收费 (FFS) Medi-Cal 或其他计划获得的其他服务	102
6. 报告和解决问题	105
投诉	106
上诉	107
如果您不同意上诉决定，该怎么办	109
向 Department of Managed Health Care (DMHC) 提出投诉和独立医疗审查 (IMR)	110
州听证会	111
欺诈、浪费和滥用	112
7. 权利与责任	114
您的权利	114
您的责任	115
非歧视通知	116



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

会员参与计划活动的方式	118
隐私规则通知	119
法律通知	125
与 Medi-Cal 作为最后给付顺位、其他健康保险 (OHC) 和侵权追讨有关的通知	126
与遗产追偿有关的通知	127
行动通知	127
8. 需要了解的重要号码与词汇	129
重要电话号码	129
重要词汇	129



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。
Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。
此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问
www.MolinaHealthcare.com

1. 会员入门

如何获得帮助

Molina Healthcare 希望您对自己的医疗保健感到满意。如果您对您的护理有任何疑问或疑虑，Molina Healthcare 乐意倾听您的意见！

会员服务

Molina Healthcare 会员服务部随时乐意协助您。Molina Healthcare 可以：

- 回答有关您的健康计划和 Molina Healthcare 承保服务的问题。
- 协助您选择或更换主治医生 (PCP)。
- 告知您从何处获得所需的护理。
- 如果您的英语能力有限，可以帮助您获得口译服务。
- 帮助您获取其他语言和格式的信息。

如果您需要协助，请致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或致电 711)。Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。此为免付费电话。Molina Healthcare 必须确保您在致电时等待的时间少于 10 分钟。

您也可以随时访问 www.MolinaHealthcare.com 并注册 MyMolina 或使用 My Molina 行动应用程序联系会员服务部。

谁可以成为会员

每个州都可能有 Medicaid 计划。在 California，Medicaid 被称为 Medi-Cal。

您有资格参保 Molina Healthcare，因为您符合 Medi-Cal 资格并住在 Los Angeles 县。

您也可能有资格通过社会安全局获得 Medi-Cal，因为您正在获得 SSI 或 SSP。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

关于登记如有任何疑问, 请致电 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 或 711) 联系 Health Care Options, 或访问 <http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>。

如有有关社会安全的问题, 请致电社会安全局, 电话为 1-800-772-1213, 或访问 <https://www.ssa.gov/locator/>。

过渡性 Medi-Cal

如果您开始赚更多的钱并且不再有资格获得 Medi-Cal, 您也许能够获得过渡性 Medi-Cal。

您可以在本地县办公室询问有关过渡性 Medi-Cal 资格的问题:

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

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

识别 (ID) 卡

作为 Molina Healthcare 的会员, 您将获得我们的 Molina Healthcare 识别 (ID) 卡。当您获得任何医疗保健服务或处方时, 您必须出示您的 Molina Healthcare ID 卡和 Medi-Cal 福利身份卡 (BIC)。您的 Medi-Cal BIC 卡是 California 州寄送给您的福利身份卡。您应该随身携带所有健康卡。您的 Medi-Cal BIC 和 Molina Healthcare ID 卡如下所示:



请致电会员服务部: 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五, 上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com



如果您在参保日期后的几周内没有收到 Molina Healthcare ID 卡，或者如果您的 Molina Healthcare ID 卡受损、丢失或被盗，请立即致电会员服务部。Molina Healthcare 将免费寄送一张新卡给您。请致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或致电 711)。如果您没有 Medi-Cal BIC 卡，或您的卡片损坏、遗失或被盗，请致电本地县办公室。要查找您本地的县办公室，请前往 <http://www.dhcs.ca.gov/services/medical/Pages/CountyOffices.aspx>。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

2. 关于您的健康计划

健康计划概况

Molina Healthcare 是一项为以下县拥有 Medi-Cal 的人士提供的健康计划：Los Angeles 县。Molina Healthcare 与 California 州政府合作以便协助您获得所需的医疗保健。

您可以与其中一位 Molina Healthcare 会员服务代表交谈以便详细了解该健康计划以及如何使其为您服务。请致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或致电 711)。

您的保险开始与结束时间

当您参保 Molina Healthcare 时，我们将在您参保日期的两周内向您发送一张 Molina Healthcare 识别 ID 卡。在获得健康护理服务或处方药时，您必须出示个人 Molina Healthcare ID 卡及个人 Medi-Cal 福利身份识别卡 (BIC)。

您的 Medi-Cal 保险需要每年续保一次。如果您本地的县办公室无法以电子方式续保您的 Medi-Cal 保险，县政府将向您寄送一份预先填写的 Medi-Cal 续保表。填写此表格并将其寄回给您本地的县办公室。您可以亲自、通过电话、邮件、在线或您所在县内可用的其他电子方式返回您的信息。

如果您或您的受抚养子女符合以下条件，您可以参保 Molina Healthcare：

- 您可以获得 Medi-Cal 福利
- 您住在 Molina Healthcare 运营的县之一
- 受抚养子女可能是：
 - 您自己的子女



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

- 您的养子女
- 您的继子女
- 您的寄养子女
- 您抚养的儿童

您的“县级资格工作人员”可以告诉您是否可以获得 Medi-Cal 福利。如果您可获得 Medi-Cal 福利，您可填写一份参保申请表，以参保 Molina Healthcare。参保表格来自 Health Care Options。Health Care Options 将 Medi-Cal 会员纳入健康计划。如需参保协助，请致电 Health Care Options，电话是 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077)。或访问 www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov。您可以从清单中选择 Molina Healthcare。参保后最多需要 45 天才能成为正式会员。

您可以随时终止 Molina Healthcare 保险并选择其他健康计划。如就选择新计划需要帮助，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。

Molina Healthcare 是一项为 Los Angeles 县的 Med-Cal 会员而设的健康计划。寻找您本地的县办公室：<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>。

若符合以下任一条件，Molina Healthcare Medi-Cal 保险可能会终止：

- 您迁出 Los Angeles 县。
- 您不再拥有 Medi-Cal。
- 您在拘留所或监狱中。

如果您失去 Molina Healthcare Medi-Cal 保险，您可能仍有资格获得 FFS Medi-Cal 保险。如果您不确定 Molina Healthcare 是否仍为您提供承保，请致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。

美国印第安人在管理式护理计划中的特别注意事项

美洲印第安人有权不参保 Medi-Cal 管理式护理计划，或者他们可以随时因任何原因离开 Medi-Cal 管理式护理计划并返回 FFS Medi-Cal。

如果您是美洲印第安人，则有权从印第安人护理提供者 (IHCP) 获得医疗保健服务。您也可以留在 Molina Healthcare 中或退出（放弃），同时从这些地点获得医疗保健服务。要了解有关参保和退保的更多信息，请致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

Molina Healthcare 必须为您提供护理协调，包括网络内和网络外个案管理。如果您要求从 IHCP 取得服务，Molina Healthcare 必须协助您找到您选择的网络内或网络外 IHCP。要了解更多信息，请阅读本手册第 3 章中的“提供者网络”。

您的计划运作方式

Molina Healthcare 是一项与 DHCS 签约的管理式医疗保健计划。Molina Healthcare 与 Molina Healthcare 服务区域的医生、医院和其他提供者合作，为我们的会员提供医疗保健。作为 Molina Healthcare 的会员，您可能有资格获得通过 FFS Medi-Cal 提供的某些服务。

其中包括门诊处方药、非处方药以及通过 Medi-Cal RxMember 提供的一些医疗用品。
会员

服务部将告诉您 Molina Healthcare 如何运作、如何获得您需要的护理、如何在办公时间安排提供者预约、如何申请免费口译和笔译服务或其他格式的书面信息，以及如何确定您是否有资格获得交通服务。

要了解更多信息，请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或致电 711）。您可以访问 www.MolinaHealthcare.com 找到会员服务信息。

更改健康计划

如果有其他健康计划可用，您可以随时退出 Molina Healthcare 并加入您居住县的另一个健康计划。要选择新计划，请致电 Health Care Options：1-800-430-4263（TTY 1-800-430-7077 或 711）。您可以从周一至周五，在上午 8 点至下午 6 点之间致电，或访问 <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov>。

最多需要 30 天或更长时间来处理您离开 Molina Healthcare 并参保您所在县的另一个计划的申请。如需了解您的请求状态，请致电 1-800-430-4263（TTY 1-800-430-7077 或致电 711）联系 Health Care Options。

如果您想尽早离开 Molina Healthcare，您可以致电 Health Care Options 请求加急（快速）退保。



请致电会员服务部：1-888-665-4621（TTY/TDD 711）。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

可以要求加急退保的会员包括但不限于根据寄养或收养援助计划获得服务的儿童、有特殊医疗保健需求的会员以及已加入 Medicare 或其他 Medi-Cal 或商业管理式护理计划的会员。

您可以联系本地县办公室要求离开 Molina Healthcare。寻找您本地的县办公室：
<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>。

或致电 Health Care Options 1-800-430-4263（听障专线 1-800-430-7077）。您可以随时离开 Molina Healthcare 并加入您居住县的另一项健康计划。请致电 1-800-430-4263（TTY 1-800-430-7077 或致电 711）联系 Health Care Options 以选择新计划。您可以在周一至周五上午 8:00 到下午 6:00 之间致电。

搬到新县或离开 California 的学生

您可以在美国任何地方（包括美国领土）获得急诊护理和紧急护理。常规和预防性护理仅在您的居住区承保。如果您是搬到 California 新县接受高等教育（包括大学）的学生，Molina Healthcare 将承保您所在新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，但您必须通知 Molina Healthcare。阅读下文以了解更多内容。

如果您已加入 Medi-Cal，并且是您所居住的 California 县以外县的学生，则无需在该县申请 Medi-Cal。

如果您暂时离开家去 California 另一个县学习，您有两个选择。您可以：

- 告诉您的 Los Angeles 县办公室资格工作人员您将暂时搬去接受高等教育的学校，并向他们提供您在新县的地址。县政府将使用您的新地址和县代码更新个案记录。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 Molina Healthcare 不为您将就读大学的县提供服务，您可能必须更改健康计划。Molina Healthcare 在 Los Angeles 县开展业务。如有疑问并避免延迟加入新的健康计划，请致电 1-800-430-4263（TTY 1-800-430-7077 或 711）。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

或

- 如果 Molina Healthcare 不为您就读大学的新县提供服务，并且您没有将您的健康计划更改为可为该县提供服务的计划，则您在新县将仅在某些情况下获得急诊室和紧急护理服务。要了解更多信息，请阅读本手册第 3 章“如何获得护理”。要获得常规或预防性医疗保健，您需要使用 Los Angeles 县的 Molina Healthcare 提供者网络。

如果您暂时离开 California 到另一个州就读，并且希望保留您的 Medi-Cal 保险，请联系您的 Los Angeles 县办公室资格工作人员。只要您符合资格，Medi-Cal 将承保其他州的急诊护理和紧急护理。Medi-Cal 也将承保加拿大和墨西哥需要住院的急诊护理。

当您不在 California 时，常规和预防性护理服务不在承保范围内。您没有资格通过 Medi-Cal 医疗福利保险获得那些州外服务。Molina Healthcare 不会支付您的医疗保健费用。如果您想在其他州加入 Medicaid，您将需要在该州申请。Medi-Cal 不承保美国境外的急诊、紧急或任何其他医疗保健服务，但如第 3 章所述在加拿大和墨西哥需要住院的紧急护理除外。

州外药房福利限于延误将阻止提供医疗所必需的服务时最多 14 天的紧急供药量。

若要获取更多帮助，请致电 1-800-977-2273 联系 Medi-Cal Rx 或访问
<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home> 在线获取。

持续护理

网络外提供者的持续护理

作为 Molina Healthcare 的会员，您将从 Molina Healthcare 网络中的提供者获得医疗保健服务。要了解医疗保健提供者是否在 Molina Healthcare 网络中，请访问 www.molinahealthcare.com 或致电 Molina Healthcare 的会员服务部，电话是 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。目录中未列出的提供者可能不在 Molina Healthcare 网络内。

在某些情况下，您也许能够从 Molina Healthcare 网络外提供者处获得护理。如果您被要求更改您的健康计划或从 FFS Medi-Cal 切换到管理式护理，或者您的提供者曾经在网络内但现在不在网络内，您也许可以保留您的提供者，即使他们不在 Molina Healthcare 网络内。这称为护理连续性。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

如果您需要从网络外提供者处获得护理，请致电 Molina Healthcare 请求持续护理。

如果满足以下所有条件，您可能可以获得长达 12 个月或更长时间的持续护理：

- 在参保 Molina Healthcare 之前，您与网络外提供者保持着持续的关系。
- 在参保 Molina Healthcare 之前的 12 个月内，您至少曾前往网络外医疗服务提供者处进行过一次非急诊就诊。
- 该网络外提供者愿意与 Molina Healthcare 合作并同意 Molina Healthcare 的合同要求和服务付款。
- 网络外提供者符合 Molina Healthcare 的专业标准。
- 网络外提供者已登记并参与 Medi-Cal 计划。

要了解更多信息，请致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711) 联系会员服务部。

如果您的提供者在 12 个月末之前未加入 Molina Healthcare 网络、不同意 Molina Healthcare 支付率或不满足护理质量要求，您将需要转换到 Molina Healthcare 网络中的提供者。请致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD or 711) 联系会员服务部以讨论您的选择。

Molina Healthcare 不需要为网络外提供者提供某些辅助（支持）服务的持续护理，例如放射科、化验、透析中心或交通运输。您将通过 Molina Healthcare 网络内提供者获得这些服务。

若要了解更多有关持续护理的信息以及您是否符合资格，请致电 1-888-665-4621。

完成网络外提供者的承保服务

作为 Molina Healthcare 的会员，您将从 Molina Healthcare 网络中的提供者获得承保服务。如果您在参保 Molina Healthcare 时或在您的提供者离开 Molina Healthcare 网络时正在接受某些健康状况的治疗，您可能仍然可以从网络外提供者处获得 Medi-Cal 服务。

如果您需要针对以下健康状况的承保服务，您也许可以在特定时间内继续接受网络外医疗服务提供者的护理：



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

健康状况	限期
急性病症（需要快速照管的医疗问题）。	持续到您的急性病症消失。
严重的慢性身体和行为问题（您长期存在的严重医疗保健问题）。	自承保开始或提供者与 Molina Healthcare 的合同终止之日起最多 12 个月。
妊娠和产后（出生后）护理。	怀孕期间及怀孕结束后最多 12 个月。
产妇精神健康服务。	自诊断或妊娠结束后最多 12 个月（以较晚者为准）。
出生至 36 个月大之间的新生婴儿护理。	自承保开始日期或提供者与 Molina Healthcare 的合同终止之日起最多 12 个月。
末期疾病（危及生命的医疗问题）。	持续到您的疾病消失。自您参保 Molina Healthcare 之日起或提供者停止与 Molina Healthcare 合作之日起，您仍可以获得超过 12 个月的服务。
由网络外提供者进行的手术或其他医疗程序，只要该手术或其他医疗程序属于承保范围、具有医疗必要性并获得 Molina Healthcare 授权，作为记录的治疗过程的一部分并由提供者建议和记录。	手术或其他医疗程序必须在提供者合同终止之日起 180 天内进行，或在您参保 Molina Healthcare 生效之日起 180 天内进行。

如欲了解其他可能符合资格的病症，请致电 1-888-665-4621。

如果网络外提供者不愿意继续提供服务或不同意 Molina Healthcare 的合同要求、付款或其他提供护理的条款，您将无法从该提供者处获得持续护理。您可以继续从 Molina Healthcare 网络中的其他提供者处获得服务。

如需协助选择继续为您提供护理的签约提供者，或者如果您对从不再属于 Molina Healthcare 网络的提供者处获取的承保服务有疑问或问题，请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

Molina Healthcare 无需为 Medi-Cal 不承保的服务或 Molina Healthcare 与 DHCS 签订的合同不承保的服务提供持续护理。要了解有关持续护理、资格和可用服务的更多信息，请致电 1-888-665-4621。

费用

会员费用

Molina Healthcare 为符合 Medi-Cal 资格的人士提供服务。在大多数情况下，Molina Healthcare 会员不必为承保服务、保费或扣除额付费。

如果您是美洲印第安人，则无需支付参保费用、保费、免赔额、共付额、费用分摊或其他类似费用。Molina Healthcare 不得向任何直接从 IHCP 或通过转诊至 IHCP 获得用品或服务的美洲印第安人会员收取任何参保费用、保费、免赔额、共付额、分摊费用或类似费用，或减少应向 IHCP 支付的款项。

如果您参保了 Santa Clara、San Francisco 或 San Mateo 县的 County Children's Health Initiative Program (CCHIP) 或参保了 Medi-Cal for Families，您可能需要支付每月保费和共付额。

除紧急医疗护理、Molina Healthcare 服务区域以外的急症护理或敏感护理外，您必须先获得 Molina Healthcare 的预先批准（事先授权），然后才可以前往 Molina Healthcare 网络外的医疗服务提供者处就诊。如果您未获得预先批准（事先授权），并且您前往网络外提供者处接受非急诊护理、区域外紧急护理或敏感护理的护理，您可能需要支付从该提供者处获得的护理费用。如需承保服务清单，请参阅本手册的第 4 章“福利与服务”。您还可以在 Molina Healthcare 网站 www.MolinaHealthcare.com 上找到提供者目录。

需要长期护理并支付月度入住费用的会员

您可能需要每月为长期护理服务支付月度入住费用（分摊费用）。您支付的月度入住费用金额视您的收入而定。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

您每个月均需支付自己的医疗保健账单，包括但不限于长期护理账单，直到您支付的金额等于您的月度入住费用。此后，Molina Healthcare 将承保您当月的长期护理。Molina Healthcare 将不会为您提供保险，直到您支付了当月的全部长期护理月度入住费用。

医疗服务提供者如何获得付款

Molina Healthcare 以以下方式向医疗服务提供者支付费用：

- 人均付款
 - Molina Healthcare 每月会为每个 Molina Healthcare 会员向一些提供者支付一定金额的费用。这叫做人均付款。Molina Healthcare 与医疗服务提供者共同决定该支付金额。
- FFS 付款
 - 一些提供者会为 Molina Healthcare 会员提供护理，然后向 Molina Healthcare 发送他们提供的服务的账单。这称为 FFS 付款。Molina Healthcare 和医疗服务提供者共同决定每个服务的费用。

要详细了解 Molina Healthcare 如何向提供者付款，请致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或致电 711)。

医疗服务提供者奖励计划：

- 合格的医疗服务提供者可能会因向 Molina Healthcare 会员提供高质量护理而得到额外的奖励。
- 提供给提供者的质量奖励计划包括：Provider Pay for Performance (P4P)、IPA 和 FQHC Pay for Quality (P4Q)，以及由 Molina Healthcare 自行决定指定的其他补助计划。
- 提供者奖励计划针对选定的质量指针向提供高质量护理的提供者提供奖金。一些奖励型服务需要提供者转介。

如果您收到医疗保健提供者的账单

承保服务是 Molina Healthcare 必须付款的医疗保健服务。如果您收到任何 Medi-Cal 承保服务的账单，请勿支付账单。立即致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711) 联系会员服务。Molina Healthcare 将帮助您确定账单是否正确。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

如果您收到药房的处方药、用品或补充剂的账单，请致电 1-800-977-2273 联系 Medi-Cal Rx 客户服务部，服务时间为每周 7 天、每天 24 小时。TTY 用户请使用选项 7 或致电 711。您亦可访问 Medi-Cal Rx 网站 <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。

要求 Molina Healthcare 偿还您的费用

如果您为已经获得的服务付费，并且符合以下所有条件，您可能有资格获得报销（偿还）：

- 您所获得的服务是由 Molina Healthcare 负责付费的承保服务。Molina Healthcare 不会报销 Molina Healthcare 未承保的服务费用。
- 您在成为合格的 Molina Healthcare 会员期间获得了承保服务。
- 您要求在获得承保服务之日起一年内偿还费用。
- 您出示您或代表您的其他人支付承保服务费用的证据，例如提供者提供的详细收据。
- 您从 Molina Healthcare 网络内一家注册的 Medi-Cal 医疗服务提供者那里获得了承保服务。如果您获得了急诊护理、计划生育服务或 Medi-Cal 允许网络外提供者在未经预先批准（事先授权）的情况下提供的其他服务，则无需满足此条件。
- 如果承保服务通常需要预先批准（事先授权），您需要提供服务提供者出具的证明，证明承保服务有医疗需求。

Molina Healthcare 将在一封称为“行动通知”(NOA) 的信函中告诉您他们是否会向您提供补偿。如果您满足上述所有条件，加入 Medi-Cal 的提供者应当将您支付的全部费用退还给您。如果医疗服务提供者拒绝偿还您的费用，Molina Healthcare 将为您全额支付费用。

如果该医疗服务提供者已加入 Medi-Cal，但不在 Molina Healthcare 网络内并拒绝偿还您的费用，Molina Healthcare 将偿还您的费用，但仅支付 FFS Medi-Cal 应为您支付的金额。Molina Healthcare 将支付您全额自付的急诊护理、计划生育服务或 Medi-Cal 允许由网络外提供者提供的、未经事先批准提供的另一项服务的费用。如果您不符合上述条件之一，Molina Healthcare 将不会向您偿还。

如果出现以下情况，Molina Healthcare 将不会向您偿还付款：

- 您请求并获得了 Medi-Cal 不承保的服务，例如美容服务。
- 该服务不是 Molina Healthcare 的承保服务。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

- 您有未满足的 Medi-Cal 月度入住费用。
- 您去看了一名不接受 Medi-Cal 的医生，并签署了一份声明，表示您希望接受服务，并且愿意自行支付费用。
- 您的 Medicare D 部分计划承保 Medicare D 部分处方药共付额。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

3. 如何获得护理

接受健康护理服务

请详阅以下信息以了解您可以向谁或向哪个医疗服务提供者团体取得健康护理。

您可以在 Molina Healthcare 参保生效之日开始获得医疗保健服务。请务必随身携带您的 Molina Healthcare 识别 (ID) 卡、Medi-Cal 福利识别卡 (BIC) 以及任何其他健康保险卡。切勿让其他人使用您的 BIC 卡或 Molina Healthcare ID 卡。

仅有 Medi-Cal 保险的新会员必须在 Molina Healthcare 网络内选择主治医生 (PCP)。拥有 Medi-Cal 和综合性其他健康保险的新会员无需选择 PCP。

Molina Healthcare Medi-Cal 网络是一群与 Molina Healthcare 合作的医生、医院及其他提供者。如果您只有 Medi-Cal 保险，您必须在成为 Molina Healthcare 会员后的 30 天内选择一位 PCP。如果您不选择一位 PCP，Molina Healthcare 将为您选择。

您可以在 Molina Healthcare 中为所有家人选择相同的 PCP 或不同的 PCP，只要该 PCP 可提供服务。

如果您想要保留一位医生，或想要寻找新的 PCP，请前往医疗服务提供者目录，以取得 Molina Healthcare 网络内所有 PCP 和其他提供者的清单。医疗服务提供者目录还有其他信息可协助您选择一位 PCP。如果您需要医疗服务提供者目录，请致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或致电 711)。您还可以在 Molina Healthcare 网站 www.MolinaHealthcare.com 上找到提供者目录。

如果您无法从 Molina Healthcare 网络中的参与提供者那里获得所需的护理，您的 PCP 或 Molina Healthcare 网络内的专科医生必须请求 Molina Healthcare 批准，以将您转至网络外的医疗服务提供者处。这称为转诊。您无需转诊即可前往网络外提供者处获取本章后面“敏感护理”标题下列出的敏感护理服务。

请阅读本章节其他内容了解更多有关 PCP、医疗服务提供者目录和医疗服务提供者网络的信息。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

Medi-Cal Rx 计划管理门诊处方药承保范围。要了解更多信息，请阅读本手册第 4 章中的“其他 Medi-Cal 计划和服务”。

主治医生 (PCP)

您的主治医生 (PCP) 是您寻求大部分医疗保健服务的持照提供者。您的 PCP 还可以帮助您获得所需的其他类型的护理。在参保 Molina Healthcare 后 30 天内，您必须选择一位 PCP。根据个人年龄与性别，您可以选择一般执业医生、妇产科/妇科医生、家庭执业医生、内科医生或儿科医生作为您的 PCP。

执业护理师 (NP)、医师助理 (PA) 或经认证的助产护士也可以作为您的 PCP。如果您选择一名 NP、PA 或经认证的助产护士，可能也会为您指派一名医生监督护理。如果您同时参保 Medicare 和 Medi-Cal，或者您还有其他综合健康护理保险，则您无需选择 PCP。

您可以选择印第安人医疗保健提供者 (IHCP)、联邦合格健康中心 (FQHC) 或农村健康诊所 (RHC) 作为您的 PCP。根据提供者的类型，只要 PCP 可以提供服务，您就可以为自己以及属于 Molina Healthcare 会员的其他家人选择同一名 PCP。

注意：美国印第安人可以选择 IHCP 作为他们的 PCP，即使该 IHCP 不在 Molina Healthcare 网络内。

如果您在参保后 30 天内仍未选择一位 PCP，Molina Healthcare 会将您分配给一位 PCP。如果您被分配给一位 PCP 但想要更换，请致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或致电 711)。更换将在下月的第一天生效。

您的 PCP 将会：

- 了解您的病史和需求
- 保留您的健康记录
- 为您提供所需的预防性和常规医疗保健
- 如果您有需要，将您转诊至专科医生
- 在需要时安排医院护理



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

您可以在医疗服务提供者目录中查找 Molina Healthcare 网络中的 PCP。医疗服务提供者目录包含与 Molina Healthcare 合作的 IHCP、FQHs 和 RHC 的名单。

您可以在 www.MolinaHealthcare.com 在线寻找 Molina Healthcare 医疗服务提供者目录，也可以通过致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）请求我们向您邮寄一份医疗服务提供者目录。您也可以致电了解您想要的 PCP 是否正在接收新患者。

选择医生和其他医疗服务提供者

您最了解自己的医疗保健需求，因此最好自行选择您的 PCP。您最好维持同一名 PCP，以便对方了解您的医疗保健需求。但是，您可随时更改为新的 PCP。您必须选择一位在 Molina Healthcare 医疗服务提供者网络中并正在接收新患者的 PCP。

您的新选择在您更改后的下个月的第一天将成为您的 PCP。

要更换您的 PCP，请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。您也可以访问 www.Molinahealthcare.com 并注册 MyMolina。这是 Molina Healthcare 的会员入口网站 (www.MolinaHealthCare.com)，您可以在该网站在线了解有关您的 Molina Healthcare 身分的信息。

如果 PCP 现在不接收新病患，已经离开 Molina Healthcare 网络，不为您这个年纪的病患提供护理，或 PCP 存在未解决的质量问题，Molina Healthcare 可能会更换您的 PCP。如果您无法与 PCP 友好相处或达成一致，或是您失约或迟到，Molina Healthcare 或您的 PCP 也可能要求您更换新的 PCP。如果 Molina Healthcare 需要更换您的 PCP，Molina Healthcare 会以书面形式通知您。

如果您的 PCP 更改，您将收到一封信函和新的 Molina Healthcare 会员身份卡。它将包含您新 PCP 的姓名。如果您对获得新的 ID 卡存在疑问，请致电会员服务部。

选择 PCP 时需要考虑的一些事项：

- PCP 是否为小孩提供医疗保健？
- PCP 是否在我喜欢使用的诊所工作？
- 该 PCP 的诊所是否距离我的住家、工作地点或我孩子的学校很近？
- PCP 的办公室是否靠近我居住的地方，并且我可以轻松前往 PCP 的办公室？
- 医生和工作人员会说我的语言吗？
- 该 PCP 是否与我喜欢的医院合作？



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

- 该 PCP 是否提供我可能需要的服务？
- PCP 的办公时间是否符合我的排程？
- 该 PCP 是否与我看诊的专科医生合作？

初次健康预约 (IHA)

Molina Healthcare 建议您在成为新会员后的 120 天内前往您的新 PCP 处进行首次健康预约，称为初次健康预约 (IHA)。首次健康预约的目的是帮助您的 PCP 了解您的医疗保健历史和需求。您的 PCP 可能询问关于个人健康历史的问题或者可能要求您填写一份调查问卷。您的 PCP 还将告知对您有帮助的健康教育咨询和课程情况。

在您来电安排首次健康预约时，请告知接听电话的人士，您是 Molina Healthcare 会员。请提供您的 Molina Healthcare ID 编号。

就诊时请携带您的 Medi-Cal BIC 卡、Molina Healthcare ID 卡和其他健康保险卡。

最好在就诊时随身携带一份您的药物和问题清单。请准备好与您的 PCP 讨论您的医疗保健需求和疑虑。

如果您要迟到或无法前往预约地点，请务必致电您的 PCP 办公室。

如果您对首次健康预约有疑问，请致电初次健康预约 (IHA) 团队：(844) 236-2448 (TTY/TDD 或 711)。

常规护理

常规护理是常规医疗保健。它包括预防保健，也称为一般健康或健康护理。常规护理有助于您保持健康并防止您生病。预防性护理包括常规检查、筛检、免疫接种、健康教育和咨询。

Molina Healthcare 建议儿童尤其要定期接受常规和预防性护理。Molina Healthcare 会员可以获得 American Academy of Pediatrics 以及 Medicare 和 Medicaid 服务中心推荐的所有早期预防服务。这些筛检包括听力和视力筛检，有助于确保健康发育和学习。如需儿科医生推荐的服务清单，请阅读 American Academy of Pediatrics 的“Bright Futures”指南，网址为



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

[https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf。](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)

常规护理还包括您生病时的护理。Molina Healthcare 承保您的 PCP 提供的常规护理。

您的 PCP 将会：

- 为您提供大多数常规护理，包括定期检查、免疫接种（注射）、治疗、处方、必要的筛检和医疗建议。
- 保管您的健康记录。
- 如有需要，将您转诊至专科医生处。
- 如您有需要，实行 X 光、乳房检查或化验

在您需要常规照护时，请致电预约 PCP。除非您遇到紧急情况，否则您在获得医疗护理前请务必致电您的 PCP。关于急诊护理，请致电 **911** 或前往最近的急诊室或医院。

如欲了解有关医疗保健以及 Molina Healthcare 承保服务和不承保服务的更多信息，请阅读本手册中的第 4 章“福利与服务”和第 5 章“儿童与青少年保健”。

所有 **Molina Healthcare** 提供者都可以使用辅助工具和服务与残障人士交流。他们也可使用其他语言或形式与您沟通。请告诉您的提供者或 **Molina Healthcare** 您的需求。

医疗服务提供者网络

Medi-Cal 提供者网络是一个由与 Molina Healthcare 合作的医生、医院和其他医疗服务提供者组成的团体，向 Medi-Cal 会员提供 Medi-Cal 承保服务。

Molina Healthcare 是一项管理式照护健康计划。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 Molina Healthcare 从我们的网络内医疗服务提供者处获得大多数承保服务。您可以前往网络外医疗服务提供者处寻求急诊护理或计划生育服务，而无需转诊或预先批准。当您位于我们不提供服务的区域时，您也可以前往网络外医疗服务提供者处寻求区域外紧急护理。您必须获得所有其他网络外服务的转诊或预先批准，否则它们将不属于承保范围。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

注意：美国印第安人可以选择 IHCP 作为他们的 PCP，即使该 IHCP 不在 Molina Healthcare 网络内。

如果您的PCP、医院或其他提供者在道德上反对为您提供计划生育或堕胎等承保服务，请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。有关出于道德原因拒绝的更多信息，请阅读本章后面的“出于道德原因拒绝”。

如果您的医疗服务提供者出于道德原因拒绝向您提供承保的医疗保健服务，他们可以帮助您找到其他能够为您提供所需服务的提供者。Molina Healthcare 还可以协助您找到一位将提供此服务的医疗服务提供者。

网络内提供者

您将使用 Molina Healthcare 网络中的提供者来满足您的大部分医疗保健需求。您将从网络内的提供者处获得预防和常规护理。您还将使用 Molina Healthcare 网络中的专科医生、医院和其他提供者。

要获取网络内提供者的提供者目录，请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。您也可以在线寻找医疗服务提供者目录：www.MolinaHealthcare.com。要取得合同药物清单的副本，请致电 Medi-Cal Rx：1-800-977-2273（TTY 1-800-977-2273），然后按 7 或 711。或访问 Medi-Cal Rx 网站：<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。

在前往网络外提供者处就诊前，您必须获得 Molina Healthcare 的预先批准（事先授权），但以下情况除外：

- 如果您需要急诊护理，请致电 **911** 或前往最近的急诊室或医院。
- 如果您位于 Molina Healthcare 服务区域之外并且需要紧急护理，请前往任何紧急护理机构。
- 如果您需要计划生育服务，请前往任何 Medi-Cal 提供者处，无需预先批准（事先授权）。

如果您不属于上述情况之一，并且在从网络外提供者获得护理之前没有获得预先批准（事先授权），您可能需要负责支付从网络外提供者处获得的任何护理的费用。

服务区域内的网络外提供者

网络外医疗服务提供者指没有与 Molina Healthcare 签订合作协议的提供者。除了急诊护理以及 Molina Healthcare 预先批准的护理之外，您可能需要为您从服务区域内的网络外提供者获得的任何护理支付费用。



请致电会员服务部：1-888-665-4621（TTY/TDD 711）。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

如果您需要网络内无法提供的医疗必需的医疗保健服务，您也许可以从网络外提供者免费获得这些服务。如果您需要的服务在网络内不可用或离您家很远，Molina Healthcare 可能会批准将您转介给网络外提供者。如需了解您居住地的 Molina Healthcare 的时间或距离标准，请访问 <https://www.molinahealthcare.com/members/ca/mem/medicaid/medical/care/providers.aspx>，其中包含有关时间或距离标准以及已批准的替代服务标准 (AAS) 的信息。如果我们将您转介给网络外提供者，我们将支付您的护理费用。

要获得 Molina Healthcare 服务区内的急症护理，您必须向 Molina Healthcare 网络急症护理提供者求诊。您无需预先批准（事先授权）即可从网络内提供者处获得紧急护理。您需要获得预先批准（事先授权）才能从 Molina Healthcare 服务区域内的网络外提供者处获得紧急护理。

如果您从 Molina Healthcare 服务区域内的网络外提供者处获得紧急护理，您可能需要支付该护理费用。您可以在本章中阅读更多有关急诊护理、紧急护理和敏感护理服务的信息。

注意：如果您是美国印第安人，您可以在我们提供者网络之外的 IHCP 获得护理且无需转介。网络外 IHCP 也可以将美洲印第安人会员转诊至网络内提供者，而无需首先要求获得网络内 PCP 的转诊。

如果您需要网络外服务方面的帮助，请致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或致电 711)。

服务区域之外

如果您不在 Molina Healthcare 服务区并且需要**非紧急医疗或急症护理**，请立即致电您的 PCP。或致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或致电 711)。

关于急诊护理，请致电 **911** 或前往最近的急诊室或医院。Molina Healthcare 承保网络外紧急医疗护理。如果您身在 Canada 或 Mexico 并需要住院的紧急医疗护理，Molina Healthcare 将承保您的护理。如果您在 Canada 或 Mexico 境外旅行并需要急诊护理、紧急护理或任何医疗保健服务，Molina Healthcare 将不承保您的护理。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

如果您在 Canada 或 Mexico 支付了需要住院治疗的紧急医疗服务费用，您可以要求 Molina Healthcare 向您偿还费用。Molina Healthcare 将审核您的申请。要了解有关偿还的更多信息，请阅读本手册中的第 2 章“关于您的健康计划”。

如果您在其他州或 United States 领土，例如 American Samoa、Guam、Northern Mariana Islands、Puerto Rico 或 United States Virgin Islands，您可获得急诊护理的承保。并非所有医院和医生都接受 Medicaid。（Medicaid 仅在 California 被称为 Medi-Cal。）如果您在 California

以外需要急诊护理，请尽快告诉医院或急诊室医生您拥有 Medi-Cal 并且是 Molina Healthcare 的会员。

请吩咐医院复印您的 Molina Healthcare 身份卡。让告诉医院和医生向 Molina Healthcare 开具账单。如果您收到在其他州获得的服务的账单，请立即致电 Molina Healthcare。我们将与医院和/或医生合作，安排 Molina Healthcare 支付您的护理费用。

如果您在 California 境外并且紧急需要配取门诊处方药，请让药房致电 Medi-Cal Rx：1-800-977-2273。

注意：美国印第安人可能会在网络外 IHCP 获得服务。

California Children's Services (CCS) 计划是一项州计划，旨在治疗患有某些健康病症、疾病或慢性健康问题并符合 CCS 计划规则的 21 岁以下儿童。如果您需要针对符合 CCS 资格的医疗状况提供的医疗保健服务，而 Molina Healthcare 网络内没有可以提供您所需护理的 CCS 认证专科医生，您可能可以免费向医疗服务提供者网络外的提供者求诊。要了解有关 CCS 计划的更多信息，请阅读本手册中的第 4 章“福利与服务”。

如果您对网络外或服务外护理有疑问，请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或致电 711）。如果办公室已关闭并且您需要 Molina Healthcare 代表提供帮助，请致电护士咨询热线服务，电话号码是 1-888-275-8750（英语）或 1-866-648-3537（西班牙语）。

如果您需要 Molina Healthcare 服务区以外的急症护理，请前往最近的急症护理机构。如果您在美国境外并需要急症护理，Molina Healthcare 将不承保您的护理。有关紧急护理的更多信息，请阅读本章后面的“紧急护理”。

委托模式 MCP

Molina Healthcare 将会员分配到医疗团体/IPA。医疗团体/IPA 与 Molina Healthcare 签订了合同，并拥有一个医疗服务提供者网络。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

医疗团体/IPA 组织一组医生、专家和其他健康服务提供者来为 Molina Healthcare 会员看诊。您的医生以及医疗团体/IPA 会满足您的所有医疗需求。这可能包括获得批准看专科医生或医疗服务，例如化验室检查、X 光检查和/或入院。

如果您对获得批准、网络外或服务区外护理有任何疑问，请使用您身份卡上的电话号码致电您的医疗团体/IPA，或者您可以致电 Molina 会员服务部以帮助您：1-888-665-4621 (TTY/TDD 或致电 711)。

管理型护理如何运作

Molina Healthcare 是一项管理式照护健康计划。Molina Healthcare 为居住在 Los Angeles 县的会员提供护理服务。在管理式护理中，您的 PCP、专科医生、诊所、医院和其他提供者共同努力为您提供护理。

Molina Healthcare 与医疗团体签订合同，为 Molina Healthcare 会员提供护理。医疗团体由担任医生和专科医生的 PCP 组成。该医疗团体与化验室和耐用医疗设备供货商等其他提供者合作。该医疗团体也与一家医院有联系。查看您的 Molina Healthcare ID 卡，以了解您的 PCP 姓名以及医疗团体和医院的名称。

当您加入 Molina Healthcare 时，您将选择或被指派一名 PCP。您的 PCP 属于医疗团体。您的 PCP 和医疗团体将指导护理以满足您的所有医疗需求。您的 PCP 可能会将您转诊至专科医生或安排化验检测和 X 光检查。如果您需要的服务要求获得预先批准（事先授权），Molina Healthcare 或您的医疗团体将审查预先批准（事先授权）并决定是否批准该服务。

在大多数情况下，您必须去看与您的 PCP 属于同一医疗团体的专科医生和其他健康专业人员。除紧急情况外，您还必须从与您的医疗团体相关的医院获得住院护理。如果您发生医疗紧急情况，您可以立即在任何急诊室、医院或紧急护理机构获得护理，即使这些机构并未与您的医疗团体建立联系。要了解更多信息，请阅读本手册第 3 章中的“紧急护理”和“急诊护理”。

有时，您可能需要医疗团体中的提供者无法提供的服务。在这种情况下，您的 PCP 会将您转诊至其他医疗团体或网络外的提供者。您的 PCP 将要求您获得预先批准（事先授权），以便您前往该提供者处就诊。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

在大多数情况下，您必须事先获得 PCP、医疗团体或 Molina Healthcare 的授权，然后才能前往网络外提供者或不属于您的医疗团体的提供者处就诊。您不需要获得紧急护理、计划生育服务或网络内精神健康服务的预先批准（事先授权）。

同时拥有 Medicare 和 Medi-Cal 的会员

拥有 Medicare 和 Medi-Cal 的会员应能够获得属于其 Medicare 保险的提供者以及包含在 Medi-Cal 计划承保范围内的提供者的服务。请参阅 Medicare Advantage EOC 或 Medicare Advantage 医疗服务提供者目录（如适用）。

医生

您将从 Molina Healthcare 医疗服务提供者目录中选择一位医生或其他提供者作为您的 PCP。您选择的 PCP 必须是网络内提供者。要获取 Molina Healthcare 医疗服务提供者目录的副本，请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或致电 711）。或访问 www.MolinaHealthcare.com 在线查找。

如果您选择新的 PCP，您还应该致电您想要的 PCP，以确保他们正在接受新患者。

如果您在成为 Molina Healthcare 会员之前曾经有一位医生，并且该医生不属于 Molina Healthcare 网络，您可以在有限的时间内保留该医生。这称为护理连续性。您可以在此手册的第 2 章“关于您的健康计划”中了解更多有关持续护理的信息。要了解更多信息，请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或致电 711）。

如果您需要专科医生，您的 PCP 会将您转介给 Molina Healthcare 网络中的专科医生。有些专科医生无需转介。有关转诊的更多信息，请阅读本章后面的“转诊”。

请记住，如果您不选择 PCP，Molina Healthcare 将为您选择一位，除非您除了 Medi-Cal 外还有其他综合健康保险。您最了解自己的医疗保健需求，因此最好自行选择您。如果您同时参保 Medicare 和 Medi-Cal，或者您有其他医疗保健保险，您不必从 Molina Healthcare 中选择 PCP。

如果您想更换您的 PCP，则必须从 Molina Healthcare 医疗服务提供者目录中选择另一位 PCP。请确保该 PCP 正在接纳新患者。要更换您的 PCP，请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或致电 711）。您在参保 MyMolina 后也可以更换您的 PCP。



请致电会员服务部：1-888-665-4621（TTY/TDD 711）。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

医院

如有紧急情况，请致电 **911** 或前往最近的急诊室或医院。

如果不是紧急情况并且您需要住院治疗，您的 PCP 将决定您去哪家医院。您需要前往您的 PCP 使用的医院，并且该医院需要位于 Molina Healthcare 医疗服务提供者网络中。医疗服务提供者目录列出了 Molina Healthcare 网络中的医院。

女性健康专科医生

您可以前往 Molina Healthcare 网络中的女性健康专科医生寻求必要的承保护理，以获得女性预防性和常规护理服务。您不需要 PCP 的转诊或授权即可获得这些服务。如需帮助寻找妇女健康专科医生，您可以致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或致电 711）。

您亦可致电 24/7 护士咨询专线 1-888-275-8750（英语）或 1-866-648-3537（西班牙语）。或在线寻找一位，网址为 www.Molinahealthcare.com。

对于计划生育服务，您的提供者不必位于 Molina Healthcare 提供者网络中。您可以选择任何 Medi-Cal 提供者并向他们求诊，无需转诊或预先批准（事先授权）。如需协助寻找 Molina Healthcare 提供者网络外的 Medi-Cal 提供者，请致电 1-888-665-4621。

医疗服务提供者目录

Molina Healthcare 医疗服务提供者目录列出了参与 Molina Healthcare 网络的医疗服务提供者。该网络是与 Molina Healthcare 合作的一组医疗服务提供者。

Molina Healthcare 医疗服务提供者目录列出了医院、PCP、专科医生、执业护士、助产士、医生助理、计划生育提供者、FQHC、门诊心理健康提供者、长期服务和支持 (LTSS) 提供者、独立分娩中心 (FBC)、印第安人医疗保健提供者 (FBC)、IHCP 和 RHC。

医疗服务提供者目录包含 Molina Healthcare 网络内提供者名称、专科、地址、电话号码、营业时间、所用语言，以及该提供者是否接收新患者。医疗服务提供者目录还显示提供者是否已告知 Molina Healthcare 他们提供性别确认服务。它还会说明医疗机构是否有无障碍设施，如停车场、坡道、有扶手的楼梯，以及有宽门和扶手杆的卫生间。

要了解有关医生教育、专业资格、住院医生实习完成情况、培训和委员会认证的更多信息，请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

您可在 www.MolinaHealthcare.com 找到在线医疗服务提供者目录。

如果您需要打印的医疗服务提供者目录, 请致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或致电 711)。

您可以在 Medi-Cal Rx 药房目录中找到与 Medi-Cal Rx 合作的药房列表, 网址为 <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。您也可以拨打 Medi-Cal Rx 电话 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273), 然后按 7 或 711, 找到您附近的药房。

及时获得医疗服务

您的网络内提供者必须根据您的医疗保健需求及时提供护理服务。他们至少必须在下表所示的时间范围内为您提供约诊。如果您在上述及时获得服务的标准中无法从网络内获得您所需的服务, Molina Healthcare 必须授权将您转介给网络外提供者接受护理。

约诊类型	您应该能够在以下时间内获得约诊:
不需要预先批准（事先授权）的急症护理预约	48 小时
需要预先批准（事先授权）的急症护理预约	96 小时
非急症（常规）初级护理预约	10 个工作日
非紧急（常规）专科医生护理约诊, 包括精神科医生	15 个工作日
非急症（常规）精神健康服务提供者（非医生）护理预约	10 个工作日
非急症（常规）精神健康提供者（非医生）复诊护理预约	上次预约后的 10 个工作日
用于诊断或治疗伤害、疾病或其他健康状况的辅助（支持）服务的非紧急（常规）约诊	15 个工作日



请致电会员服务部: 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五, 上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

其他等待时间标准	您应该能够在以下时间内取得联系：
正常营业时间内的会员服务部电话等待时间	10 分钟
护士咨询热线电话等待时间	30 分钟（联系护士）

有时等待较长时间的约诊并不会造成问题。如果这不会对您的健康造成伤害，医疗服务提供者可能会请您等候较长时间。您的记录中必须指出，较长的等待时间不会对您的健康有害。您可以选择等待稍后的约诊或致电 Molina Healthcare 以前往您选择的其他提供者会处求诊。您的提供者和 Molina Healthcare 将尊重您的意愿。

您的医生可能会根据您的需求推荐特定的预防性服务时间表、针对持续病症的后续护理或长期转诊至专科医生。

当您致电 Molina Healthcare 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。免费提供口译服务。我们强烈反对使用未成年人或家人作为口译员。要了解有关我们提供的口译服务的更多信息，请致电 1-888-665-4621。

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

前往接受护理的交通时间或距离

Molina Healthcare 必须遵守您的护理的交通时间或距离标准。这些标准有助于确保您无需前往距离居住地太远的地方即可获得护理。交通时间或距离标准取决于您居住的县。

如果 Molina Healthcare 无法在这些交通时间或距离标准内为您提供护理，DHCS 可能会批准不同的标准；这称为替代交通标准。如需了解您居住地的 Molina Healthcare 的时间或距离标准，请访问 www.MolinaHealthcare.com。或致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或致电 711）。

如果您无法在 Molina Healthcare 为您所在县制定的旅行时间或距离标准内到达该提供者，则该提供者将被视为距离较远，无论 Molina Healthcare 可能针对您的邮政编码使用什么样的替代服务使用标准。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

如果您需要某位提供者提供的护理，而该提供者远离您居住的地方，请致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711) 联系会员服务部。他们可以协助您找到离您较近的提供者的护理。如果 Molina Healthcare 无法为您找到距离较近的提供者提供的护理，您可以要求 Molina Healthcare 为您安排前往您的提供者的交通工具，即使该提供者远离您居住的地方。

如果您需要药房提供者的协助，请致电 Medi-Cal Rx: 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) 并按 7 或 711。

预约

当您需要健康照护时：

- 致电您的 PCP。
- 在致电时请准备好您的 Molina Healthcare ID 编号。
- 若诊室已下班，留下您的姓名和电话号码信息。
- 就诊时请携带您的 Medi-Cal BIC 卡和 Molina Healthcare ID 卡。
- 如有需要，赴约就诊时请要求载送。
- 在赴诊之前询问所需的语言援助或口译服务，以便在您就诊时获得服务。
- 准时赴诊、提前几分钟到达签到、填写表格并回答您的 PCP 可能提出的任何问题。
- 如果您无法赴约或即将迟到，请即刻致电。
- 准备好您的问题和药物信息。

若您遇到紧急情况，请拨 **911** 或前往最近的急诊室或医院。如果您需要协助确定您需要护理的紧急程度，且您的 PCP 无法与您通话，请致电 Molina Healthcare 护士咨询专线：1-888-275-8750 (英语) 或 1-866-648-3537 (西班牙语)。

赴诊

如果您无法往返承保服务的预约地点，Molina Healthcare 可以协助您安排交通。根据您的情况，您可能有资格获得医疗交通接送或非医疗交通接送。这些交通服务不适合紧急情况，并且是免费的。

如有紧急情况，请致电 **911**。提供与急诊护理无关的服务和约诊的交通服务。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

要了解更多信息，请阅读本手册第 4 章中的“非紧急情况下的交通福利”。

取消和重新安排

如果您无法赴诊，请立即致电您的提供者诊所。如果您必须取消约诊，大多数提供者要求您在约诊前 24 小时（1 个工作日）致电。如果您多次错过约诊，您的提供者可能会停止为您提供护理，您将不得不寻找新的提供者。

付款

您不必支付承保服务费用，除非您有长期护理的月度入住费用。要了解更多信息，请阅读本手册第 2 章中的“需要长期护理并支付月度入住费用的会员”。在大多数情况下，您不会收到医疗服务提供者的账单。当您获得医疗保健服务或处方时，您必须出示您的 Molina Healthcare ID 卡和 Medi-Cal BIC 卡，以便您的提供者知道向谁开出账单。您可能从提供者处获得福利说明 (EOB) 或声明。EOB 和对账单不是账单。

如果您收到账单，请致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。如果您收到处方账单，请致电 Medi-Cal Rx: 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)，然后按 7 或 711。或访问 Medi-Cal Rx 网站：<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。

告诉 Molina Healthcare 您的收费金额、服务日期以及账单原因。Molina Healthcare 将协助您确定账单是否涉及承保服务。您无需向提供者支付 Molina Healthcare 所欠任何承保服务的任何金额。如果您从网络外提供者处获得护理，但未获得 Molina Healthcare 的预先批准（事先授权），您可能需要为所获得的护理付费。

在前往网络外提供者处就诊前，您必须获得 Molina Healthcare 的预先批准（事先授权），但以下情况除外：

- 您需要急诊护理，在此情况下，请拨打 **911** 或前往最近的急诊室或医院。
- 您需要计划生育服务或与性传染感染检测相关的服务，在这种情况下，您可以前往任何 Medi-Cal 提供者处，无需预先批准（事先授权）。
- 您需要精神健康服务，在这种情况下，您可以前往网络内提供者或县精神健康计划提供者处，无需预先批准（事先授权）。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

如果您因 Molina Healthcare 网络中不提供而需要从网络外提供者处获得医疗所必需的护理，只要该护理属于 Medi-Cal 承保服务，您就无需付费并且您已获得 Molina Healthcare 的预先批准（事先授权）。要了解有关急诊护理、紧急护理和敏感服务的更多信息，请参阅本章中的相关章节。

如果您收到账单或被要求支付您认为不必支付的共付额，请致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。如果您支付账单，您可以向 Molina Healthcare 提交理赔表。您将需要以书面形式告知 Molina Healthcare 您付款的用品或服务。Molina Healthcare 将仔细阅读您的索赔申请，然后决定您可否取回这笔费用。

如有任何疑问，请致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。

如果您在退伍军人事务部系统中获得服务，或在 California 境外获得不受承保或未经授权的服务，您可能负责付款。

如果出现以下情况，Molina Healthcare 将不会向您偿还付款：

- Medi-Cal 不承保这些服务，例如美容服务。
- 您有未满足的 Medi-Cal 月度入住费用。
- 您去看了一名不接受 Medi-Cal 的医生，并签署了一份声明，表示您希望接受服务，并且愿意自行支付费用。
- 您要求偿还 Medicare D 部分计划承保的 Medicare D 部分处方药共付额。

转诊

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诊至一位专科医生处。专科医生是专注于一种医疗保健服务的提供者。为您提供转诊的医生将与您一起选择专科医生。为了帮助确保您能够及时去看专科医生，DHCS 为会员赴诊设置了时间范围。这些时间范围在本章前面的“及时获得护理”中列出。您的 PCP 诊所可以帮助您与专科医生安排预约。

其他可能需要转诊的服务包括诊室内的手术、X 光检查和化验。

您的 PCP 可能会给您一张表，带给专科医生。专科医生会填写该表格并发回您的 PCP。只要专家认为您需要治疗，他们就会对您进行治疗。专科服务必须由 Molina 或 Medical Group/IPA 网络中的医生提供。如果没有网络内专科医生，我们将协助寻找满足您需求的医疗服务提供者。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

如果您有需要长期特殊医疗护理的健康问题，您可能需要长期转诊。拥有长期转诊意味着您可以不止一次的前往同一个专科医生处就诊，无须每次转诊。

如果您无法获得常设转介或想要一份 Molina Healthcare 转介政策的副本，请致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 致电 711)。

您无须就下列服务请求转诊：

- PCP 就诊
- 妇产科 (OB/GYN) 就诊
- 急症或紧急医疗护理就诊
- 成人敏感服务，例如性侵犯护理
- 计划生育服务（要了解更多信息，请致电计划生育信息和转诊服务办公室，电话：1-800-942-1054）
- HIV 检测和辅导（12 岁或以上）
- 性传播感染服务（12 岁或以上）
- 脊椎矫正治疗服务（由网络外 FQHC、RHC 和 IHCP 提供时可能需要转诊）
- 初步心理健康评估
- 签约的网络内专科服务提供者的诊室就诊
- 社区健康工作者
- 陪产服务

未成年人也可以获得某些门诊精神健康治疗或咨询以及物质使用障碍 (SUD) 治疗和服务，而无需父母或监护人同意。要了解更多信息，请阅读本章后面的“未成年人同意服务”和本手册第 4 章中的“物质滥用障碍 (SUD) 治疗服务”。

“California 癌症平等法案”转诊

复杂癌症的有效治疗取决于许多因素。其中包括获得正确的诊断并从癌症专科医生处获得及时治疗。如果您被诊断出患有复杂的癌症，新的“California 癌症护理公平法案”允许您要求医生转诊，以从网络内的 National Cancer Institute (NCI) 指定的癌症中心、NCI Community Oncology Research Program (NCORP) 附属机构或合格的学术癌症中心获得癌症治疗。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

如果 Molina Healthcare 网络内没有 NCI 指定的癌症中心，Molina Healthcare 将允许您请求转诊，以便从 California 的网络外中心之一获得癌症治疗，前提是该网络外中心与 Molina Healthcare 商定付款事宜，除非您选择其他癌症治疗提供者。

如果您被诊断出罹患癌症，请联系 Molina Healthcare，以了解您是否有资格获得这些癌症中心之一的服务。

准备好戒烟了吗？如欲了解英语服务，请致电 **1-800-300-8086**。

如需西班牙语服务，请致电 **1-800-600-8191**。

要了解更多信息，请登录 www.kickitca.org。

预先批准（事先授权）

对于某些类型的护理，您的 PCP 或专科医生需要在获得护理之前获得 Molina Healthcare 的许可。这称为请求预先批准或事先授权。这意味着 Molina Healthcare 必须确保护理是医疗所必需（需要）的。

具医疗必要性的医疗服务是合理且必要的，可保护您的生命、防止您患重病或残疾，或减轻因诊断出的疾病、病患或受伤引起的剧烈疼痛。对于 21 岁以下的会员，Medi-Cal 服务包括修复或帮助缓解身体或精神疾病或状况所需的医疗护理。

以下服务始终需要预先批准（事先授权），即使您从 Molina Healthcare 网络中的提供者处获得这些服务：

- 住院，如果不是紧急情况
- Molina Healthcare 服务区以外的服务，如果不是紧急情况或急症
- 门诊手术
- 护理机构（包括与医疗保健服务部亚急性护理单位签约的成人和儿童亚急性护理机构）或中级护理机构（包括发育障碍中级护理机构 (ICF/DD)、ICF/DD 康复 (ICF/DD-H)、ICF/DD 护理 (ICF/DD-N)）的长期护理或专业护理服务
- 专门治疗、成像、检查和手术程序
- 非紧急情况下的医疗交通接送服务



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

- 社区支持服务

紧急救护车服务不需要预先批准（事先授权）。

Molina Healthcare 自 Molina Healthcare 取得决定（批准或拒绝）预先批准（事先授权）请求所需的合理信息后有五个工作日。当提供者提出预先批准（事先授权）请求并且 Molina Healthcare 发现遵循标准时间范围可能会严重危及您的生命或健康或获得、维持或恢复身体最佳机能的能力，Molina Healthcare 将在不超过 72 小时内做出预先批准（事先授权）决定。这意味着，在收到预先批准（事先授权）请求后，Molina Healthcare 将根据您的健康状况尽快向您发出通知，且不迟于请求服务后 72 小时或五天。医生、护士和药剂师等临床或医务人员审查预先批准（事先授权）请求。

Molina Healthcare 不会以任何方式影响审核人员拒绝或批准承保或服务的决定。如果 Molina Healthcare 不批准该申请，Molina Healthcare 将向您发送行动通知 (NOA) 信函。NOA 将告知您如果您不认可驳回决定，如何提出上诉。

如果 Molina Healthcare 需要更多信息或更多时间来审核您的请求，Molina Healthcare 将联系您。

您永远不需要急诊护理的预先批准（事先授权），即使它不在 Molina Healthcare 网络内或在您的服务区域之外。对孕妇而言，这包括分娩和生产。对于某些敏感护理服务，您不需要预先批准（事先授权）。要了解有关敏感护理服务的更多信息，请阅读本章后面的“敏感护理”。

如有有关批准前（事先授权）的问题，请致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或致电 711)。

第二意见

如果您的提供者说您需要某种护理、诊断或治疗计划，您可能需要第二意见。例如，如果您想确保诊断正确、不确定是否需要处方治疗或手术，或者您已尝试遵循治疗计划但没有效果，您可能需要第二意见。如您或您的网络内提供者要求，并且您从网络内的医疗服务提供者处获得第二医疗意见，Molina Healthcare 将支付第二医疗诊断的费用。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

您无需获得 Molina Healthcare 的预先批准（事先授权）即可从网络内提供者处获得第二意见。如果您想获得第二意见，我们会将您转诊至合格的网络内提供者，他们可以为您提供第二意见。

如欲寻求第二意见并获得选择提供者的协助，请致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711) 如果您需要的话，您的网络内提供者还可以帮助您获得转诊以获得第二意见。

如果 Molina Healthcare 没有网内医疗服务提供者能为您提供第二意见，则 Molina Healthcare 将会为网外医疗服务提供者的第二意见支付费用。Molina Healthcare 将在五个工作日内通知您选择的提供第二意见的提供者是否获得批准。如果您患有慢性、严重或严重的疾病，或者您的健康面临直接和严重的威胁，包括但不限于生命、肢体或主要身体部位或身体功能的丧失，Molina Healthcare 将在 72 小时内以书面形式通知您。

如果 Molina Healthcare 拒绝您寻求第二意见的请求，您可以提出申诉。要了解有关申诉的更多信息，请阅读本手册第 6 章中的“投诉”。

敏感护理

未成年人同意服务

如果您未满 18 岁，则无需父母或监护人许可即可获得某些医疗保健服务，并且可以保密地接受这些服务，这意味着如果您在未经您书面许可的情况下获得这些服务，将不会通知或联系您的父母或监护人。这些服务被称为未成年人同意服务。

未经您父母或监护人的许可，您可在任何年龄获得以下服务：

- 性侵犯服务
- 怀孕及怀孕相关服务，包括堕胎服务
- 计划生育服务，例如避孕服务（例如绝育）

如果您年满 12 岁，除了上述服务外，您还可以在无需父母或监护人许可的情况下获得以下服务：

- 门诊精神健康治疗或咨询。这将取决于您的成熟度和参与医疗保健的能力，由专业人员决定。
- 感染、接触性传染病或传染病诊断和治疗，包括 HIV/AIDS 诊断和治疗



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

- 性传播感染 (STI) 的预防、检测、诊断和治疗，如梅毒、淋病、披衣菌和单纯疱疹等 STI
- 亲密伴侣暴力服务
- 针对药物和酒精滥用的物质使用障碍 (SUD) 治疗，包括筛检、评估、干预和转诊服务

您可以从任何 Medi-Cal 提供者或诊所获得未成年人同意服务。提供者不必在 Molina Healthcare 网络内。您无需主治医生的转诊或预先批准（事先授权）。

如果您使用网络外提供者提供与敏感护理无关的服务，则它们可能不在承保范围内。

若要寻找 Molina Healthcare Medi-Cal 网络外的 Medi-Cal 提供者以获得未成年人同意服务，或需要前往提供者处的交通协助，请致电 Molina Healthcare 会员服务部 1-888-665-4621。

如需了解更多关于避孕服务的信息，请阅读本手册第 4 章中的“预防与健康服务及慢性疾病管理”。

Molina Healthcare 不承保属于专业精神健康服务 (SMHS) 或大多数 SUD 服务的未成年人同意服务。您居住的县承保这些服务。如需了解更多信息，包括如何获取这些服务，请阅读本手册第 4 章中的“专业精神健康服务 (SMHS)”和“物质使用障碍 (SUD) 治疗服务”。

如需了解更多信息，请致电 1-888-665-4621，选项 1。

如需取得各县 SMHS 免费电话号码列表，请访问：

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

如需取得各县 SUD 治疗服务免费电话号码列表，请访问：

https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx。

未成年人可以拨打每周 7 天，每天 24 小时护士热线 (24/7 NurseLine) 1-888-275-8750 (英语) 或 1-866-648-3537 (西班牙语)，与代表私下讨论他们的健康问题。

您也可以要求以某种形式或格式获取有关您的医疗服务的私人信息 (如有)。您可以要求将其寄送至您的其他地点。要了解有关如何请求与敏感服务相关的机密通讯的更多信息，请阅读本手册第 7 章中的“隐私规则通知”。

成人敏感护理服务

如果您是 18 岁或以上的成年人，您无需前往 PCP 寻求某些敏感或私人护理。您可以选择任何医生或诊所来接受以下类型的护理：



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

- 计划生育和节育。对于年满 21 岁的成年人，这些服务包括绝育。
- 怀孕测试和咨询以及其他与怀孕相关的服务
- HIV/AIDS 的预防和检测
- 性传播感染预防、检测和治疗
- 性侵犯护理
- 门诊流产服务

对于敏感护理，医生或诊所不必位于 Molina Healthcare 网络中。您可以选择前往任何 Medi-Cal 提供者处取得这些服务，而无需 Molina Healthcare 的转诊或预先批准（事先授权）。如果您从网络外提供者获得此处未列为敏感护理的护理，您可能需要付费。

如果您需要协助寻找提供这些服务的医生或诊所，或协助获得这些服务（包括交通），请致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。或致电 24/7 护士专线 1-888-275-8750 (英语) 或 1-866-648-3537 (西班牙语)。

未经您的书面许可，Molina Healthcare 不会向您的 Molina Healthcare 计划保单持有人或主要参保人或任何 Molina Healthcare 参保者提供有关您的敏感护理服务的信息。您可以某种形式或格式获取有关您的医疗服务的私人信息（如有），并将其寄送至您的其他地点。要了解有关如何请求与敏感服务相关的机密通讯的更多信息，请阅读本手册第 7 章中的“隐私规则通知”。

出于道德原因拒绝

某些医疗服务提供者在道德上反对某些承保服务。如果他们出于道德原因不同意提供某些承保服务，他们有权不提供这些服务。您仍然可以从其他提供者获得这些服务。如果您的医疗服务提供者在道德上反对，他们将协助您寻找另一个提供所需服务的提供者。

Molina Healthcare 也可以帮助您找到提供者。

即使在 Medi-Cal 承保范围内，有些医院和提供者也不提供其中一项或多项服务：

- 计划生育
- 避孕服务，包括紧急避孕
- 绝育，包括分娩时的输卵管结扎



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

- 不孕不育治疗
- 堕胎

为了确保您选择的提供者能够为您和您的家人提供所需的护理，请致电您想要的医生、医疗团体、独立执业协会或诊所。询问提供者是否能够并且愿意提供您所需的服务。或致电 Molina Healthcare，电话号码为 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。

这些服务可供您使用。Molina Healthcare 将确保您和您的家人可以使用能够为您提供所需护理的提供者（医生、医院和诊所）。如果您有疑问或需要帮助寻找提供者，请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）联系 Molina Healthcare。

急症护理

急症护理**并非**针对紧急医疗情况或危及生命的疾病。它针对的是您所需要的，可防止突发性疾病、伤害或您已患病症的并发症严重损害您的健康的服务。大多数紧急护理约诊不需要预先批准（事先授权）。如果您要求紧急护理约诊，您将在 48 小时内获得预约。如果您需要的紧急护理服务需要预先批准（事先授权），您将在提出请求后 96 小时内获得预约。

如需急症护理，请致电您的 PCP。如果您无法联系到您的 PCP，请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或致电 711）。或者您可以致电 1-888-275-8750（英语）或 1-866-648-3537（西班牙语）联系护士咨询热线以了解最适合您的护理水平。

您可以在出现症状或需要医疗保健信息时随时拨打护士咨询热线号码 1-888-275-8750（TTY/TDD 或 711）。注册护士可以每天 24 小时，每周 7 天协助评估症状及作出正确的医疗保健决定。

这些注册护士不进行诊断；他们评估症状并按照护士建议专线独有的专门设计的算法（医疗指示）引导患者获得最合适的护理水平。护士咨询热线可将您转介至 PCP、专科医生、911 或 ER。通过对患者进行教育，并指导您进行接下来的护理步骤，这可以降低费用并避免医疗保健系统的不当使用。

如果您需要服务区以外的急症护理，请前往最近的急症护理机构。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

急症护理需求可能是：

- 感冒
- 喉咙痛
- 发烧
- 耳痛
- 肌肉扭伤
- 产妇服务

当您位于 Molina Healthcare 的服务区域内并需要紧急护理时，您必须从网络内提供者处获得紧急护理服务。Molina Healthcare 服务区内的网络内提供者的急症护理无需预先批准（事先授权）。如果您需要协助寻找网络内紧急护理服务提供者，请致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711) 或访问 www.molinahealthcare.com。

如果您位于 Molina Healthcare 服务区域之外，但在 United States 境内，则无需预先批准（事先授权）即可在服务区域外获得紧急护理。请前往最近的急症护理机构就诊。

Medi-Cal 不承保美国以外的急症护理服务。如果您在美国境外并需要急症护理，我们将不承保您的护理。

如果您需要精神健康急症护理或物质使用障碍服务，请致电您所在县的精神健康或物质使用障碍计划，或拨打 1-888-665-4621、TTY/TDD 或 711 联系会员服务部。您可以每周 7 天、每天 24 小时随时致电您所在县的精神健康或物质使用障碍计划或 Molina Healthcare 行为健康计划。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>。

如果您在那里获得的药物是您承保紧急护理就诊的一部分，Molina Healthcare 将承保这些药物，作为您承保就诊的一部分。如果您的紧急护理提供者为您提供了需要前往药房的处方，Medi-Cal Rx 将决定是否承保。要了解有关 Medi-Cal Rx 的更多信息，请阅读本手册第 4 章中的“Medi-Cal Rx 承保的处方药”。

急诊护理

关于急诊护理，请致电 911 或前往最近的急诊室或医院。您不需要 Molina Healthcare 的预先批准（事先授权）才可获得紧急医疗护理。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

在美国境内（包括 American Samoa、Guam、Northern Mariana Islands、Puerto Rico 或 United States Virgin Islands 等领土），您有权使用任何医院或其他环境接受急诊护理。

如果您在美国境外，则仅承保需要在加拿大和墨西哥住院的急诊护理。其他国家的紧急医疗护理和其他护理不在承保范围内。

紧急医疗护理适用于危及生命的医疗状况。此类护理适用的疾病或伤害是具备一般健康及医学常识的审慎（普通）外行人（非医疗保健专业人士）可以预期，若您未立即接受护理，您的健康（或您腹中胎儿的健康）可能会有严重危险。这包括您的身体机能、身体器官或身体部位面临严重伤害的风险。例子可包括但不限于：

- 活跃分娩
- 骨折
- 严重疼痛
- 胸痛
- 呼吸困难
- 严重烧伤
- 服药过量
- 昏厥
- 严重出血
- 精神紧急状况，例如严重的抑郁或自杀想法

请勿前往 ER 接受常规护理或您不是立即需要的护理。您应该从最了解您的 PCP 获得常规护理。在前往 ER 前，您无需先咨询您的 PCP 或 Molina Healthcare。但是，如果您不确定您的医疗情况是否是急诊状况，请致电您的 PCP。您亦可致电 24/7 护士咨询专线 1-888-275-8750（英语）或 1-866-648-3537（西班牙语）。

如果您在 Molina Healthcare 服务区域外需要紧急护理，请前往最近的 ER，即使它不在 Molina Healthcare 网络内。如果您前往急诊室，请吩咐急诊室致电 Molina Healthcare。您或收治您的医院应在您获得紧急护理后 24 小时内致电 Molina Healthcare。如果您在 United States 境外（Canada 或 Mexico 除外）旅行并需要紧急护理，Molina Healthcare 将不承保您的护理。

如果您需要紧急交通接送，请致电 **911**。

如果您在紧急医疗护理后需要网络外医院的护理（稳定后护理），医院将致电 Molina Healthcare。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

如果您或您认识的其他人处于危机之中，请联系 **988** 自杀和危机生命热线。致电或发送消息至 **988** 或在 988lifeline.org/chat 上进行在线聊天。**988** 自杀和危机生命热线为任何处于危机中的人士提供免费且保密的支持。其中包括处于情绪困扰的个人以及因自杀、精神健康和/或物质使用危机而需要支持的个人。

请记住：请勿致电 **911**，除非您有理由认为自己遇到医疗紧急情况。应仅在紧急情况下获得紧急医疗护理，而不是常规护理或感冒或喉咙痛等轻微疾病。若遇到紧急情况，请拨打 **911** 或前往最近的急诊室或医院。

Molina Healthcare 护士咨询热线每年每天 24 小时为您提供免费的医疗信息和建议。请致电护士咨询热线 1-888-275-8750（英语）或 1-866-648-3537（西班牙语）（TTY/TDD 或 711）。

护士咨询专线

Molina Healthcare 护士咨询热线每年每天 24 小时为您提供免费的医疗信息和建议。请致电护士咨询热线 1-888-275-8750（英语）或 1-866-648-3537（西班牙语）（TTY/TDD 或 711）以便。

- 咨询护士，护士将会回答医疗问题、提供护理建议并协助您决定是否应立即前往医疗服务提供者处
- 获得有关糖尿病或哮喘等疾病协助说明，包括有关哪种医疗服务提供者可能适合您医疗状况的建议

护士咨询热线无法协助诊所预约或补充配药。如果您需要这些协助，请致电您的医疗服务提供者办公室。

会员可以在出现症状或需要医疗护理信息时随时致电 1-888-275-8750（TTY/TDD 或 711）。注册护士可以每天 24 小时，每周 7 天协助评估症状及作出正确的医疗保健决定。

这些注册护士不进行诊断；他们评估症状并按照护士建议专线独有的专门设计的算法（医疗指示）引导患者获得最合适的护理水平。护士咨询热线可将您转介至 PCP、专科医生、911 或 ER。通过对患者进行教育，并指导您进行接下来的护理步骤，这可以降低费用并避免医疗保健系统的不当使用。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

预立健康护理指示

预立健康护理指示或预立指示是一种法律表格。您可以在表格上列出您想要的健康护理，以防您以后无法说话或做出决定。您也可以列出您不想要的健康护理。如果您不能作出决定，您可以指定某人（例如配偶）来为您的医疗保健作出决定。

Molina 个案经理联系的会员可以向其护理管理人索取有关预立指示的信息。会员还可以致电 Molina Healthcare 索取有关预立指示的更多信息，电话：1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。您可以在药房、医院、律师事务所和医生诊所取得预立指示表。您可能需要付费获得表格。您还可以网上寻找并下载免费表格。您可以请您的家人、PCP 或您信赖的人士帮助您填写表格。

您有权将您的预先指令放入您的病历中。您有权随时更改或取消预先指令。

您有权了解预先指令的相关法律的修改。Molina Healthcare 将在州法律修改后 90 天内告知您修改情况。

如需了解更多信息，您可以致电 Molina Healthcare，电话 1-888-665-4621。

器官及组织捐献

您可以通过捐献器官或组织帮助挽救生命。如果您的年龄在 15 至 18 岁之间，您可以在获得父母或监护人的书面同意后成为捐赠者。您可以随时改变作为器官捐献者的想法。如果您想了解更多有关器官或组织捐赠的信息，请咨询您的 PCP。您也可以访问 United States Department of Health and Human Services 网站 www.organdonor.gov。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

4. 福利和服务

您的健康计划承保的福利和服务

本章介绍 Molina Healthcare 承保的福利和服务。您的承保服务是免费的，条件是这些服务有医疗必要性且由 Molina Healthcare 网络提供者提供。如果护理不在网络范围内，您必须要求 Molina Healthcare 进行预先批准（事先授权），但某些敏感服务、急诊护理以及在 Molina Healthcare 服务区域外的紧急护理除外。您的健康计划可能承保网络外医疗服务提供者提供的必要医疗服务，但您必须为此向 Molina Healthcare 寻求预先批准（事先授权）。

具医疗必要性的医疗服务是合理且必要的，可保护您的生命、防止您患重病或残疾，或减轻因诊断出的疾病、病患或受伤引起的剧烈疼痛。对于 21 岁以下的会员，Medi-Cal 服务包括修复或帮助缓解身体或精神疾病或病况所需的医疗护理。有关您可获得的承保服务的更多详细信息，请致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。

21 岁以下的会员可获得额外的福利和服务。要了解更多信息，请阅读本手册第 5 章“儿童与青少年保健”。

Molina Healthcare 提供的一些基本健康福利如下所列。带有星号 (*) 的福利和服务需要预先批准（事先授权）。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

- 针灸*
- 急性（短期治疗）家庭健康疗法和服务
- 过敏反应检测和注射
- 紧急情况的救护车服务
- 麻醉师服务
- 哮喘预防
- 听力学*
- 基本护理管理服务
- 行为健康治疗*
- 生物标志物检测*
- 心脏康复
- 脊医服务*
- 化疗和放疗
- 认知健康评估
- 强化社区卫生工作者 (CHW) 服务
- 社区支援
- 复杂护理管理 (CCM) 服务
- 牙科服务 - 有限（由医疗专业人员/主治医生 (PCP) 在医疗诊所提供）
- 透析/血液透析服务
- 陪产服务
- 耐用医疗设备 (DME)*
- 二元服务
- 急诊室就诊
- 加强型护理管理 (ECM) 服务
- 肠内和肠外营养*
- 计划生育服务（您可前往网络外服务提供者处就诊）
- 性别认可照护
- 康复服务和设备*
- 助听器
- 居家医疗保健*
- 临终关怀护理*
- 免疫接种（注射）
- 住院医疗和外科护理*
- 中度护理机构发育障碍服务
- 化验和放射学*
- 长期居家健康治疗和服务*
- 长期服务和支持
- 孕妇和新生儿护理
- 精神健康治疗
- 职业治疗*
- 器官和骨髓移植手术*
- 骨科/假肢*
- 造口和泌尿用品
- 医院门诊服务
- 门诊精神健康服务
- 门诊手术*
- 姑息治疗*
- PCP 就诊
- 儿科服务
- 物理治疗*
- 足科服务*
- 肺功能康复
- 快速全基因组测序
- 康复服务和装置*
- 专业护理服务，包括亚急性服务
- 专科医生就诊
- 言语治疗*
- 街头药物服务
- 物质滥用治疗
- 手术服务
- 远程药物/远程医疗
- 跨性别服务*
- 过渡护理服务
- 急症护理
- 视力服务*
- 妇女健康服务



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

承保服务的定义和描述请参阅本手册第 8 章“重要电话号码与词汇”。

具医疗必要性的医疗服务是合理且必要的，可保护您的生命、防止您患重病或残疾，或减轻因诊断出的疾病、病患或受伤引起的剧烈疼痛。

医疗所必需的服务包括为实现适龄成长和发育或获得、维持或恢复日常生活能力所必需的服务。

对于 21 岁以下的会员，如果需要纠正或改善 Medi-Cal for Kids and Teens（也称为早期和定期筛检、诊断和治疗 (EPSDT)）福利下的缺陷以及身心疾病或病况，则该服务具有医疗必要性。这包括为修复或帮助缓解身体或精神疾病或病况或维持会员的状况以防止恶化所需的护理。

医疗所必需的服务不包括：

- 未经测试或仍在测试的治疗方法
- 未被普遍认为有效的服务或用品
- 超出正常疗程和治疗期限的服务或没有临床指南的服务
- 为护理人员或提供者提供便利的服务

Molina Healthcare 与其他计划协调，以确保您获得所有必要的医疗服务，即使这些服务由另一个计划而非 Molina Healthcare 承保。

具医疗必要性的服务包括合理且以下情况必要的承保服务：

- 保护生命，
- 预防重大疾病或重大残疾，



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

- 减轻剧烈疼痛，
- 达到适龄成长和发育，或
- 获得、维持及恢复日常生活能力

对于 21 岁以下的会员，医疗所必需的服务包括上面列出的所有承保服务以及任何其他必要的医疗保健、筛检、免疫接种、诊断服务、治疗以及其他纠正或改善 Medi-Cal for Kids and Teens 福利要求的缺陷以及身心疾病和病况的措施。根据联邦法律，这项福利被称为早期和定期筛检、诊断和治疗 (EPSDT) 福利。

Medi-Cal for Kids and Teens 为参保的婴儿、儿童和 21 岁以下青少年提供预防、诊断和治疗服务。Medi-Cal for Kids and Teens 承保的服务多于向成人提供的服务。它旨在确保儿童得到早期发现和护理，以及早预防或诊断和治疗健康问题。Medi-Cal for Kids and Teens 的目标是确保每个儿童在需要时获得所需的医疗保健 – 在适当的时间、适当的环境中为适当的儿童提供适当的护理。

Molina Healthcare 将与其他计划协调，以确保您获得所有必要的医疗服务，即使其他计划承保这些服务而 Molina Healthcare 不承保。请阅读本章后面的“其他 Medi-Cal 计划和服务”。

Molina Healthcare 承保的 Medi-Cal 福利

门诊（可走动）服务

成人免疫接种（注射）

当成人免疫接种（注射）属于预防性服务时，您可以从网络内提供者获得成人免疫接种（注射），无需预先批准（事先授权）。Molina Healthcare 承保 Centers for Disease Control and Prevention (CDC) 的 Advisory Committee on Immunization Practices (ACIP) 建议作为预防服务的免疫接种（注射），包括您旅行时所需的免疫接种（注射）。

您还可以通过 Medi-Cal Rx 从药房获得一些成人免疫接种（注射）服务。要了解有关 Medi-Cal Rx 的更多信息，请阅读本章后面的“其他 Medi-Cal 计划和服务”。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

过敏护理

Molina Healthcare 承保过敏检测和治疗，包括过敏脱敏、低敏或免疫治疗。

麻醉师服务

Molina Healthcare 承保您接受门诊护理时医疗所必需的麻醉服务。这可能包括由麻醉师提供的牙科手术麻醉，麻醉师可能需要预先批准（事先授权）。

脊椎推拿服务

Molina Healthcare 承保脊医服务；承保仅限于通过手动操作治疗脊柱。脊椎推拿服务仅限每月最多两次服务，或每月辆次以下服务的组合：针灸、听力科、职业治疗和言语治疗。限制不适用于 21 岁以下的儿童。Molina Healthcare 可能会在有医疗必要性时预先批准其他服务。

这些会员有资格获得脊椎推拿服务：

- 21 岁以下儿童
- 孕妇，直到月末（包括怀孕终止后 60 天）
- 专业护理机构、中级护理机构或亚急性护理机构的居民
- 所有会员，前提是在 Molina Healthcare 网络内的县立医院门诊部、门诊诊所、联邦合格健康中心 (FQHC) 或乡村卫生诊所 (RHC) 提供服务。并非所有 FQHC、RHC 或县立医院都提供门诊脊椎推拿服务。

认知健康评估

Molina Healthcare 为 65 岁或以上的会员提供年度认知健康评估，这些会员没有资格获得 Medicare 计划中作为年度保健看诊一部分的类似评估。认知健康评估会寻找阿尔茨海默病或失智症的迹象。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

强化社区卫生工作者 (CHW) 服务

Molina Healthcare 承保经医生或其他持照执业人员建议为个人提供的 CHW 服务，以预防疾病、残疾和其他健康状况或其进展；延长寿命；促进精神健康和效率。请致电 (844) 926-6590 或发送电子邮件至 CA_SDOH_Connectors@molinahealthcare.com 联系社区联系人，以了解如何参保。CHW 服务没有服务地点限制，会员可以在急诊室等环境中接受服务。服务可能包括：

- 健康教育和个人支持或宣传，包括控制和预防慢性病或传染病；行为、围产期和口腔健康病况；以及暴力或伤害预防
- 健康促进和指导，包括目标设置和制定行动计划以解决疾病预防和管理
- 健康导航，包括提供信息、培训和支持，以帮助获得医疗保健和社区资源
- 无需执照的筛检和评估服务，可帮助会员获得改善健康的服务

CHW 暴力预防服务提供给符合持照执业人员确定的以下任何情况的会员：

- 会员因社区暴力而受到暴力伤害。
- 会员面临因社区暴力而遭受暴力伤害的巨大风险。
- 会员长期遭受社区暴力。

CHW 暴力预防服务专门针对社区暴力（例如帮派暴力）。CHW 服务可以通过其他途径提供给会员以解决人际/家庭暴力问题，并提供针对这些需求的培训/经验。

透析和血液透析服务

Molina Healthcare 承保透析治疗。Molina Healthcare 还承保血液透析（慢性透析）服务，条件是您的医生必须提交申请并获得 Molina Healthcare 批准。

Medi-Cal 承保不包括：

- 舒适、便利或豪华的设备、用品和功能
- 非医疗物品，例如使家庭透析设备便于携带的发电机或配件



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

陪产服务

陪产服务不包括确定医疗状况、提供医疗建议或任何类型的临床评估、检查或程序。以下 Medi-Cal 服务不包含在陪产福利范围内：

- 行为健康服务
- 剖腹产后由临床医生进行的束腹
- 临床个案协调
- 分娩教育团体课程
- 综合健康教育，包括指导、评估和规划（综合围产期服务计划服务）
- 与怀孕、分娩及产后相关的医疗保健服务
- 催眠疗法（非专业精神健康服务 (NSMHS)）
- 哺乳咨询、团体课程和用品
- 医疗所必需的社区支持服务
- 营养服务（评估、咨询和护理计划制定）
- 载送服务

如果会员需要或想要陪产士不涵盖但可能由其他执业人员提供的陪产或怀孕相关服务，该会员或陪产士可以请求护理。请致电会员的 PCP 或 Molina Healthcare 会员服务部。

陪产服务提供者是分娩工作者，他们在分娩前、分娩中和分娩后为孕妇和产后提供健康教育、宣传以及身体、情感和非医疗支持，包括死产、流产和堕胎期间的支持。

任何怀孕或产后会员可从网络内陪产服务提供者获得以下服务：

- 一次首次就诊
- 最多八次额外就诊，可以包括产前和产后就诊
- 临产和分娩（包括导致死产的临产和分娩）、堕胎或流产期间的支持
- 妊娠结束后最多两次延长三小时的产后就诊

会员最多可接受九次额外的产后就诊，并附有医生或其他持照执业人员的额外书面推荐。

任何想要陪产服务的怀孕或产后会员都可以致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711) 寻找陪产士。如果网络内陪产服务提供者无法提供服务，Molina Healthcare 必须协调会员在网络外获取陪产服务。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

二元服务

Molina Healthcare 为会员及其护理人员承保医疗所必需的二元行为健康 (DBH) 护理服务。二元是指 0 至 20 岁孩子及其父母或护理人员。二元护理为父母或护理人员和孩子提供共同服务。它以家庭福祉为目标，支持儿童健康发育和精神健康。

二元护理服务包括：

- DBH 儿童健康检查
- 二元综合社区支持服务
- 二元心理教育服务
- 二元父母或护理人员服务
- 二元家庭培训，以及
- 儿童发育咨询和孕产妇精神健康服务

门诊手术

Molina Healthcare 承保门诊手术程序。对于某些程序，您需要在获得这些服务之前获得预先批准（事先授权）。诊断程序和某些门诊医疗或牙科程序被视为选择性程序。您必须获得预先批准（事先授权）。

医疗服务

Molina Healthcare 承保具医疗必要性的医生服务。

足科（足部）服务

Molina Healthcare 承保用于诊断以及人类足部的医疗、外科手术、机械、手法和电治疗的医疗所必需足科服务。这包括对与足部相连的脚踝和肌腱的治疗。它还包括对控制足部功能的腿部肌肉和肌腱进行非手术治疗。

治疗疗法

Molina Healthcare 承保不同的治疗疗法，包括：



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

- 化疗
- 放疗

孕妇和新生儿护理

Molina Healthcare 承保以下产妇和新生儿护理服务：

- 根据会员的偏好以及从医疗角度对会员而言最佳的分娩方式，在分娩中心、家中或医院分娩。
- 吸奶器和用品
- 母乳喂养教育和辅助
- 护理协调
- 咨询
- 胎儿遗传失调诊断和咨询
- 陪产服务
- 产妇精神健康服务
- 新生儿护理
- 营养教育
- 妊娠相关健康教育
- 根据会员的偏好以及从医疗角度对会员而言最佳的分娩方式，由认证助产士 (CNM)、持照助产士 (LM) 或医生提供的产前、分娩和产后护理。
- 社会和精神健康评估和转诊
- 维生素和矿物质补充剂

所有怀孕和产后会员均可享有以上所有服务。会员可致电 1-888-665-4621 联系会员服务部，以寻求获取服务方面的协助。

扩大产后承保范围

Molina Healthcare 承保妊娠结束后长达 12 个月的全面保险，收入变化或怀孕如何结束。

远程医疗服务

远程医疗是一种无需与您的提供者处于同一实质位置即可获得服务的方式。远距医疗可能涉及通过电话、视讯或其他方式与您的提供者进行实时对话。远程医疗也可能涉及与您的医疗服务提供者共享信息而无需进行实时对话。您可以通过远距医疗获得许多服务。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

远距医疗可能不适用于所有承保服务。您可以联系您的提供者，以了解您可以通过远距医疗获得哪些服务。您和您的提供者必须同意使用远距医疗服务适合您，这一点很重要。您有权获得现场服务。即使您的提供者同意远距医疗适合您，您也不必使用远距医疗。

精神健康服务

门诊精神健康服务

Molina Healthcare 承保初步精神健康评估，无需预先批准（事先授权）。您可以随时从 Molina Healthcare 网络中的持牌精神健康提供者处获得精神科健康评估，且无需转介。

您的 PCP 或精神健康提供者可能会将更多精神健康筛检转介给 Molina Healthcare 网络内的专科医生，以决定您需要的护理等级。如果您的筛检结果显示您因精神健康状况而有轻度或中度功能障碍，Molina Healthcare 可以为您提供精神健康服务。Molina Healthcare 承保精神健康服务，例如：

- 个人和团体精神健康评估和治疗（心理治疗）
- 有临床指征以评估精神健康状况时的心理测试
- 发展认知技能以提高注意力、记忆力和问题解决的能力。
- 以监测药物治疗为目的的门诊服务
- 门诊化验服务
- Medi-Cal Rx 合同药物清单 (<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>) 尚未承保的门诊药物、用品和补充剂
- 精神科咨询
- 至少涉及两名单家庭成员的家庭治疗。家庭治疗的示例包括但不限于：
 - 儿童及父母心理治疗（0 至 5 岁）
 - 亲子互动治疗（2 至 12 岁）
 - 认知行为夫妻疗法（成人）

如需帮助查找有关 Molina Healthcare 提供的精神健康服务的更多信息，请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或致电 711）。您可能会被转介至行为健康团队，以确保您能及时获得适当的服务。

如果 Molina Healthcare 网络无法提供您所需的精神健康障碍治疗，或者您的 PCP 或精神健康提供者无法在上面“及时获得护理”中列出的时间内为您提供所需的护理，Molina Healthcare 将承保并协助您获得网络外服务。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

如果您的精神健康筛检显示您可能有较高程度的损伤并需要专业精神健康服务 (SMHS)，您的 PCP 或您的精神健康提供者可以将您转介至县精神健康计划以获得您需要的护理。Molina Healthcare 将帮助您协调与县精神健康计划提供者的首次预约，以便为您选择合适的护理。要了解更多信息，请阅读本手册第 4 章中的“其他 Medi-Cal 计划和服务”。

如果您或您认识的其他人处于危机之中，请联系 **988** 自杀和危机生命热线。致电或发送消息至 **988** 或在 988lifeline.org/chat 上进行在线聊天。**988** 自杀和危机生命热线可提供免费且保密的协助。任何人都可以获得帮助，包括处于情绪困扰的个人以及因自杀、精神健康和/或物质使用危机而需要支持的个人。

急诊护理服务

治疗医疗紧急病况所需的住院和门诊服务

Molina Healthcare 承保治疗在美国（包括 American Samoa、Guam、Northern Mariana Islands、Puerto Rico 或 United States Virgin Islands 等领土）发生的医疗紧急病况所需的所有服务。Molina Healthcare 也承保需要在加拿大或墨西哥住院的紧急医疗护理。

医疗紧急情况系指伴有剧烈疼痛或者严重损伤的医疗状况。这种情况非常严重，如果不立即就医，审慎（普通）的外行人（不是医疗保健专业人员）可能会预期导致以下任何结果：

- 严重的健康风险
- 身体机能遭到严重损伤
- 任何身体器官或部位严重失调。
- 孕妇在临产时有严重风险，临产是指在以下任一情况下分娩：
 - 没有足够的时问在分娩前将您安全送至另一家医院
 - 转院可能会对您或未出生的孩子的健康或安全造成威胁

如果医院急诊室提供者为您提供长达 72 小时的门诊处方药作为您治疗的一部分，Molina Healthcare 将承保该处方药，作为您承保的急诊医疗护理的一部分。

如果医院急诊室提供者为您开立处方，而您必须将其带到门诊药房配药，Medi-Cal Rx 将承保该处方。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

如果您在旅行期间需要从门诊药房获得紧急供应药物，Medi-Cal Rx 将负责承保该药物，而不是 Molina Healthcare。如果药房需要协助为您提供紧急药物供应，请让他们致电 Medi-Cal Rx：1-800-977-2273。

急诊交通运送服务

Molina Healthcare 承保救护车服务，以协助您在紧急情况下到达最近的护理地点。这意味着您的病情严重到以其他方式载送您到治疗地点都可能危及您的生命或健康。除需要您在加拿大或墨西哥住院的急诊护理外，在美国境外不承保任何服务。如果您在 Canada 或 Mexico 获得急诊救护车服务，并且您在该护理期间没有住院，Molina Healthcare 将不承保您的救护车服务。

临终关怀与姑息治疗

Molina Healthcare 为儿童和成人提供临终关怀和姑息治疗，这有助于减少身体、情感、社交和精神方面的不适。21 岁或以上的成年人可能无法同时获得临终关怀和治疗（治愈）护理服务。

临终关怀护理

临终关怀是一项为晚期绝症会员提供的福利。临终关怀要求会员的预期寿命为六个月或更短。这是一种主要侧重于疼痛和症状管理的干预措施，而不是针对延长生命的治愈方法。

临终关怀包括：

- 护理服务
- 物理、职业或言语服务
- 医疗社会服务
- 居家健康助理和家庭主妇服务
- 医疗用品和器械
- 某些药物和生物服务（某些可通过 Medi-Cal Rx 获得）
- 咨询服务
- 在危机期间提供 24 小时连续护理服务，并在必要时将身患绝症的会员留在家中
 - 在医院、专业护理机构或临终护理机构接受的最多连续五天的住院临时护理



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

▫ 在医院、专业护理机构或临终护理机构进行的用于疼痛或症状管理的短期住院护理
Molina Healthcare 可能要求您从网络内提供者处获得临终关怀护理，除非网络内无法提供医疗所必需的服务。

姑息护理

姑息治疗是以病患和家庭为中心的护理，通过预测、预防和治疗病痛来提高生活质量。患有严重或危及生命的疾病的儿童和成人均可获得姑息护理。它不要求会员有六个月或更短的预期寿命。姑息治疗可以与治愈性护理同时提供。

姑息治疗包括：

- 预先护理计划
- 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愈性护理
- 姑息治疗团队包括但不限于：
 - 医学或骨病医生
 - 医生助理
 - 注册护士
 - 持证职业护士或执业护士
 - 社会工作者
 - 牧师
- 护理协调
- 疼痛和症状管理
- 精神健康和医疗社会服务

21岁或以上的成年人无法同时获得治疗性护理和临终关怀。如果您正在接受姑息治疗并符合临终关怀的资格，您可以随时要求改为临终关怀。

住院

麻醉师服务

Molina Healthcare 承保住院期间的医疗必要麻醉师服务。麻醉师是专门为患者提供麻醉的提供者。麻醉是在某些医疗或牙科手术中使用的一种药物。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

住院服务

Molina Healthcare 承保您住院时具医疗必要性的住院治疗。

快速全基因组测序

快速全基因组测序 (RWGS) 是一项承保福利，适用于任何一岁或以下并在重症监护病房接受住院住院服务的 Medi-Cal 会员。它包括个人定序、父母及其婴儿的三复位序以及超快速定序。

RWGS 是一种诊断病况的新方法，以便及时影响一岁或以下儿童的重症监护病房 (ICU) 护理。如果您的子女符合 California Children's Services (CCS) 计划的资格，CCS 可能会承保住院和 RWGS。

手术服务

Molina Healthcare 承保在医院进行的具医疗必要性的手术。

复健和康复（疗法）服务及装置

该福利包括帮助受伤、残疾或慢性病患者获得或恢复精神和身体技能的服务和装置。

如果符合以下所有要求，Molina Healthcare 承保本节中所述的复健和康复服务：

- 这些服务具有医疗必要性
- 这些服务旨在解决健康情况问题
- 这些服务旨在帮助您保持、学习或提高日常起居生活技能和功能
- 您在网络内机构获得服务，除非网络内医生认为您在医疗上有必要在其他地方获得服务，或网络内机构无法治疗您的健康病况

Molina Healthcare 承保以下复健/康复服务：

针灸

Molina Healthcare 承保针灸服务，以预防、改变或缓解由普遍认可的医疗病况引起的严重、持续慢性疼痛的感觉。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

由医生、牙医、足病医生或针灸师提供的门诊针灸服务，无论有或没有电刺激，每月仅限两次，与听力科、脊椎推拿、职业治疗和言语治疗服务相结合。限制不适用于 21 岁以下的儿童。Molina Healthcare 可能会预先批准（事先授权）更多具有医疗必要性的服务。

听力学（听力）

Molina Healthcare 承保听力学服务。门诊听力科服务每月仅限两次服务，与针灸、脊椎推拿、职业治疗和言语治疗服务相结合（限制不适用于 21 岁以下的儿童）。Molina Healthcare 可能会预先批准（事先授权）更多具有医疗必要性的服务。

行为健康治疗

Molina Healthcare 通过 Medi-Cal for Kids and Teens 福利为 21 岁以下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范围内培养或恢复 21 岁以下会员的机能。

BHT 服务通过行为观察和强化或通过提示来教授目标行为的每一步技能。BHT 服务基于可靠的证据。这些服务不是实验性的。BHT 服务的示例包括行为干预、认知行为干预、综合行为治疗和应用行为分析。

BHT 服务必须具有医疗必要性、由持照医生或心理医生开处、经 Molina Healthcare 批准并且按照已批准治疗计划的方式提供。

心脏康复

Molina Healthcare 承保住院和门诊心脏康复服务。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

耐用医疗设备 (DME)

- Molina Healthcare 为购买或租用 DME 用品、设备及其他附有来自医生、医生助理、护士执业医师和临床护理专科医生处方的服务承保。当对维持日常活动所需的身体机能或对预防重大身体残疾具有医疗必要性时，处方 DME 用品可获得承保。
- Medi-Cal Rx 承保药房提供的用于检测血糖或尿液的常用一次性门诊装置，例如糖尿病血糖监测仪、连续血糖监测仪、试纸和刺血针。

一般情况下，Molina Healthcare 不承保以下设备：

- 舒适、方便或豪华的设备、功能和用品，但零售级吸奶器除外，如本章前面“产科及新生儿护理”中的“吸奶器和用品”中所述
- 并非用于维持正常日常生活活动的物品，例如运动器材，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，21 岁以下会员因医疗需求而使用的情况除外
- 非医疗项目，如桑拿浴或电梯
- 房屋翻修（除非通过社区支持部门提供）或汽车改造
- 心脏或肺部的电子监护仪，婴儿呼吸暂停监护仪除外
- 因丢失、被盗或误用而修理或更换设备，除非对 21 岁以下的会员具医疗必要性
- 其他通常不主要用于医疗保健的项目

在某些情况下，当您的医生提交预先批准（事先授权）请求，且项目具有医疗必要性并符合 DME 的定义时，这些项目可能会获得批准。

肠内和肠外营养

当医疗状况阻止您正常进食时会使用这些向身体输送营养的方法。如有医疗必要性，可通过 Medi-Cal Rx 承保肠内营养配方和肠外营养产品。Molina Healthcare 承保医疗所必需的肠内和肠外泵和管。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

助听器

Molina Healthcare 承保助听器，前提是您接受了听力损失测试，助听器是医疗所必需，并且您有医生开具的处方。承保范围仅限于满足您的医疗需求的成本最低的助听器。

Molina Healthcare 将承保一个助听器，除非每只耳朵都需要一个助听器才能获得比使用一个助听器更好的效果。

21 岁以下会员的助听器：

在 Los Angeles 县，州法律要求将 21 岁以下需要助听器的儿童转介至 California Children's Services (CCS) 计划，以决定该儿童是否符合 CCS 的资格。如果该儿童符合 CCS 的资格，CCS 将承保用于治疗疾病的医疗上必需的助听器费用。如果该儿童不符合 CCS 资格，Molina Healthcare 将承保医疗上必需的助听器，作为 Medi-Cal 承保的一部分。

针对 21 岁及以上会员的助听器

根据 Medi-Cal 的规定，Molina Healthcare 将为每个承保助听器承保以下内容：

- 佩戴所需的耳模
- 一组标准电池
- 为了确保助听器运作正常所需的就诊
- 清洁和安装助听器的就诊
- 修理助听器
- 助听器配件和租赁

根据 Medi-Cal 的规定，如果符合以下条件，Molina Healthcare 将承保更换助听器：

- 您的听力损失严重到您目前的助听器无法纠正
- 您的助听器丢失、被盗或损坏，无法修复且不是您的错。您必须提供一份说明告诉我们事发经过

对于 21 岁及以上的成年人，Medi-Cal 不承保：

- 更换助听器电池

居家保健服务

Molina Healthcare 承保在医疗上必要且由您的医生或医师助理、执业护士或临床护理专科医生开立的在您家中提供的健康服务。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

家庭健康服务仅限于 Medi-Cal 承保的服务，包括：

- 兼职专业护理
- 兼职居家健康助理
- 专业物理、职业和言语治疗
- 医疗社会服务
- 医疗用品

医疗供应品、设备及用具

Molina Healthcare 承保医生、医师助理、执业护士和临床护理专科医生开出的医疗用品。一些医疗用品通过属于按服务收费 (Fee-for-Service, FFS) Medi-Cal 的 Medi-Cal Rx 承保，而不是由 Molina Healthcare 承保。当 Medi-Cal Rx 承保用品时，提供者将向 Medi-Cal 开出账单。

Medi-Cal 不承保：

- 常见的家居用品，包括但不限于：
 - 胶带（所有类型）
 - 外用酒精
 - 化妆品
 - 棉球和棉签
 - 药粉
 - 纸巾
 - 金缕梅
- 包括但不限于以下情况的常见家庭疗法：
 - 白凡士林
 - 干性皮肤油和乳液
 - 滑石和滑石组合产品
 - 双氧水等氧化剂
 - 过氧化脲和过硼酸钠
- 非处方洗发水
- 含有苯甲酸和水杨酸药膏的外用制剂、水杨酸乳膏、药膏或药水以及氧化锌药膏
- 一般主要不是用于医疗保健用途，且平常主要是由没有特殊医疗需求的人士使用的其他用品



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

职业治疗

Molina Healthcare 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。职业治疗服务仅限每月 2 次，与针灸、听力科、脊椎推拿和言语治疗服务相结合（限制不适用于 21 岁以下的儿童）。Molina Healthcare 可能会预先批准（事先授权）更多具有医疗必要性的服务。

骨科/假肢

Molina Healthcare 承保由您的医生、足科医生、牙医或非内科医疗服务提供者开具的具医疗必要性的矫形和假肢设备和服务。其中包括可恢复机能或取代身体部位或为虚弱或变形的身体部位提供支撑的植入性听力装置、乳房义体/乳房切除术胸罩、压缩烧伤衣物和修复体。

造口和泌尿用品

Molina Healthcare 承保造口袋、导尿管、引流袋、冲洗用品和黏合剂。这不包括用于舒适、便利或奢侈器材或功能的用品。

物理治疗

Molina Healthcare 承保具医疗必要性且由医生、牙医或足科医生开具的物理治疗服务。服务包括物理治疗评估、治疗规划、治疗、指导、咨询服务和外用药物的应用。处方有效期为六个月，如有医疗必要性可续开。

肺功能康复

Molina Healthcare 承保具医疗必要性且由医生开具的肺部康复服务。

专业护理机构服务

如果您身患残疾并需要高水平的护理，Molina Healthcare 会承保具医疗必要性的专业护理设施服务。这些服务包括持照机构的食宿服务以及每天 24 小时专业护理服务。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

言语治疗

Molina Healthcare 承保具医疗必要性且由医生或牙医开具的言语治疗。处方有效期为六个月，如有医疗必要性可续开。语言障碍矫正服务仅限于每月两次结合针灸、听觉矫正、脊椎推拿和职业治疗。限制不适用于 21 岁以下的儿童。Molina Healthcare 可能会根据医疗需要预先批准（事先授权）每月超过两项服务。

跨性人服务

当具有医疗必要性或服务满足重建手术的规则时，Molina Healthcare 承保跨性人服务（性别确认服务）。

临床试验

Molina Healthcare 为接受临床试验（包括癌症临床试验）的患者承保常规患者护理费用，United States 的临床试验清单在网站 <https://clinicaltrials.gov> 上。Medi-Cal Rx 属于 FFS Medi-Cal，承保大多数门诊处方药。要了解更多信息，请阅读本章后面的“门诊处方药”。

化验和放射服务

Molina Healthcare 在具医疗必要性时承保门诊和住院化验室以及 X 光服务。根据医疗必要性承保 CT 扫描、MRI 和 PET 扫描等先进造影程序。

预防与健康服务及慢性疾病管理

Molina Healthcare 承保范围包括但不限于：

- 不良童年经历 (ACE) 筛检
- 免疫接种咨询委员会 (ACIP) 推荐的疫苗
- American Academy of Pediatrics Bright Futures 建议 (https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- 哮喘预防服务
- 计划生育服务
- 协助戒烟，也称为戒烟服务
- 美国妇产科学院推荐的女性预防服务
- 美国预防服务工作组 A 级和 B 级建议的预防服务



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

计划生育服务

为育龄会员提供计划生育服务，以便他们选择孩子数量和间隙怀孕时间。该等服务包括美国食品和药物管理局 (FDA) 批准的所有避孕方法。Molina Healthcare 的 PCP 和 OB/GYN 专科医生可提供计划生育服务。

关于计划生育服务，您可以在没有获得 Molina Healthcare 预先批准（事先授权）的情况下选择不在 Molina Healthcare 网络内的任何 Medi-Cal 医生或诊所。如果您从网络外提供者获得与计划生育无关的服务，这些服务可能不在承保范围内。要了解更多信息，请致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或致电 711)。

慢性病管理

Molina Healthcare 也承保针对以下情况的慢性病管理计划：

- 糖尿病
- 心血管疾病
- 哮喘
- 忧郁症
- 高血压
- COPD
- 心力衰竭

有关 21 岁以下会员的预防性护理信息，请阅读本手册第 5 章“儿童与青少年保健”。

糖尿病预防计划

糖尿病预防计划 (Diabetes Prevention Program, DPP) 是一项以证据为基础的生活方式改变计划。这个为期 12 个月的计划重点关注生活方式的改变。它旨在预防或推迟被诊断为前期糖尿病的人群中 2 型糖尿病的发病。符合标准的会员可能有资格获得第二年的资格。此计划提供教育和团体支持。

技术包括但不限于：

- 提供同伴教练
- 教授自我监控和解决问题
- 提供鼓励和回馈
- 提供信息材料以支持达到目标
- 跟踪日常称重以帮助实现目标



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

会员必须符合某些规则才能加入 DPP。请致电 Molina Healthcare 以了解您是否有资格参加该计划。

重建服务

Molina Healthcare 承保纠正或修复身体异常结构以尽可能改善或创造正常外观的手术。身体结构异常是由先天缺陷、发育异常、创伤、感染、肿瘤、疾病或导致身体结构丧失的疾病治疗（例如乳房切除术）引起的。可能存在一些限制和例外情况。

物质使用障碍 (SUD) 筛检服务

Molina Healthcare 承保：

- 酒精和药物筛检、评估、简要干预和治疗转诊 (SABIRT)

此外，Molina Healthcare 还提供以下服务：

- 在初级保健、住院医院、急诊部和其他签约医疗机构提供的成瘾治疗药物 (MAT, 也称为药物辅助治疗)；和其他签约医疗机构；以及为稳定会员所需的急诊服务。
- Molina 将为其所在县符合专业精神健康服务 (SMHS) 使用标准的会员提供或安排提供具医疗必要性的 SMHS。

有关全县的治疗承保范围，请阅读本章后面的“物质滥用障碍 (SUD) 治疗服务”。

视力福利

Molina Healthcare 承保：

- 每 24 个月一次的常规眼科检查；若为会员医疗所必需（例如糖尿病患者），将会承保更频繁的眼科检查。
- 每 24 个月一次的眼镜（镜框和镜片），前提是必须持有有效的处方
- 24 个月内更换眼镜，条件是您的处方发生变化，或者您的眼镜遗失、被盗或损坏且无法修复，并且这不是您的过错。您必须给我们一个说明以告诉我们您的眼镜是如何丢失、被盗或损坏的。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

- 弱视装置，前提是您患有影响您执行日常活动能力的视力障碍（例如老年黄斑部病变），并且标准眼镜、隐形眼镜、药物或手术无法纠正您的视力障碍。
- 医疗所必需的隐形眼镜。如果因眼部疾病或病况（例如缺少一只耳朵）而无法使用眼镜，隐形眼镜配验和隐形眼镜可能会受到承保。符合特殊隐形眼镜条件的医疗状况包括但不限于无虹膜、无晶状体和圆锥角膜。
- 为因疾病或受伤而失去一只或两只眼睛的会员提供的义眼服务和材料。
- 21 岁以下儿童和青少年的视力检查和眼镜不限于每 24 个月一次；根据“Medi-Cal for Kids & Teens”，当提供者证明该服务具有医疗必要性时即可提供。
- 患有圆锥角膜和无晶状体等病症的 21 岁以下儿童和青少年需要转介到 CCS 接受进一步护理。

非紧急情况下的交通福利

如果您有医疗需求而无法使用汽车、巴士、火车、出租车或其他公共或私人交通工具前往预约的医疗护理地点，您可以获得医疗交通接送服务。您可以获得承保服务和 Medi-Cal 承保药房预约的医疗交通接送服务。您可以通过向您的医疗服务提供者提出申请来请求医疗交通接送服务。这包括您的医生、牙医、足病医生、物理治疗师、言语治疗师、职业治疗师、精神健康或物质使用障碍 (SUD) 服务提供者、医生助理、执业护士或认证助产士。您的服务提供者将根据您的需要决定正确的交通接送方式。

如果他们发现您需要医疗交通接送，他们会通过填写表格并将其提交给 Molina Healthcare 来开立处方。一旦获得批准，批准有效期最长为 12 个月，具体取决于医疗需求。一旦获得批准，您就可以根据需要获得任意数量的乘车服务，用于您的承保医疗和药房预约。您的提供者将需要重新评估您对医疗交通接送的医疗需求，并在适当的情况下，如果您仍然符合资格，则在处方到期时重新批准您的医疗交通接送处方。您的医生可能会重新批准为期 12 个月或更短的医疗交通接送。

医疗交通接送是指使用救护车、担架箱型车、轮椅车或航空运输。当您需要乘交通工具前往就诊时，Molina Healthcare 可为您的医疗需求允许费用最低的医疗交通接送服务。这意味着，例如如果您符合身体和医疗情况可以让轮椅车载送您，Molina Healthcare 将不会支付救护车费用。只有当您的身体状况无法进行任何形式的地面运输时，您才有权使用航空运输。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

在以下情况下，您将获得医疗交通接送服务：

- 需要由您的提供者出具书面授权，证明就您的身体状况或医疗状况而言，您无法使用汽车、巴士、火车或其他公共或私人交通工具前往预约地点。
- 由于身体或精神残疾，您需要司机帮助往返您家、车辆或治疗地点。

如需您的医生为非紧急（常规）预约开具的医疗交通接送服务，请至少在您的预约的 2 个工作日（周一至周五）前致电 1-888-665-4621 通知 Molina Healthcare 或致电 1-844-292-2688 通知 American Logistics。对于紧急预约，请尽快打电到。致电时请准备好您的 Molina Healthcare 会员 ID 卡。

医疗交通接送服务的限制

Molina Healthcare 提供费用最低的医疗交通接送服务，以满足您前往离您家最近且可以预约的医疗服务提供者的医疗需求。如果 Medi-Cal 不承保您所获得的服务，或者药房预约不属于 Medi-Cal 承保范围，您将无法获得医疗交通接送服务。承保服务清单位于本手册第 4 章的“福利与服务”部分。

如果 Medi-Cal 承保约诊类型，但不通过健康计划承保，则 Molina Healthcare 将不承保医疗交通接送服务，但可以帮助您与 Medi-Cal 安排交通运输。除非得到 Molina Healthcare 的预先批准（事先授权），否则 Molina Healthcare 网络或服务区以外的交通接送服务不予承保。如需了解更多信息或申请医疗交通接送，请致电 1-888-665-4621 联系 Molina Healthcare，或致电 1-844-292-2688 联系 American Logistics。

会员需要支付的费用

Molina Healthcare 安排交通运输时无需支付任何费用。

如何获得非医疗交通接送服务

您的福利包括当预约是针对 Medi-Cal 承保的服务且您没有可使用交通工具时，为您安排交通接送以便您前往您的就诊。您可以免费使用接送服务，但条件是您已尝试其他所有方式来获得交通运输服务并且：

- 往返约诊以接受您的提供者授权的 Medi-Cal 服务，或



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

- 领取处方药和医疗用品

Molina Healthcare 允许您使用汽车、出租车、巴士或其他公共或私人方式赶赴您的医疗约诊以接受 Medi-Cal 承保的服务。Molina Healthcare 将承保满足您需求的最低费用的非医疗交通接送类型。

有时，Molina Healthcare 可以报销（偿还）您乘坐您安排的私家车的费用。Molina Healthcare 必须在您搭乘之前对此进行批准。您必须告诉我们为什么您不能以任何其他方式乘车，例如乘坐巴士。您可以致电 1-888-665-4621。您可以致电、发送电子邮件或当面告诉我们。如果您有交通工具或可以自己开车赴诊，Molina Healthcare 将不会报销您的费用。此福利仅适用于无法使用交通工具的会员。

如需报销经批准的私家车乘车的里程费用，您必须提交司机的以下文档的副本：

- 有效的驾照，
- 有效的车辆登记，以及
- 有效的车辆保险。

要为服务申请乘车，请在您的预约前至少 2 个工作日（周一至周五）致电 Molina Healthcare 1-888-665-4621 或 American Logistics 1-844-292-2688，或在您有紧急预约时尽快致电。致电时请准备好您的 Molina Healthcare 会员 ID 卡。

注意：美国印第安人也可以联系他们的印第安医疗保健提供者来请求非医疗交通接送服务。

非医疗交通接送服务的限制

Molina Healthcare 提供费用最低的非医疗交通接送服务，以满足您前往离您家最近的可预约服务提供者的需求。会员不得自己开车或直接报销非医疗交通接送费用。如需了解更多信息，请致电 1-888-665-4621 联系 Molina Healthcare，或致电 1-844-292-2688 联系 American Logistics。

在以下情况下，不适用非医疗交通接送：

- 医疗上需要救护车、非紧急患者载送车、轮椅车或其他形式的医疗交通接送才能获得 Medi-Cal 承保的服务。
- 由于身体或医疗状况，您需要司机协助往返住所、车辆或治疗地点。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

- 您坐在轮椅上，而且在没有司机的帮助下，您将无法进出车辆。
- Medi-Cal 不承保该服务。

会员需要支付的费用

Molina Healthcare 安排非医疗交通接送时无需支付任何费用。

出行费用

在某些情况下，如果您必须前往离家很远的医生处就诊，Molina Healthcare 可以支付出行费用，例如膳食、酒店住宿以及停车费、通行费等其他相关费用。如果其他人与您一起出行以帮助您赴诊或向您捐赠器官以进行器官移植，这些出行费用也可能属于承保范围。您需要致电 1-888-665-4621 联系 Molina Healthcare，并申请对这些服务进行预先批准（事先授权）。

牙科服务

Los Angeles 县：Medi-Cal 使用管理式护理计划为您提供牙科服务。您可以继续使用按服务收费牙科，也可以选择牙科管理式护理。若要选择或更改您的牙科计划，请致电 Health Care Options：1-800-430-4263。您不得同时加入 PACE 或 SCAN 计划和牙科管理式护理计划。

Medi-Cal 承保牙科服务，包括：

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ 诊断和预防性牙科服务，例如检查、X 光检查和洗牙 ▪ 疼痛控制急诊护理 ▪ 拔牙 ▪ 补牙 | <ul style="list-style-type: none"> ▪ 根管治疗（前/后） ▪ 牙冠（预制/实验室制） ▪ 洁牙和牙根平整 ▪ 完全和部分假牙 ▪ 符合条件的儿童正畸 ▪ 外用氟化物 |
|--|--|

Los Angeles 县：如果您有疑问或想了解有关牙科服务的更多信息，并已加入牙科管理式护理计划，请致电您指定的牙科管理式护理计划。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

Molina Healthcare 承保的其他福利和计划

如果您符合资格标准，您可能有资格参加社区成人服务 (CBAS)。这些服务旨在帮助您保持独立并提高您的生活质量。

CBAS 在门诊、设施环境中提供护理。服务可能包括：

- 专业护理
- 社会服务
- 物理、职业和言语治疗
- 个人护理
- 营养服务
- 家人和护理人员培训和支持
- 载送服务
- 其他支持服务 紧急远程服务 (ERS)

当紧急情况导致会员无法前往 CBAS 中心时，ERS 允许在其他环境中提供 CBAS 服务。这可确保您在意外情况下继续接受护理。

在以下情况下可以提供 ERS：

1. 公共紧急情况 – 例如自然灾害（地震、洪水、火灾）、停电或疾病爆发（如 COVID-19、肺结核或诺罗病毒）。
2. 个人紧急情况 – 例如严重疾病、受伤或护理过渡（例如，搬进或搬出医院或护理机构）。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

长期服务及支持 (LTSS)

长期护理服务

Molina Healthcare 为符合资格的会员承保以下类型的长期护理机构或疗养院的长期护理服务：

- Molina Healthcare 批准的专业护理设施服务
- 经 Molina Healthcare 批准的亚急性护理机构服务（包括成人和儿童）
- Molina Healthcare 批准的中度护理设施服务，包括：
 - 中级护理机构/发育性残疾 (ICF/DD)
 - 中级护理机构/发育性残疾康复 (ICF/DD-H)
 - 中级护理机构/发育性残疾护理 (ICF/DD-N)

如果您有资格获得长期护理服务，Molina Healthcare 将确保您被安置在提供最适合您医疗需求的护理等级的医疗保健机构或疗养院中。Molina Healthcare 将与您本地的区域中心合作，确定您是否符合 ICF/DD、ICF/DD-H 或 ICF/DD-N 服务的资格。

如果您对长期护理服务有任何疑问，请致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

Basic Population Health Management (BPHM)

作为 Molina Healthcare 会员，您可以通过基本人口健康管理 (Basic Population Health Management, BPHM) 计划获得广泛的服务。该计划旨在通过帮助您随时随地获得所需的护理和服务来支持您的整体健康和福祉。

BPHM 包括：

- 获得初级保健
- 护理协调和帮助了解医疗保健系统
- 转介至医疗和社会服务
- 社区卫生工作者 (CHW) 通过 CHW 福利提供的支持
- 保健和预防计划
- 慢性病管理
- 改善孕产妇健康结果的计划
- EPSDT 福利下的儿童护理管理（早期和定期筛查、诊断和治疗）

我们了解，从不同的提供者或卫生系统获得护理可能具有挑战性。这就是 Molina Healthcare 随时帮助协调您的护理的原因，您无需支付任何费用。我们将与您合作，确保您获得所有必要的医疗服务，包括处方药和行为健康护理（精神健康和物质使用障碍服务）。

即使另一项计划承保您的服务，Molina 仍然可以帮助管理您的护理。

如果您对自己的健康或您孩子的健康有疑问或疑虑，请致电我们：1-888-665-4621 (TTY: 711)



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

基本护理管理

从许多不同的提供者或不同的卫生系统获得护理具有挑战性。Molina Healthcare 希望确保会员获得所有必要的医疗服务、处方药和行为健康服务（精神健康和/或物质使用障碍服务）。Molina Healthcare 可以免费协助协调护理和管理您的健康需求。即使其他计划承保这些服务，也可以使用此帮助。

如果您对自己或子女的健康有任何疑问或疑虑，请致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。

复杂护理管理 (CCM)

具有更复杂健康需求的会员可能有资格获得专注于护理协调的额外服务。Molina Healthcare 提供 CCM 服务，用于管理慢性病或高风险疾病。

如果您加入了 CCM 或加强型护理管理 (Enhanced Care Management, ECM) (请参阅下文)，Molina Healthcare 将确保您拥有指定的护理管理人，如果您从医院、专业护理机构、精神病院或住宿治疗机构出院，护理管理人可以帮助进行上述基本护理管理并提供其他可用的过渡护理支持。

Enhanced Care Management (ECM)

Molina Healthcare 为具有高度复杂需求的会员提供 ECM 服务。ECM 提供额外服务来帮助您获得保持健康所需的护理。它协调医生和其他提供者为您提供的护理。ECM 可协助协调初级和预防性护理、急性护理、行为健康（精神健康及/或物质滥用障碍服务）、发育、口腔健康、社区长期服务和支持 (LTSS) 并转介社区资源。

如果您符合条件，我们可能会就 ECM 服务与您联系。您还可以致电 Molina Healthcare 以了解您是否以及何时可以接受 ECM，或咨询您的医疗保健提供者。他们可以确定您是否有资格获得 ECM 或向您转介护理管理服务。

ECM 承保服务

如果您符合 ECM 资格，您将拥有自己的护理团队和主管护理管理人。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

他们将与您和您的医生、专科医生、药剂师、个案经理、社会服务提供者和其他人交谈。他们确保每个人共同努力为您提供所需的护理。您的主管护理管理人还可以帮助您找到并申请社区中的其他服务。ECM 包括：

- 外展和互动
- 全面评估和护理管理
- 加强护理协调
- 健康促进计划
- 全面过渡性护理
- 会员和家属支持服务
- 协调并转介给社区和社会支持

如需了解 ECM 是否适合您，请咨询您的 Molina Healthcare 代表或医疗保健提供者，电话是 1-888-665-4621。

会员需要支付的费用

会员无需支付 ECM 服务的费用。

如果您加入 ECM，您指定的 ECM 主管护理管理人将与您联系（基于您的首选联系方式）以开始提供 ECM 服务。加入后，您每月都应该接受 ECM 服务。您的 ECM 主管护理管理人将与您合作，直至您准备好从该计划毕业。如果您在任何时候希望停止该计划，请通知为您指定的 ECM 主管护理管理人。若您不再符合通过 Molina Healthcare 获得 Medi-Cal 福利的资格，或是您对 ECM 提供者的行为或不安全环境感到担忧，您可能会被从计划中除名。

过渡护理服务

Molina Healthcare 可以帮助您在过渡期（变化期）管理您的健康护理需求。例如，住院后回家是会员在药物和约诊方面有新的健康需求的在过渡期。会员可以获得支持以确保安全过渡。Molina Healthcare 可以协助您获得以下过渡护理服务：

- 安排随访约诊
- 获得药物
- 获得前往当面约诊的免费交通工具。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

Molina Healthcare 有一个专用电话号码，仅用于在护理过渡期间帮助会员。Molina Healthcare 的护理管理人仅面向高风险会员，包括怀孕或产后会员，或入住疗养院或从疗养院出院的会员。护理管理人可帮助会员获取所需的护理，并提供可能影响其健康的服务，包括住房和餐饮服务。

若要申请过渡护理服务，请联系您的 Molina Healthcare 代表。他们将用您的语言为您提供计划、提供者或其他支持方面的协助。Molina Healthcare 过渡护理服务会员热线电话是 (833) 968-1065。

社区支援

您可能有资格获得某些社区支持服务（如适用）。社区支持是医疗上适当且具有成本效益的替代服务或环境，可替代 Medi-Cal 州计划所承保的服务或环境。这些服务对会员是可选的。如果您有资格获得并同意接受这些服务，他们可以帮助您更独立地生活。这些服务不会取代您已通过 Medi-Cal 获得的福利。

仅拥有 Molina Medi-Cal 的会员以及拥有 Molina for Medi-Cal 的 Medicare 双重会员均有资格获得社区支持 (CS)。

住房过渡导航服务:帮助正在经历或面临无家可归风险的会员寻找、申请和获得住房。这些服务必须以您的住房需求为基础，并记录您的住房支持计划。住房引导员可协助申请、争取福利、取得可用资源、在入住时协助与房东沟通等等。如果您无家可归或面临无家可归的风险，并且有其他严重的健康需求，您可能符合资格。

住房押金:协助正在经历或面临无家可归风险的会员筹集建立基本家庭生活所需的各项服务费用，例如押金和水电煤气等公用事业的开通费用。住房押金不包含租金。此服务仅可使用一次。如果您无家可归或面临无家可归的风险，并且有其他严重的健康需求，您可能符合资格。

住房租赁和维持服务:为曾经无家可归、现已获得新住所的会员提供维持安全稳定住房所需的各项服务。这些服务必须以您的住房需求为基础，并记录您的住房支持计划。此服务不包含租金。如果您无家可归或面临无家可归的风险，并且有其他严重的健康需求，您可能符合资格。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

短期住院后住房：这项服务为没有住所且对医疗或行为健康有较高需求的会员提供住房。如果您无家可归，并且在离开医院或其他机构环境后需要继续接受治疗，您可能符合资格。这项服务在 12 个月的期限内最长可达 6 个月，与康复护理和过渡性租金合并计算。

康复护理（医疗临时护理）：这项服务为无家可归的会员提供短期住所，他们不需要医院或专业护理，但仍需从受伤或疾病（包括行为健康问题）中康复，且在不稳定的居住环境中病情会恶化。必须提供临床信息。如果您受伤或患病需要恢复，并且正在经历无家可归，您可能符合资格。这项服务在 12 个月的期限内最长可达 6 个月，与短期出院后住房和过渡性租金合并计算。

临时护理服务这项服务提供给在自己家中照顾会员时需要帮助的护理人员，以提供临时护理，避免护理人员过度劳累。这些服务是在短期基础上提供的，并且本质上是非医疗性的。该服务仅为了让护理人员休息，并且仅用于避免长期护理安置。如果您有护理人员帮助您进行日常活动，并且该护理人员需要休息一段时间，您可能符合资格。

日间康复计划：这些服务帮助会员获得、保持和提高在社区生活所需的自理能力、社交能力和适应能力。如果您现在或最近无家可归，或面临无家可归的风险，您可能符合资格。

辅助生活机构 (ALF) 过渡：这些服务旨在协助会员从护理院搬往辅助生活机构。如果您目前在护理院居住超过 60 天，并且可以安全地住在辅助生活机构中，您可能符合资格。

社区或家庭过渡：这些服务可以协助会员从护理院搬往社区中的家庭环境。如果您目前在护理院或康复护理机构居住超过 60 天，并且能够在一些有成本效益的支持下安全地生活在社区中，您可能符合资格。

个人护理和家政服务：这些服务可以为需要日常生活活动 (ADL) 和工具性日常生活活动 (IADL) 帮助的会员提供护理。如果您面临前往医院或护理院的风险，并且您已经申请了居家支持服务，您可能有资格获得这些服务。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

环境无障碍改造（家居改造）：这项服务旨在对房屋进行必要的改造，以确保会员的健康、福祉和安全。这些改造应该有助于会员在家中更加独立。如果您面临前往护理院的风险，并且对您目前住所进行改造可以避免这种情况发生，您可能有资格获得这些服务。

医疗定制膳食/医疗辅助食品：这项服务可以为最近从医院或专业护理机构出院的会员提供膳食，或满足患有慢性病的会员的特殊饮食需求。如果您的健康状况可以通过特殊饮食来改善，您可能符合资格。要符合资格，您必须获得营养师的评估和医生的建议。

清醒中心：这些服务为那些被发现在公共场所迷醉（因酒精或其他药物）的人提供替代去处，否则他们将被送往急诊部或监狱。所承保的服务持续时间少于 24 小时。

哮喘治疗：这项服务通过改善居家环境来帮助会员预防急性哮喘发作，以避免需要急诊服务或住院治疗。如果持照医疗保健专业人士推荐这些服务，您可能符合资格。哮喘治疗应与哮喘预防服务结合使用。

过渡性租金

过渡性租金预计于 2026 年 1 月 1 日正式上线。过渡性租金为正在经历无家可归并有某些临床风险因素的会员提供最多六个月的临时和永久环境租赁援助。会员在任何 12 个月的期限内获得的康复护理、短期住院后住房和过渡期租金合计不得超过六个月。

会员在 2029 年 12 月 31 日前最多只能获得六个月的过渡性租金。如果您患有严重的精神健康问题，并且正在经历或面临无家可归的风险，您可能有资格获得过渡性租金。

社区支持的事先批准

除清醒中心外，所有社区支持都需要 Molina 的事先批准。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

器官和骨髓移植手术 21 岁以下儿童的移植

州法律要求将需要移植的儿童转介至 California Children's Services (CCS) 计划以确定该儿童是否有资格获得 CCS。如果该儿童符合 CCS 的资格（大多数儿童都符合），California Children's Services (CCS) 计划将会承保移植及相关服务的费用。

如果该儿童不符合 CCS 的资格，Molina Healthcare 会将该儿童转介至合格的移植中心进行评估。如果移植中心确认移植对于该儿童的医疗状况而言具有安全性和必要性，Molina Healthcare 将承保移植和其他相关服务。

21 岁及以上的成年人的移植

如果您的医生认为您可能需要器官和/或骨髓移植，Molina Healthcare 将与您的医疗服务提供者合作，协调将您转介至合格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的医疗状况安全，Molina Healthcare 将承保移植和其他相关服务。

Molina Healthcare 承保的器官和骨髓移植包括但不限于：

- 骨髓
- 心脏
- 心/肺
- 肾脏
- 肾脏/胰脏
- 肝
- 肝脏/小肠
- 肺部
- 小肠

街头药物服务

无家可归的会员可从 Molina Healthcare 医疗服务提供者网络内的街头药物提供者处获得承保服务。无家可归的会员可能可以选择 Molina Healthcare 街头药物提供者作为其主治医生 (PCP)，前提是该街头药物提供者符合 PCP 资格规定并同意担任该会员的 PCP。要详细了解 Molina Healthcare 的街头药物服务，请致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

其他 Medi-Cal 计划和服务

您可以通过按服务收费 (Fee-for-Service, FFS) Medi-Cal 或其他 Medi-Cal 计划获得的其他服务

Molina Healthcare 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。Molina Healthcare 将与其他计划协调，以确保您获得所有必要的医疗服务，包括其他计划承保而 Molina Healthcare 不承保的服务。此部分列出其中的一些服务。要了解更多信息，请致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或致电 711)。

门诊处方药

Medi-Cal Rx 承保的处方药

药房提供的处方药由属于 FFS Medi-Cal 的 Medi-Cal Rx 承保。Molina Healthcare 可能承保提供者在办公室或诊所提供的一些药物。如果您的提供者在医生诊所或输液中心开具处方药，这些药物可能被视为由医师施用的药物。

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。您的提供者可以为您开立 Medi-Cal Rx 合同药物清单上的药物。

有时，您需要的药物不在合同药物清单上。这些药物需要获得批准才能在药房配药。

Medi-Cal Rx 将在 24 小时内审核并决定这些申请。

- 如果门诊药房的药剂师认为您需要紧急供药，他们可能会为您提供 14 天的紧急供药。Medi-Cal Rx 将支付门诊药房提供的急诊药物费用。
- Medi-Cal Rx 可能会拒绝非紧急申请。如果他们拒绝，他们会寄给您一封信，告诉您原因。他们会告诉您您有哪些选择。要了解更多信息，请阅读本手册第 6 章中的“投诉”。

若要确定某种药物是否在合同药物清单上或取得合同药物清单副本，请致电 Medi-Cal Rx: 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)，然后按 7 或 711。或访问 Medi-Cal Rx 网站：<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

药房

如果您正在为配方药配药或续配，您必须从与 Medi-Cal Rx 合作的药房获取您的处方药。

您可以在 Medi-Cal Rx 药房目录中找到与 Medi-Cal Rx 合作的药房清单，网址为

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

您也可以致电 Medi-Cal Rx: 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)，然后按 7 或 711，找到您附近的药房或可以将处方药邮寄给您的药房。

一旦选择了药房，您的提供者可以通过电子方式将处方发送到您的药房。您的提供者也可能会给您一份书面处方，以便带到您的药房。请使用您的 Medi-Cal 福利身份卡 (BIC) 向药房提供您的处方。确保药房了解您正在服用的所有药物以及您的过敏情况。如果您对处方有任何疑问，请咨询药剂师。

会员也可以从 Molina Healthcare 获得交通运输服务以前往药房。要了解有关交通运输服务的更多信息，请阅读本手册第 4 章中的“非紧急情况下的交通福利”。

专业精神健康服务 (SMHS)

某些精神健康服务由县精神健康计划而非 Molina Healthcare 提供。其中包括为符合 SMHS 服务规则的 Medi-Cal 会员提供的 SMHS。SMHS 可能包括以下门诊、住宿和住院服务：

门诊服务：

- 精神健康服务
- 药物支持服务
- 日间治疗密集型服务
- 日间康复服务
- 危机干预服务
- 危机稳定服务
- 针对性个案管理
- 为 21 岁以下会员承保的行为治疗服务
- 为 21 岁以下会员承保的重症监护协调 (ICC)
- 为 21 岁以下会员承保的密集家庭服务 (IHBS)
- 为 21 岁以下会员承保的治疗性寄养护理 (TFC)
- 移动危机服务。
- 同伴支持服务 (PSS) (可选)

居住服务：



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

- 成人住院治疗服务

- 危机住院治疗服务

住院服务:

- 精神科住院服务

- 精神健康机构服务

要了解有关县精神健康计划提供的 SMHS 的更多信息，您可以致电您所在县的精神健康计划。

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 Molina Healthcare 确定您需要县精神健康计划的服务，Molina Healthcare 将帮助您与县精神健康计划服务建立联系。

物质使用障碍 (SUD) 治疗服务

Molina Healthcare 鼓励在饮酒或其他物质使用方面需要帮助的会员获得护理。初级保健、住院、急诊室和物质使用服务提供者等医疗服务提供者可以提供物质使用服务。SUD 服务由各县提供。根据您居住的地方，某些县会提供更多的治疗选择和康复服务。

要了解有关 SUD 治疗选项的更多信息，请致电 Molina Healthcare 会员服务部电话号码 1(888)-665-4621。

Molina Healthcare 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。会员可联系 Molina Healthcare 要求获得行为健康服务，包括 SUD 评估。会员也可以前往他们的 PCP 处就诊，其可将他们转介到 SUD 提供者处进行评估。如有医疗必要性，可用的服务包括门诊治疗以及 SUD 药物（也称为成瘾治疗药物或 MAT），例如丁丙诺啡、美沙酮和纳曲酮。

确认需要接受 SUD 治疗服务的会员将被转介到其所在县的物质使用障碍计划进行治疗。会员可由 PCP 转介，或直接联系 SUD 提供者自行转介。如果会员自行转介，医疗服务提供者将进行初步筛选和评估，以确定他们是否符合资格以及所需的护理级别。

有关所有县电话号码的列表，请访问

https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

Molina Healthcare 将在初级保健、住院、急诊室和其他医疗环境中提供或安排 MAT。Molina Healthcare 还在门诊行为环境中提供承保的 MAT 处方。更高级别的物质使用和行为健康（包括住院或入院治疗）护理被排除在 Molina 福利之外。在这些环境中提供的 MAT 服务将属于相关的县级福利范围。要了解有关 MAT 服务的更多信息，请致电 Molina Healthcare 会员服务部电话号码 1-888-665-4621

California Children's Services (CCS)

CCS 是一项 Medi-Cal 计划，用于治疗 21 岁以下患有某些健康状况、疾病或慢性健康问题且符合 CCS 计划规则的儿童。如果 Molina Healthcare 或您的 PCP 认为您的孩子患有 CCS 合格病症，他们将被转介至县 CCS 计划，以检查他们是否符合资格。

县 CCS 工作人员将决定您或您的孩子是否有资格获得 CCS 服务。Molina Healthcare 不负责决定 CCS 资格。如果您的孩子有资格获得此类护理，CCS 认可的提供者将根据 CCS 资格条件对他们进行治疗。Molina Healthcare 将继续承保与 CCS 状况无关的服务类型，如体检、疫苗和健康儿童体检。

Molina Healthcare 不承保 CCS 计划承保的服务。若要 CCS 承保该等服务，相关提供者、服务及设备必须获得 CCS 批准。

CCS 承保大多数健康病况。CCS 合格病症的示例包括但不限于：

- 先天性心脏病
- 癌症
- 肿瘤
- 血友病
- 镰状细胞性贫血
- 甲状腺问题
- 糖尿病
- 严重慢性肾脏问题
- 肝病
- 肠道疾病
- 唇裂/腭裂
- 脊柱裂
- 听觉损失
- 白内障
- 脑瘫
- 在某些情况下癫痫发作
- 类风湿性关节炎
- 肌营养不良症
- HIV/AIDS
- 严重的头部、大脑或脊髓损伤
- 严重烧伤
- 牙齿严重歪曲



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

在参与 Whole Child Model (WCM) 计划的县，Medi-Cal 支付 CCS 服务费用。如果您的孩子不符合 CCS 计划服务的资格，他们将继续从 Molina Healthcare 获得医疗所必需的护理。

要了解有关 CCS 的更多信息，请访问 <https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs>。或致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或致电 711)。

CCS 交通和出行费用

如果您或您的家人需要协助来前往接受与 CCS 合格病症相关的医疗约诊，并且没有其他可用资源，您可能可以获得交通、餐饮、住宿和其他费用，例如停车费、通行费等。在自费支付交通、餐饮和住宿费用之前，请致电 Molina Healthcare 并请求预先批准（事先授权）。Molina Healthcare 提供非医疗和非急诊医疗交通接送服务，如本手册第 4 章“福利与服务”所述。

如果您自己支付的交通或出行费用是必要的，并且 Molina Healthcare 证实您尝试通过 Molina Healthcare 获得交通运输服务，Molina Healthcare 将偿还您支付的费用。

CCS 服务以外的家庭和社区服务 (HCBS)

如果您有资格加入 1915(c) 豁免（特殊政府计划），您可能可以获得与 CCS 合格病症无关但对于您留在社区环境而非机构必要的家庭和社区服务。例如，如果您需要改造房屋以满足您在社区环境中的需求，Molina Healthcare 无法支付这些费用作为 CCS 相关病症的费用。但如果您加入了 1915(c) 豁免，并且在医学上有必要进行房屋改造以防止被送入收容机构，则房屋改造可能会受到承保。

当您年满 21 岁时，您将从 CCS 计划过渡（更改）为成人健康护理。届时，您可能需要加入 1915(c) 豁免，才能继续通过 CCS 获得您的服务，例如私人护理。

1915(c) Home and Community-Based Services (HCBS) 豁免

California 的六项 Medi-Cal 1915(c) 豁免（特殊政府计划）允许州政府向个人在其选择的社区环境中提供长期服务和支持 (LTSS)，而不是在护理机构或医院接受护理。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

Medi-Cal 与联邦政府签订了一项协议，允许在私人住宅或温馨的社区环境中提供豁免服务。根据豁免提供的服务的费用不得高于在机构环境中获得的相同护理。HCBS 豁免接受者必须有资格享受全面的 Medi-Cal。某些 1915(c) 豁免在整个 California 州的适用范围有限和/或可能有等候名单。六项 Medi-Cal 1915(c) 豁免包括：

- 协助生活豁免 (ALW)
- 发育障碍人士自决计划 (Self-Determination Program, SDP) 豁免
- California 发育障碍人士 HCBS 豁免 (HCBS-DD)
- 家庭及社区替代 (HCBA) 豁免
- Medi-Cal 豁免计划 (Medi-Cal Waiver Program, MCWP)，以前称为人类免疫缺陷病毒 / 获得性免疫缺陷综合征 (HIV/AIDS) 豁免
- 多方位老年人服务计划 (Multipurpose Senior Services Program, MSSP)

要了解有关 Medi-Cal 豁免的更多信息，请访问

<https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/Medi-CalWaivers.aspx> 或致电

1-888-665-4621 (TTY/TDD 或致电 711)。

居家支持性服务 (IHSS)

居家支持性服务 (IHSS) 计划为符合 Medi-Cal 资格的人士（包括老年人、盲人和/或残疾人）提供居家个人护理援助，作为家庭外护理的替代方案。IHSS 允许接收者安全地待在自己家中。您的医疗保健提供者必须同意您需要居家个人护理援助，如果您没有获得 IHSS 服务，您将面临被安置在家庭外护理机构的风险。IHSS 计划也将进行需求评估。

要了解有关您所在县提供的 IHSS 的更多信息，请访问

<https://www.cdss.ca.gov/in-home-supportive-services>。

或致电您本地的县社会服务机构。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

您无法通过 Molina Healthcare 或 Medi-Cal 获得的服务

Molina Healthcare 和 Medi-Cal 不承保某些服务。Molina Healthcare 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
- 车辆改造
- 实验性服务
- 整容手术

要了解更多信息，请致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或致电 711)。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

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旦注册，即可获得所需的医疗服务。这可确保他们获得适当的预防性、牙科和精神健康护理，包括发育和专业服务。本章解释这些服务。

Medi-Cal for Kids and Teens

21岁以下会员可免费获得所需的医疗保健服务。以下清单包括常见的医疗必要服务，用于查找及治疗或照护任何缺陷以及身体或心理诊断。给付服务包括，但不限于：

- 儿童健康检查和青少年检查（儿童需要的重要常规医生就诊）
- 免疫接种（注射）
- 行为健康（精神健康和/或物质滥用障碍）评估和治疗
- 精神健康评估和治疗，包括个人、团体和家庭心理治疗（专业精神健康服务 (SMHS) 由县政府承保）
- 不良童年经历 (ACE) 筛检
- 儿童和青少年重点人群 (POF) 的加强型护理管理 (ECM)（Medi-Cal 管理式护理计划 (MCP) 福利）
- 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 Dental 承保)
- 听力服务（由 California Children's Services (CCS) 为符合资格的儿童提供承保。Molina Healthcare 将承保不符合 CCS 资格的儿童的服务）
- 家庭健康服务，例如私人护理 (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：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

这些服务称为 Medi-Cal for Kids and Teens（也称为早期和定期筛检、诊断和治疗 (EPSDT)）服务。如果会员需要有关 Medi-Cal for Kids and Teens 的更多信息，请访问 <https://www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal-For-Kids-and-Teens/Pages/Member-Information.aspx>。我们免费为您承保由儿科医生 Bright Futures 指南建议以协助您或您的孩子保持健康的 Medi-Cal for Kids and Teens 服务。若要阅读 Bright Futures 指南，请访问 https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf。

加强型护理管理 (Enhanced Care Management, ECM) 是在 California 所有县提供的 Medi-Cal 管理式护理计划 (MCP) 福利，旨在支持具有复杂需求的 MCP 会员的全面护理管理。由于具有复杂需求的儿童和青少年通常已经在分散的交付系统中由一名或多多个案经理或其他服务提供者提供服务，因此 ECM 提供系统之间的协调。有资格享受此福利的儿童和青少年重点人群包括：

- 无家可归的儿童和青少年
- 处于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/或物质滥用障碍 (SUD) 需求的儿童和青少年
- 加入了 California Children's Services (CCS) 或 CCS Whole Child Model (WCM) 并且有超出 CCS 病症的其他需求的儿童和青少年
- 参与儿童福利的儿童和青少年
- 从青少年教养所过渡的儿童和青少年

如需有关 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，强烈鼓励 ECM 主管护理管理人筛选 ECM 会员是否需要 MCP 提供的社区支持服务，作为传统医疗服务或环境的经济高效替代方案，并在符合资格且可用时转介至这些社区支援。儿童和青少年可以受益于许多社区支持服务，包括气喘治疗、病房导览、医疗临时护理和清醒中心。

社区支持是由 Medi-Cal 管理式护理计划 (MCP) 提供的服务，并且可供符合资格的 Medi-Cal 会员使用，无论他们是否有资格获得 ECM 服务。

如需有关社区支持的更多信息，请访问：



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

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

通过 Medi-Cal for Kids and Teens 提供的一些服务（例如 PDN）被视为补充服务。这些服务不适用于 21 岁及以上的 Medi-Cal 会员。为了在您或您的孩子满 21 岁之后继续免费获得这些服务，您或您的孩子可能必须在年满 21 岁或之前加入 1915(c) 家庭和社区服务 (HCBS) 豁免或其他长期服务和支持 (LTSS) 服务。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 岁，请联系 Molina Healthcare 讨论持续护理的选择。

儿童健康检查及预防性护理

预防护理包括定期健康检查、帮助您的医生及早发现问题的筛查，以及在疾病、疾病或医疗状况引起问题之前发现它们的咨询服务。定期检查可帮助您或您孩子的医生发现任何问题。问题可能包括医疗、牙科、视力、听力、精神健康和任何物质（酒精或药物）使用障碍。Molina Healthcare 承保在需要时进行检查以筛查问题（包括血铅水平评估），包括在您或您孩子的定期检查时间以外。

预防性护理还包括您或您的孩子所需的免疫接种（注射）。Molina Healthcare 必须确保所有参保的儿童在去看医生时都已完成所需的所有免疫接种（注射）。

预防性护理服务和筛检免费提供，无需预先批准（事先授权）。

您的子女在以下年龄段应接受检查：

- 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
- 3 岁至 20 岁每年一次



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

儿童健康检查包括：

- 完整的病史和全身体检
- 适合年龄的免疫接种（注射）（California 遵循 American Academy of Pediatrics Bright Futures 时间表：
https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf）
- 化验检测，包括血铅中毒筛检（如年龄适当或需要）
- 健康教育
- 视力和听力筛查
- 口腔健康筛查
- 行为健康评估

如果医生在检查或筛检期间发现您或您孩子的身体或精神健康有问题，您或您的孩子可能需要接受进一步的医疗护理。Molina Healthcare 将免费承保此护理，包括：

- 医生、执业护士和医院护理
- 使您或您的孩子保持健康的免疫接种（注射）
- 身体、语言 / 语言及职业治疗
- 家庭健康服务，包括医疗设备、用品和器具
- 视力问题治疗，包括眼镜
- 听力问题的治疗，包括在 California Children's Services (CCS) 不承保时提供助听器
- 针对自闭症谱系障碍和其他发育障碍等健康状况的行为健康治疗
- 个案管理和健康教育
- 重建手术，即矫正或修复由先天性缺陷、发育异常、创伤、感染、肿瘤或疾病导致的身体异常结构的以改善功能或创造正常外观的手术（通常由 CCS 承保；如果不承保，则由 Molina Healthcare 承保）

血铅中毒筛检

所有参保 Molina Healthcare 的儿童都应在 12 至 24 个月大时接受血铅中毒筛检，如果未提前进行检测，则应在 24 至 72 个月大时接受血铅中毒筛检。如果父母或监护人要求，儿童也可以接受血铅筛检。每当医生认为生活变化使孩子处于危险之中时，也应该对孩子进行筛检。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

帮助获得儿童和青少年保健服务

Molina Healthcare 将帮助 21 岁以下的会员及其家人获得所需的服务。我们可以安排一位 Molina Healthcare 儿科护理管理人 (CM) 与您合作。Molina Healthcare 儿科 CM 可以：

- 告诉您有关可用服务的信息
- 需要时协助寻找网络内提供者或网络外提供者
- 帮助进行预约
- 安排医疗交通接送以便儿童可以前往约诊地点
- 协助转介至其他机构，例如 California Children's Services (CCS) 或 Regional Centers (RC)
- 协助协调 Molina Healthcare 不承保但可通过按服务收费 (Fee-for-Service, FFS) Medi-Cal 获得的护理服务，例如：
 - 精神健康及物质滥用障碍 (SUD) 的治疗和复健服务
 - 牙齿问题的治疗，包括牙齿矫正

其他 Medi-Cal 计划和服务

您可以通过按服务收费 (Fee-for-Service, FFS) Medi-Cal 或其他计划获得的其他服务

牙科护理和检查

每天用毛巾轻轻擦拭宝宝的牙龈以保持宝宝牙龈清洁。大约四到六个月大时，随着婴儿乳牙开始长出，“长牙”阶段就会开始。您应该在孩子长出第一颗牙齿或一岁生日前（以先到者为准）为孩子的第一次牙科就诊预约。

这些 Medi-Cal 牙科服务是免费服务，适用于：

0-3 岁婴儿

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ 婴儿首次牙科就诊 ▪ 婴儿首次牙科检查 ▪ 牙科检查（每六个月一次，有时更频繁） | <ul style="list-style-type: none"> ▪ X 光检查 ▪ 洗牙（每六个月一次，有时更频繁） ▪ 涂氟（每六个月一次，有时更频繁） |
|--|---|



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

- 补牙
- 拔牙（牙齿拔除）
- 紧急牙科服务
- *镇静剂（如果具医疗必要性）

4-12岁儿童

- 牙科检查（每六个月一次，有时更频繁）
- X光检查
- 涂氟（每六个月一次，有时更频繁）
- 洗牙（每六个月一次，有时更频繁）
- 磨牙密封剂
- 补牙
- 根管治疗
- 拔牙（牙齿拔除）
- 紧急牙科服务
- *镇静剂（如果具医疗必要性）

13-20岁青少年

- 牙科检查（每六个月一次，有时更频繁）
- X光检查
- 涂氟（每六个月一次，有时更频繁）
- 洗牙（每六个月一次，有时更频繁）
- 为符合条件者提供牙齿矫正（牙套）
- 补牙
- 牙冠
- 根管治疗
- 局部义齿和全口义齿
- 洁牙和牙根平整
- 拔牙（牙齿拔除）
- 紧急牙科服务
- *镇静剂（如果具医疗必要性）

* 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，并且牙科治疗已预先批准或不需要预先批准（事先授权）时，应考虑镇静和全身麻醉。

以下是一些不能使用局部麻醉而可以使用镇静或全身麻醉的原因：

- 身体、行为、发育或情绪状况阻碍患者对提供者进行治疗的尝试做出反应
- 主要的修复或外科手术
- 孩子不配合
- 注射部位急性感染
- 局部麻醉剂无法控制疼痛

如果您有疑问或想要了解有关牙科服务的更多信息，请致电 Medi-Cal Dental 客户服务热线，电话为 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 或 711)，或访问 <https://smilecalifornia.org/>。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

其他预防教育转介服务

如果您担心您的孩子在学校参加活动的积极性不高、学习不好，请咨询您孩子的医生和老师或学校行政管理人员。除了 Molina Healthcare 为您提供的医疗福利外，学校还必须提供一些服务来帮助您的孩子学习以防止跟不上进度。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
- 物理治疗
- 职业治疗
- 辅助技术
- 社工服务
- 咨询服务
- 学校护士服务
- 往返学校的交通接送

California Department of Education 提供这些服务并支付费用。您应该与您孩子的医生和老师一起制定最能帮助您孩子的客制化计划。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

6. 报告和解决问题

报告和解决问题的方法有两种：

- 当您对 Molina Healthcare 或提供者或您从提供者处获得的医疗保健或治疗有问题或不满意时，请使用**投诉（申诉）**。
- 如果您不同意 Molina Healthcare 更改您的服务、不予承保、延迟或拒绝支付理赔的决定，请使用**上诉**。
- 您有权向 Molina Healthcare 提出申诉和上诉以告诉我们您遇到的问题。这不会剥夺您的任何合法权利和补救措施。我们不会因您向我们提出投诉或报告问题而歧视或报复您。告诉我们您的问题将有助于我们改善对所有会员的护理。

您必须联系 Molina Healthcare 以便让我们知道您的问题。请于周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00 拨打 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711) 与我们联系。请告诉我们您遇到的问题。

如果您的申诉或上诉在 30 天后仍未解决，或者您对结果不满意，您可以致电 California Department of Managed Health Care (DMHC)。请 DMHC 审查您的投诉或进行独立医疗审查 (IMR)。如果您的事情很紧急，例如涉及对您的健康造成严重威胁的事情，您可以立即致电 DMHC，无需先向 Molina Healthcare 提出申诉或上诉。您可以免费致电 DMHC：1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891 或 711)，或访问 <https://www.dmhc.ca.gov>。

California Department of Health Care Services (DHCS) Medi-Cal 管理式医疗监察员也可以提供帮助。如果您在加入、更改或离开健康计划时遇到问题，他们可以提供帮助。如果您搬家并且无法将您的 Medi-Cal 转移到新县，他们也可以提供帮助。您可以在周一至周五的上午 8 时到下午 5 时之间致电监察官，电话为 1-888-452-8609。此为免费电话。

您还可以向县级资格办公室就您的 Medi-Cal 资格提出申诉。如果您不确定可以向谁提出申诉，请致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或致电 711)。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

要报告有关您的健康保险的错误信息，请致电 Medi-Cal：1-800-541-5555，服务时间为周一至周五上午 8 点至下午 5 点。

投诉

当您对从 Molina Healthcare 或医疗服务提供者处获得的服务有问题或不满意时，可提出投诉（申诉）。提出投诉没有时间限制。您可以随时通过电话、书面或在线向 Molina Healthcare 提出投诉。您的授权代表或提供者也可以在您允许的情况下为您提出投诉。

- **通过电话：**请在周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00 之间致电 Molina Healthcare，电话：1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711），提供您的健康计划 ID 编号、您的姓名和投诉原因。
- **通过信件：**请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或致电 711）联系 Molina Healthcare 并要求向您发送表格。收到表格后请填写。请务必包括您的姓名、健康计划 ID 号码以及您的投诉理由。请告诉我们发生了什么以及我们可以如何为您提供帮助明。
- **将表格邮寄至：**
Attention: Member Appeals & Grievances
200 Oceangate, Suite 100
Long Beach, CA 90802
- 您的医生的诊所可以提供投诉表。
- **在线：**访问 Molina Healthcare 网站 www.MolinaHealthcare.com。

如果您在提交投诉时需要帮助，我们可以帮助您。我们可以为您提供免费的语言服务。

请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或致电 711）。

在收到您的投诉后五个日历日内，Molina Healthcare 将向您寄送一封信，告诉您我们已收到投诉。我们将在 30 天内向您发送另一封信函以通知您我们如何解决了您的问题。

如果您致电 Molina Healthcare 提出与医疗保健承保范围、医疗必要性或实验性或研究性治疗无关的申诉，并且您的申诉在下一个工作日结束前得到解决，您可能不会收到信函。

如果您有涉及严重健康问题的紧急事项，我们将开始加急（快速）审查。我们会在 72 小时内向您提供我们的决定。如需加快审核，请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或致电 711）联系我们。



请致电会员服务部：1-888-665-4621（TTY/TDD 711）。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

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是否加快处理。如果我们发现我们不会加快处理您的投诉，我们将告诉您我们将在 30 天内解决您的投诉。您可以出于任何原因直接联系 DMHC，包括您认为您的问题符合快速审核的条件、Molina Healthcare 未在 72 小时内回复您，或者您对 Molina Healthcare 的决定不满意。

与 Medi-Cal Rx 药房福利相关的投诉不受 Molina Healthcare 申诉流程的约束，也不符合向 Department of Managed Health Care (DMHC) 申请独立医疗审查的资格。会员可以拨打 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) 并按 7 或 711 提交有关 Medi-Cal Rx 药房福利的投诉。或前往 <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。

与不受 Medi-Cal Rx 约束的药房福利相关的投诉可能有资格通过 Molina Healthcare 申诉和上诉流程进行审查和接受 DMHC 的独立医疗审查。DMHC 的免付费电话号码是 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891)。您可以在 DMHC 网站上找到独立医疗审查/投诉表和说明：<https://www.dmhc.ca.gov/>。

上诉

上诉与投诉不同。提出上诉是要求 Molina Healthcare 审查并更改我们对所请求服务的承保范围的决定。如果我们向您发送行动通知 (NOA)，告知您我们将拒绝、延迟、更改或结束服务，并且您不同意我们的决定，则可以向我们提出上诉。您的授权代表或提供者也可以在您书面许可的情况下代表您向我们提出上诉。

您必须在从 Molina Healthcare 收到 NOA 之日起 60 天内提出上诉。如果我们决定减少、暂停或停止您现在获得的服务，您可以在等待上诉得到裁决期间继续获得该服务。这称为援助已支付待处理 (Aid Paid Pending)。要获得待审期间补助给付，您必须在 NOA 上注明的日期起 10 天内或在我们宣布您的服务将停止之前（以较晚者为准）向我们提出上诉。当您在这些情况下请求上诉时，在您等待上诉决定期间，您的服务将继续。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

您可以通过电话、书面邮件或在线提出上诉：

- **通过电话：**请在周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00 之间致电 Molina Healthcare，电话：1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711），请提供您的健康计划 ID 编号、您的姓名和您上诉的服务。
- **通过信件：**请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或致电 711）联系 Molina Healthcare 并要求向您发送表格。收到表格后请填写。务必包括您的姓名、健康计划 ID 号码以及您正在上诉的服务。
- **将表格邮寄至：**
 Attention: Member Appeals & Grievances
 200 Oceangate, Suite 100
 Long Beach, CA 90802
- 您的医生办公室将提供上诉表。
- **在线：**访问 Molina Healthcare 网站。前往 www.MolinaHealthcare.com。

如果您在要求上诉或援助已支付待决时需要帮助，我们可以帮助您。我们可以为您提供免费的语言服务。请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或致电 711）。

在收到您的上诉后五天内，Molina Healthcare 将向您寄送一封信，告诉您我们已收到上诉。在 30 天内，我们将告诉您我们的上诉决定并向您发送上诉解决通知 (NAR) 信函。如果我们未在 30 天内向您提供上诉决定，您可以请求 California Department of Social Services (CDSS) 举行州听证会，并向 Department of Managed Health Care (DMHC) 请求进行独立医疗审查 (IMR)。

但是，如果您首先申请举行州听证会，并且解决您的特定问题的听证会已经举行，则您不能就相同问题向 DMHC 请求 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 的资格，即使州听证会已经举行，您仍然可以向 DMHC 提出投诉。

如果由于决定上诉所花费的时间可能会将您的生命、健康或身体机能置于危险之中，您或您的医生希望我们作出快速决定，则可以要求加急（快速）审核。如需加快审查，请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或致电 711）联系我们。我们将在收到您的上诉后 72 小时内做出决定。如果有紧急健康护理问题，例如涉及严重健康威胁的问题，您无需在向 DMHC 提交投诉之前先向 Molina Healthcare 提交上诉。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

如果您不同意上诉决定，该怎么办？

如果您提出上诉并收到一封 NAR 信函告诉您我们没有改变我们的决定，或者您从未收到过 NAR 信函并且已经过去了 30 天，您可以：

- 向 California Department of Social Services (CDSS) 请求举行州听证会，法官将审查您的个案。CDSS 的免付费电话号码是 1-800-743-8525 (TTY1-800-952-8349)。您也可以通过 <https://www.cdss.ca.gov> 在线请求举行州听证会。如需了解请求举行州听证会的更多方式，请参阅本章后面的“州听证会”。
- 向 Department of Managed Health Care (DMHC) 提交独立医疗审查/投诉表，以审查 Molina Healthcare 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 Molina Healthcare 的外部医生将审查您的个案并做出 Molina Healthcare 必须遵循的决定。

DMHC 的免付费电话号码是 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891)。您可以在以下网站上找到 IMR/投诉表和说明：<https://www.dmhc.ca.gov>。

您不必为州听证会或 IMR 付费。

您有权同时获得州听证会和 IMR。但是，如果您首先申请举行州听证会，并且解决您的特定问题的听证会已经举行，则您不能就相同问题向 DMHC 请求 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 的资格，即使州听证会已经举行，您仍然可以向 DMHC 提出投诉。

以下部分提供有关如何申请州听证会和 IMR 的更多信息。

Molina Healthcare 不处理与 Medi-Cal Rx 药房福利相关的投诉和上诉。要提交有关 Medi-Cal Rx 药房福利的投诉和上诉，请致电 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)，然后按 7 或 711。与不受 Medi-Cal Rx 约束的药房福利相关的投诉和上诉可能有资格进行 DMHC 的独立医疗审查 (IMR)。

如果您不同意与您的 Medi-Cal Rx 药房福利相关的决定，您可以要求举行州听证会。

您不能向 DMHC 申请 IMR 以做出 Medi-Cal Rx 药房福利决定。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

向 Department of Managed Health Care (DMHC) 提出投诉和独立医疗审查 (IMR)

IMR 是指与 Molina Healthcare 无关的外部医生审查您的个案。如果您想要举行一次 IMR，您必须先向 Molina Healthcare 提出上诉。如果您在 30 个日历日内没有收到 Molina Healthcare 的回复，或者您对 Molina Healthcare 的决定不满意，则您可以申请 IMR。您必须在收到上诉决定通知之日起六个月内申请 IMR，但您只有 120 天的时间来申请州听证会。因此，如果您想要 IMR 和州听证会，请尽快提交投诉。

请牢记，如果您首先申请举行州听证会，并且解决您的特定问题的听证会已经举行，则您不能就相同问题向 DMHC 请求 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 的资格，即使州听证会已经举行，您仍然可以向 DMHC 提出投诉。

您也许可以立即获得 IMR，而无需先向 Molina Healthcare 提出上诉。这是在您的健康问题紧迫的情况下，例如对您的健康构成严重威胁的情况。

如果您向 DMHC 提出的投诉不符合 IMR 的条件，DMHC 仍会审查您的投诉，以确保 Molina Healthcare 在您对其拒绝服务提出上诉时作出正确的决定。

California Department of Managed Health Care 负责管理医疗保健服务计划。如果您对您的健康计划有任何不满，您应该首先致电您的健康计划：**1-888-665-4621** (TTY/TDD 或 **711**) 并使用您的健康计划的申诉流程，然后再联系该部门。使用此申诉程序不会导致您丧失可能获得的任何合法的权利或补救措施。如果您在涉及紧急情况的申诉、您的健康计划未能圆满解决的申诉或超过 30 天仍未解决的申诉需要协助，您可以致电该部门寻求帮助。您也可能有资格获得独立医疗审查 (IMR)。如果您有资格获得 IMR，IMR 流程将对健康计划做出的与拟议服务或治疗的医疗必要性相关的医疗决定、实验性或研究性治疗的承保决定以及用于紧急或紧急医疗服务的付款纠纷进行公正的审查。该部门还有一个免费电话号码 (**1-888-466-2219**) 和 TDD 专线 (**1-877-688-9891**) 以服务听力和语言障碍人士。本部门的网站 www.dmhc.ca.gov 上载有投诉表、IMR 申请表与联机帮助。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

州听证会

州听证会是与 Molina Healthcare 和 California Department of Social Services (CDSS) 的法官举行的会议。法官将协助解决您的问题并决定 Molina Healthcare 是否做出了正确的决定。如果您已向 Molina Healthcare 提出上诉，并且您仍然对我们的决定不满意，或者您在 30 天后仍未收到上诉决定，您有权要求举行州听证会。

您必须在我们的 NAR 信函日期起 120 天内要求举行州听证会。如果我们在您上诉期间为您提供了待审期间补助给付，并且您希望继续获得待审期间补助给付，直到您的州听证会做出决定，您必须在收到我们的 NAR 信函后 10 天内或在我们表示您的服务将停止之前请求举行州听证会，以较晚者为准。

如果您需要帮助以确保已支付待决援助将持续到您的州听证会做出最终决定，请在周一至周五上午 7:00 - 下午 7:00 致电 1-888-665-4621 联系 Molina Healthcare。如果您是听障或语障人士，请致电 TYY/TDD 或 711。经您书面许可，您的授权代表或提供者可以代表您请求举行州听证会。

有时您可以在不完成我们的上诉程序的情况下要求举行州听证会。

例如，如果 Molina Healthcare 没有正确或及时地通知您有关您的服务的信息，您可以要求举行州听证会，而无需完成我们的上诉程序。这称为“视同用尽”。以下是一些被视同用尽的例子：

- 我们没有以您的偏好语言向您提供 NOA 或 NAR 信函
- 我们出错，影响了您的任何权利
- 我们没有为您提供 NOA 信函
- 我们没有为您提供 NAR 信函
- 我们 NAR 信函中的信息有误
- 我们未在 30 天内针对您的上诉做出决定
- 我们判定您的个案紧急，但没有在 72 小时内回复您的上诉

您可以通过以下方式要求举行州听证会：



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

- **通过电话:** 请致电 CDSS 州听证会部门, 电话: 1-800-743-8525
(TTY 1-800-952-8349 或 711)
- **通过信件:** 填写随上诉决议通知提供的表格, 并邮寄至:
California Department of Social Services
State Hearings Division
744 P Street, MS 9-17-433
Sacramento, CA 95814
- **在线:** 在线申请举行听证会: www.cdss.ca.gov
- **通过电子邮件:** 填写上诉决议通知随附的表格, 并将其通过电子邮件发送至
Scopeofbenefits@dss.ca.gov
 - 注意: 如果您通过电子邮件发送, 州听证会部门以外的其他人可能会拦截您的电子邮件。请考虑使用更安全的方法来发送您的请求。
- **通过传真:** 填写上诉决议通知中随附的表格, 并将其传真至州听证会部门, 免费号码 :
1-833-281-0903。

如果您在申请州听证会时需要帮助, 我们可以帮助您。我们可以为您提供免费的语言服务。请致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或致电 711) 。

在听证会上, 您将告诉法官您不同意 Molina Healthcare 决定的原因。Molina Healthcare 将告诉法官我们如何做出决定。法官最多可能需要 90 天的时间来决定您的案件。Molina Healthcare 必须遵循法官的决定。

如果您希望 CDSS 做出快速决定, 因为举行州听证会所需的时间会使您的生命、健康或身体机能置于危险之中, 您、您的授权代表或您的提供者可以联系 CDSS 并要求举行加速(快速)州听证会。CDSS 必须在从 Molina Healthcare 获得您的完整案文档后的三个工作日内作出决定。

欺诈、浪费和滥用

如果您怀疑医疗服务提供者或 Medi-Cal 受益人有欺诈、浪费或滥用行为, 您有责任通过拨打保密免费电话 1-800-822-6222 或在网站 <https://www.dhcs.ca.gov/> 上提交投诉来进行举报。

医疗服务提供者欺诈、浪费和滥用包括:



请致电会员服务部: 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五, 上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

- 伪造病历
- 开立的处方药超出医疗必要
- 提供的健康护理服务超出医疗必要
- 为未提供的服务开账单
- 专业人员未履行服务却收取专业服务费用
- 向会员提供免费或折扣的商品和服务，以影响会员选择哪个提供者
- 在会员不知情的情况下更换会员的主治医生 福利受益人的欺诈、浪费和滥用行为包括但不限于：

- 向他人出借、出售或提供健康计划 ID 卡或 Medi-Cal 福利身份识别卡 (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
- 非紧急情况时使用急诊室
- 使用他人的社会安全号码或健康计划 ID 编号
- 为非医疗保健相关服务、Medi-Cal 不承保的服务或没有医疗预约或不是要领取处方药时搭乘医疗和非医疗交通接送服务

要举报欺诈、浪费或滥用，请写下发生欺诈、浪费或滥用行为之人士的姓名、地址和 ID 号码。如果触犯的人是提供者，请提供尽可能多的关于此人的信息，例如电话号码或专科。请提供事件日期和具体情况的摘要。

将您的举报寄送至：

Compliance Director
 Molina Healthcare of California
 200 Oceangate, Ste.100
 Long Beach, CA 90802
 免费电话号码：(866) 606-3889
 传真号码 (562) 499-6150
 电子邮箱：MHC_Compliance@Molinahealthcare.com

请致电 Molina Healthcare 警报热线 866-606-3889 在线填写欺诈、浪费和滥用举报表 <https://www.molinahealthcare.alertline>。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

7. 权利与责任

作为 Molina Healthcare 的会员，您拥有某些权利与责任。本章解释这些权利与责任。本章还包括您作为 Molina Healthcare 的会员有权获得的法律通知。

您的权利

以下是您作为 Molina Healthcare 会员享有的权利：

- 获得尊重且能保有尊严的对待，适当考虑您的隐私权以及对您的医疗信息保密的需要，例如病史、精神和身体状况或治疗以及生殖或性健康
- 获得有关健康计划及其服务的信息，包括承保服务、提供者、执业人员以及会员权利与责任
- 以您的偏好语言获取完整翻译的书面会员信息，包括所有申诉和上诉通知
- 就 Molina Healthcare 的会员权利与责任政策提出建议
- 能够在 Molina Healthcare 的网络中选择初级保健提供者。
- 及时获得网络内提供者所提供的服务
- 与提供者一起就您自己的医疗保健做出决策，包括拒绝治疗的权利
- 口头或书面申诉有关组织或获得的护理的权利
- 了解 Molina Healthcare 决定拒绝、延迟、终止（结束）或更改医疗保健请求的医疗原因
- 获得护理协调
- 要求对拒绝、延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译和笔译服务
- 通过本地法律援助办公室或其他团体获得免费法律协助
- 拟定预先指示的权利



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

- 如果某项服务或福利被拒绝，并且您已经向 Molina Healthcare 提出上诉，但仍然对该决定不满，或者如果您没有得到关于您在 30 天内提出的上诉，包括有关在何种情况下可以进行加急听证的信息。
- 从 Molina Healthcare 退保并应要求更改为县内的另一个健康计划。
- 获得未成年同意服务的权利
- 在提出要求后免费获得其他格式（例如盲文版、大字版、语音版及无障碍电子格式）的书面会员信息，而且该信息是以要求的适当格式且是遵循《福利与机构 (W&I) 法规》第 14182 (b)(12) 节的规定及时提供
- 不受到用作强迫、训诫、便利或报复手段的任何形式的限制或隔离
- 如实讨论可用的治疗选项及替代方案信息，且该信息是以适用于您情况且您能够了解的方式呈现，不论费用或承保范围如何
- 调阅并获得您病历的副本，以及根据《联邦法规汇编》(CFR) 第 45 篇第 164.524 及 164.526 节规定要求修改或更正病历
- 自由行使这些权利，而不会对 Molina Healthcare、您的提供者或州政府对您的待遇产生不利影响。
- 根据联邦法律规定使用计划生育服务、独立生育中心、联邦合格健康中心、印第安健康护理提供者、助产服务、乡村卫生中心、性传染病服务及 Molina Healthcare 网络外的急诊医疗护理
- 在不利福利裁决通知 (NABD) 之日起 60 个日历日内提出不利福利裁决上诉，以及如何在适用情况下通过州公平听证会进行计划内上诉程序期间继续享受福利。

您的责任

Molina Healthcare 会员承担以下责任：

- 提供组织及其从业人员和服务提供者在提供护理时所需的信息（在可能的范围内）。
- 遵循他们与医疗人员达成共识的护理计划和指示。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

- 尽可能了解自己的健康问题并参与制定双方商定的治疗目标。
- 告知我们的计划您是否拥有其他医疗保险。
- 以实际行动支持向其他患者提供的护理，并协助医生诊室、医院和其他办公室正常运作。
- 如果您搬家，请告知我们。如果您搬家后的新址仍在我们的服务区域之内，我们需要将您的会员记录保持在最新状态。如果您要搬迁到本计划服务区域之外的地方，您将无法保持本计划会员资格，但我们会告知您我们是否在该地区提供计划。
- 如果您有任何疑问、顾虑、问题或建议，请告诉我们。

非歧视通知

歧视是违法的。Molina Healthcare 严格遵守州及联邦民权法。Molina Healthcare 不会因性别、种族、肤色、宗教、血统、原国籍、民族身份、年龄、精神残疾、身体残疾、医疗状况、遗传信息、婚姻状况、性别、性别身份或性取向而非法歧视、排除或区别对待他人。

Molina Healthcare 提供：

- 残障人士所需的免费帮助和服务以帮助他们更好地沟通，例如：
 - 合格的手语翻译员
 - 其他格式（盲文、大字印刷、音讯、可存取的电子格式及其他格式）的书面信息
- 为母语不是英语的人提供免费语言服务，例如：
 - 合格的口译员
 - 以其他语言编写的信息

如果您需要这些服务，请在周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00 致电 1-888-665-4621 联系 Molina Healthcare。或者，如果您有听力或言语障碍，请致电 TYY/TDD 或 711 使用 California 转接服务。

如何提起申诉

如果您认为 Molina Healthcare 未能提供这些服务，或在性别、种族、肤色、宗教、血统、国籍、族裔、年龄、智力障碍、身体残障、医疗状况、遗传信息、婚姻状况、性别、性别认同或性取向方面受到其他方式的非法歧视，您可向 Molina Healthcare 的民权协调员提出申诉。您可以通过电话、邮件、当面或在线提出申诉：



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

- **通过电话:** 在周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00 之间致电 1-888-665-4621 联系 Molina Healthcare 的民权协调员。或者，如果您有听力或言语障碍，请致电 TTY/TDD 或 711 使用 California 转接服务。
- **通过信件:** 填写投诉表或写信并邮寄至

Attention:Molina Healthcare Civil Rights Coordinator
200 Oceangate, Suite 100
Long Beach, CA 90802

- **亲自:** 前往您的医生办公室或 Molina Healthcare，并表示您想提出申诉。
- **在线:** 访问 Molina Healthcare 的网站 <https://molinahealthcare.Alertline.com>。

如果您有未解决的问题而需要其他协助，您也可以致电 1-800-522-0088 联系 Health Net。

民权办公室 – California Department of Health Care Services

您也可以通过电话、邮件或在线向 California Department of Health Care Services (DHCS) 民权办公室提出民权投诉：

- **通过电话:** 请致电 1-916-440-7370。如果您是听障或语障人士，请致电 711 (电信转接服务)。
- **通过信件:** 填写投诉表或将信件邮寄至：

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

欲下载投诉表格请访问 https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx。

- **在线:** 请发送电子邮件至 CivilRights@dhcs.ca.gov。

民权办公室 – United States Department of Health and Human Services

如果您认为您因种族、肤色、原国籍、年龄、残疾或性别遭受歧视，您还可以通过电话、邮件或在线向 United States Department of Health and Human Services 民权办公室提出民权投诉：



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

- **通过电话:** 请致电 1-800-368-1019。如果您有语言或听力障碍, 请致电 1-800-537-7697 或 711 使用 California 中继服务。

- **通过信件:** 填写投诉表或将信件邮寄至:

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

要索取投诉表格请访问: <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>

- **在线:** 请访问民权办公室投诉入口网站, 网址为 <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp>。

会员参与计划活动的方式

Molina Healthcare 乐意聆听您的意见。每个季度, Molina Healthcare 都会召开会议以讨论哪些方面运作良好以及Molina Healthcare 如何改进。会员亦受邀出席。敬请参加会议!

社区顾问委员会

Molina Healthcare 设有一个名为社区顾问委员会的团体。该团体由 Molina Healthcare 会员、他们的护理人员、家人、社区倡导者、传统医疗服务提供者和安全网医疗服务提供者组成。如果您愿意, 您可以加入该团体。该组织讨论如何改善 Molina Healthcare 政策并负责以下事宜:

- 为 Molina Healthcare 制定创新计划提供建议, 以满足在获得医疗保健时面临障碍的人士的需求
- 审查现有计划和服务
- 提供意见和建议, 包括但不限于沟通网络开发和评估、质量以及有助于改善健康结果的卫生服务系统改革等领域的需求

如果您想成为该团体的一员, 请致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711) 或发送电子邮件 MHCCommunityEngagement@Molinahealthcare.com 并询问有关社区参与的事宜。

您也可以访问 www.MolinaHealthcare.com 或 www.MyMolina.com。



请致电会员服务部: 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五, 上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

隐私规则通知

我们提供了一份说明 Molina Healthcare 为病历保密的政策和程序的声明，并将应要求提供给您。

如果您已达到同意敏感服务的年龄和能力，则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。要了解有关敏感服务的更多信息，请阅读本手册第 3 章中的“敏感护理”。

您可以要求 Molina Healthcare 将有关敏感服务的通讯发送到您选择的其他邮件地址、电子邮件地址或电话号码。这称为“保密通讯申请”。如果您同意护理，未经您的书面许可，Molina Healthcare 不会向任何其他人提供有关您的敏感护理服务的信息。如果您没有提供邮件地址、电子邮件地址或电话号码，Molina Healthcare 将以您的名义将通讯发送至存盘的地址或电话号码。

Molina Healthcare 将尊重您的申请，以您要求的形式和格式取得保密通讯。或者，我们将确保您的通讯易于采用您要求的形式和格式。我们会将它们送到您选择的其他地点。您的保密通讯申请将持续到您取消该申请或提交新的保密通讯申请为止。

您可以要求以特定的形式和格式获取敏感服务。只有受保护的会员才能提出请求。如果敏感服务能够以所要求的形式和格式发送，我们将满足您的要求。您的保密通讯申请将持续到您取消该申请或提交新的保密通讯申请为止。

可能同意接受敏感服务的会员无需获得任何会员的授权即可接受敏感服务或就敏感服务提出理赔。Molina Healthcare 会将有关敏感服务的通讯直接发送到会员的备用指定邮件地址、电子邮件地址或电话号码，或者在没有指定的情况下以会员的名义在文档中的地址或电话号码中进行。未经接受护理会员的书面授权，Molina Healthcare 不会向任何其他会员披露与敏感服务相关的医疗信息。Molina Healthcare 将以所要求的形式和格式满足保密通讯要求，前提是该要求可以以所要求的形式和格式或在其他地点提供。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

会员对敏感服务相关保密通讯的请求将一直有效，直到会员撤销该请求或提交新的保密通讯请求。要提交保密通讯要求，请致电 Molina 会员服务部 1-888-665-4621 或访问 Molina 网站 www.molinahealthcare.com/members,

Molina Healthcare 关于保护您的医疗信息的政策和程序的声明（称为“隐私规则通知”）如下所述：

**本通知将说明有关您的医疗信息可能会被如何使用及披露，以及您如何能够获得该信息。
请详细阅读本通知**

Molina Healthcare of California（“Molina Healthcare”、“Molina”、“我们”或“我们的”）通过 Medi-Cal 计划为您提供医疗保健福利。Molina 使用和共享有关您的受保护健康信息以提供您的健康福利。我们使用和共享您的信息来进行治疗、支付和医疗保健运营。我们亦出于法律允许和要求的其他原因使用和共享您的信息。我们有责任对您的健康信息保密并遵守本通知所列的条款。本通知的生效日期为 2022 年 10 月 1 日。

PHI 是“受保护健康信息”的缩写。PHI 是指包含您的姓名、会员编号或其他标识码的健康信息，并由 Molina 使用或共享。

为什么 Molina 要使用或共享您的 PHI？

我们使用或共享您的 PHI 以为您提供医疗保健福利。您的 PHI 会用于和共享于治疗、付款和医疗保健营运等目的。

用于治疗

Molina 可能会使用或共享您的 PHI 以便为您提供或安排医疗护理。这种治疗还包括您的医生或其他医疗保健提供者之间的转介。例如，我们可能会与专科医生共享您的健康状况信息。这有助于专科医生与您的医生讨论您的治疗。

用于付款

Molina 可能会使用或共享 PHI 来作出付款决定。这可能会包括理赔、治疗批准和有关医疗需求的决定。您的姓名、病况、治疗和提供的用品可能会写在账单上。例如，我们可能让医生知道您享有我们的福利。我们还会告诉医生我们将支付的账单金额。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

用于医疗保健营运

Molina 可能会使用或共享关于您的 PHI 来运营我们的健康计划。例如，我们可能会使用您理赔中的信息让您了解有助于您的健康计划。我们也可能使用或共享您的 PHI 来解决会员的疑虑。您的 PHI 还可用于查看理赔是否得到正确支付。

医疗保健营运涉及诸多日常业务需求。包括但不限于以下需求：

- 质量改善；
- 在健康计划中采取行动以帮助患有某些疾病（例如哮喘）的会员；
- 进行或安排医学审查；
- 法律服务，包括欺诈和滥用检测和起诉计划；
- 帮助我们遵守法律的行动；
- 满足会员需求，包括解决投诉和申诉。

我们将会同为我们的医疗健康计划开展不同类型活动的其他公司（“商业伙伴”）分享您的 PHI。我们也可能使用您的 PHI 来向您发送预约提醒。我们可能会使用您的 PHI 为您提供有关其他治疗或其他健康相关福利和服务的信息。

Molina 何时可以在未获得您的书面授权（批准）的情况下使用或共享您的 PHI？

法律允许或要求 Molina 将您的 PHI 用于其他几个目的，包括：

法律规定

我们将根据法律规定使用或共享有关您的信息。我们将在 Department of Health and Human Services (HHS) 部长要求时分享您的 PHI。这可能用于法院案件、其他法律审查或执法目的需要时。

公共卫生

您的 PHI 可能会被用于或共享用于公共卫生活动。这可能包括帮助公共卫生机构预防或控制疾病。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

医疗保健监督

您的 PHI 可能会被政府机构使用或与政府机构共享。他们可能需要您的 PHI 来检查我们的健康计划如何提供服务。

法律或行政诉讼

如果您的 PHI 与 Medi-Cal 的运营有关，则您的 PHI 可能会与法院、调查员或律师共享。在 Medi-Cal 计划为您提供医疗保健福利的情况下，这可能涉及欺诈或从他人那里收回资金的行动。

Molina 何时需要您的书面授权（批准）才能使用或共享您的 PHI？

Molina 需要您的书面批准才能将您的 PHI 用于本通知中未列出的目的。Molina 需要先得到您的授权，然后才可就以下目的披露您的 PHI：(1) 心理治疗笔记的大部分使用和披露；(2) 用于营销目的的使用和披露；(3) 涉及 PHI 销售的使用和披露。您可撤销已给予我们的书面批准。您的取消将不适用于由于您已向我们提供批准而已采取的行动。

您有哪些健康信息权利？

您有权：

- 要求限制 PHI 的使用或披露（共享您的 PHI）

您可要求我们不披露您的 PHI 以进行治疗、付款或医疗保健营运。

您也可以要求我们不要与家人、朋友或您指定的参与您的医疗保健的其他人分享您的 PHI。但是，我们并非必须同意您的要求。您需要以书面形式提出要求。您可以使用 Molina 的表格提出要求。

- 要求对 PHI 进行保密传输

您可以要求 Molina 以某种方式或在某个地点向您提供您的 PHI 以帮助保护您的 PHI 的隐私性。我们将遵循合理的保密通讯要求，以特定的形式或格式提供 PHI，条件是您的 PHI 很容易以要求的形式和格式或在其他位置产生。您必须以书面形式或通过电子传输方式提出要求。

- 审查和复制您的 PHI



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

您有权审查并取得我们持有的您的 PHI 副本。这可能包括作为 Molina 会员在做出承保、理赔和其他决定时使用的记录。您需要以书面形式提出要求。您可以使用 Molina 的表格提出要求。我们可能会就复制和邮寄记录向您收取合理的费用。在某些情况下，我们可能会拒绝该要求。**重要注意事项：**我们没有您的病历完整副本。如果您想要查看、获取或更改您的病历，请联系您的医生或诊所。

· 修改您的 PHI

您可要求我们修改（更改）您的 PHI。这仅涉及我们保存的关于您作为会员的记录。您需要以书面形式提出要求。您可以使用 Molina 的表格提出要求。如果我们拒绝该请求，您可以致信表达异议。

· 要求获得 PHI 披露列表（共享您的 PHI）

您可以要求我们向您提供在您提出要求之日之前的六年内我们与之共享您的 PHI 的某些当事方之清单。该列表将不包括如下共享的 PHI：

- 用于治疗、付款或医疗保健营运；
- 向人们介绍其自己的 PHI；
- 经您授权共享；
- 适用法律允许或要求的使用或披露事件；
- 为了国家安全或情报目的而发布的 PHI；或者
- 根据适用法律，作为有限数据集的一部分。

如果您在 12 个月内多次索取此列表，我们将对每份列表收取合理的费用。您需要以书面形式提出要求。您可以使用 Molina 的表格提出要求。

您可以提出上述任何要求，或者获得本通知的纸质副本。请致电 **1-888-665-4621** 联系我们的会员服务部。

我该如何投诉？

如果您认为我们未能保护您的隐私并希望投诉，您可以致电或致函我们以提出投诉（或申诉）：

Molina Healthcare of California



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

Manager of Member Services

200 Oceangate, Suite 100

Long Beach, CA 90802

电话: 1-888-665-4621

或者您可以致电、致函或联系以下机构:

Privacy Officer

c/o Office of Legal Services

Privacy Officer and Senior Staff Counsel

California Department of Health Care Services

1501 Capitol Avenue

P.O. Box 997413, MS 0010

Sacramento, CA.95899-7413

(916)440-7700

电邮: privacyofficer@dhcs.ca.gov

或

Office for Civil Rights

U.S. Department of Health & Human Services

90 7th Street, Suite 4-100

San Francisco, CA 94103

(800) 368-1019; (800) 537-7697(TDD);

(202) 619-3818 (传真)

Molina 有哪些职责?

Molina 必须:

- 保护您的 PHI 隐私;
- 向您提供书面信息, 例如我们在您的 PHI 方面的职责和隐私惯例;
- 在您任何未妥善保护的 PHI 遭到泄露的情况下向您发送通知;



请致电会员服务部: 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五, 上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

- 不得出于承保目的使用或披露您的基因信息；
- 遵守本通知的条款。

本通知可能会有更改

Molina 保留随时更改其信息惯例和本通知条款的权利。如果我们这样做，新的条款和惯例将适用于我们保留的所有 PHI。如果我们做出任何重大更改，Molina 将在我们的网站上发布修订后的通知，并在我们的下一次年度邮寄中将修订后的通知或有关重大更改以及如何获取修订后通知的信息发送给当时由 Molina 承保的会员。

联系信息

若有任何疑问，请联系以下办事处：

Molina Healthcare of California

Attention: Manager of Member Services

200 Oceangate, Suite 100

Long Beach, CA 90802

电话：1-888-665-4621

<https://www.dhcs.ca.gov/formsandpubs/laws/priv/Documents/Notice-of-Privacy-Practices-English.pdf>。

法律通知

许多法律均适用于本会员手册。即使本手册未包含或解释这些法律，这些法律也可能影响您的权利与责任。适用于本手册的主要法律是有关 Medi-Cal 计划的州和联邦法律。其他联邦及州法律也可能适用。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

与 Medi-Cal 作为最后给付顺位、其他健康保险 (OHC) 和侵权追讨有关的通知

Medi-Cal 方案遵循与会员医疗保健服务第三方法律责任有关的州法律及联邦法律和法规。Molina Healthcare 将采取一切合理措施确保 Medi-Cal 计划是最后付款方。

Medi-Cal 会员可能有其他健康保险承保 (OHC)，也称为私人健康保险。拥有 OHC 的 Medi-Cal 会员必须先使用其 OHC 享受承保服务，才能使用 Medi-Cal 福利。

作为 Medi-Cal 资格的条件之一，您必须申请或保留任何可用的免费 OHC。

联邦法律和州法律规定 Medi-Cal 会员必须通报 OHC 和任何现有 OHC 的更改。

如果您不及时报告 OHC，您可能需要偿还 DHCS 错误支付的任何福利。

请在 <http://dhcs.ca.gov/OHC> 在线提交您的 OHC。

如果您无法上网，您可以致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711) 向 Molina Healthcare 报告 OHC。或者您可以致电 DHCS 的 OHC 处理中心 1-800-541-5555 (TTY 1-800-430-7077 或 711) 或 1-916-636-1980。

以下是不被视为 OHC 的部分保险清单：

- 汽车保险下的人身伤害和/或医疗付款承保。注意：请阅读下文有关人身伤害和劳工赔偿计划的通知要求。
- 人寿保险
- 劳工赔偿
- 屋主保险
- 伞式保险
- 意外保险
- 收入替代保险（例如，Aflac）

DHCS 有权利与责任针对 Medi-Cal 支付顺位并非第一的承保 Medi-Cal 服务追偿费用。

例如，如果您在车祸或工作中受伤，汽车或工伤赔偿保险可能必须先支付您的医疗保健费用，或者如果 Medi-Cal 已支付相关服务，则需偿还 Medi-Cal。

如果您受伤，并且另一方对您的伤害负责，您或您的法定代表必须在提起法律诉讼或理赔后 30 天内通知 DHCS。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

在线提交您的通知至：

- 人身伤害计划 <https://dhcs.ca.gov/PIForms>
- 工人赔偿偿还计划 <https://dhcs.ca.gov/WC>

要了解更多信息，请访问 DHCS Third Party Liability and Recovery Division 网站 <https://dhcs.ca.gov/tplrd> 或致电 1-916-445-9891。

与遗产追偿有关的通知

对于某些已故会员，对于在其 55 岁生日当天或之后接受的 Medi-Cal 福利，Medi-Cal 计划必须向其遗嘱认证遗产追缴还款。还款包括按服务收费和管理式护理计划保费或者为护理机构服务、居家及社区服务支付的论人计酬费用，以及当会员入住护理机构或接受居家及社区服务时获得的相关医院和处方药服务的费用。偿还额不能超过会员预估遗产的价值。

要了解更多信息，请访问 DHCS Estate Recovery 计划网站 <https://dhcs.ca.gov/er> 或致电 1-916-650-0590。

行动通知

Molina Healthcare 将在任何时候 Molina Healthcare 拒绝、延迟、终止或修改医疗保健服务请求时向您发送行动通知 (NOA) 信函。如果您不同意 Molina Healthcare 的决定，您可以随时向 Molina Healthcare 提出上诉。请参阅本手册第 6 章中的“上诉”部分，以了解有关提出上诉的重要信息。当 Molina Healthcare 向您寄送 NOA 时，如果您不同意我们所做的决定，它会告诉您您拥有的所有权利。

通知内容

如果 Molina Healthcare 根据医疗必要性拒绝、延迟、修改、终止、暂停或减少您的全部或部分服务，您的 NOA 必须包含以下内容：

- Molina Healthcare 打算采取的行动的声明。
- 对 Molina Healthcare 作出决定的原因的清晰简明解释
- Molina Healthcare 如何做出决定，包括 Molina Healthcare 使用的规则



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

- 所作决定的医学原因。Molina Healthcare 必须明确说明您的情况为何不符合规则或指南。

翻译

Molina Healthcare 必须以常用的首选语言完整翻译和提供包括所有申诉和上诉通知的书面会员信息。

完整翻译的通知必须包含 Molina Healthcare 决定拒绝、延迟、修改、终止、暂停或减少请求的健康护理服务的医疗原因。

如果无法提供您的偏好语言的翻译，则 Molina Healthcare 需要以您的偏好语言提供口头帮助，以便您能够理解所获得的信息。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

8. 需要了解的重要号码与词汇

重要电话号码

- Molina Healthcare 会员服务部 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)
- Medi-Cal Rx: 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273), 然后按 7 或 711
- 资格信息: 1-800-357-0172
- 24 小时护士协助专线: 1-888-275-8750
- Para Enfermera En Español: 1-866-648-3537
- 入院通知: 1-866-553-9263 (传真)
- Health Net 会员服务部: 1-800-522-0088
- Health Net 网站: www.healthnet.com

重要词汇

活跃分娩: 怀孕会员正处于分娩的三个阶段，在分娩前无法安全转移到其他医院或转移可能会损害会员或未出生婴儿的健康和安全的时间段。

急性: 一种需要快速就医的短暂、突发的医疗状况。

美洲印第安人: 符合联邦法律 42 CFR 第 438.14 条中“印第安人”定义的个人，该法律将符合以下任何条件的个人定义为“印第安人”：

- 是联邦认可的印第安部落的成员
- 居住在城市中心并符合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，以及现在或将来被其居住州承认的部落、群体或团体，或者是任何此类成员的一级或二级后裔



请致电会员服务部: 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

- 是爱斯基摩人、阿留申人或其他阿拉斯加原住民
- 出于任何目的而被内政部长视为印第安人
- 根据 Health and Human Services 部长颁布的规定被认定为印第安人
- 出于任何目的而被内政部长视为印第安人
- 出于获得印第安人医疗保健服务资格的目的，被 Health and Human Services 部长视为印第安人，包括 California 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：会员要求 Molina Healthcare 审查和更改有关所申请服务的承保范围的决定。

行为健康服务：包括专科精神健康服务 (SMHS)、非专科精神健康服务 (NSMHS) 和物质使用障碍 (SUD) 治疗服务，以支持会员的精神和情绪健康。NSMHS 通过健康计划提供给患有轻度至中度精神健康问题的会员。SMHS 通过县 Mental Health Plans (MHP) 提供给因精神健康障碍而导致严重损伤或机能恶化风险高的会员。承保紧急精神健康服务，包括急诊环境中的评估和治疗。您所在的县还提供酒精或药物使用服务，称为 SUD 服务。

福利：本健康计划承保的医疗保健服务和药物。

California Children's Services (CCS)：一项 Medi-Cal 计划，为 21 岁以下患有某些健康病症、疾病或慢性健康问题的儿童提供服务。

护理管理人：护理管理人是合格的医疗保健专业人员，例如注册护士 (RN)、持证职业护士 (LVN)/持证执业护士 (LPN)、社会工作者或其他受过培训的专科医生，他们帮助会员了解自身的健康状况，并与医疗服务提供者协调护理事宜。

护理管理人与您和您的医疗保健团队密切合作，以确保您获得有效管理您的健康所需的支持和服务。

认证护士助产士 (CNM)：经 California 注册护士委员会授予注册护士执照并认证为助产护士的个人。经认证助产护士被允许参与正常分娩个案。

脊医：通过手动操作治疗脊椎的提供者。

慢性疾病：无法完全治愈或随时间推移会恶化或必须治疗以防会员恶化的疾病或其他医疗问题。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

诊所: 会员可选择作为初级保健提供者 (PCP) 的设施。可以是联邦认证健康中心 (FQHC)、社区诊所、乡村卫生诊所 (RHC)、印第安健康护理提供者 (IHCP) 或其他初级护理机构。

社区型成人服务 (CBAS): 为符合条件的会员提供的门诊、设施服务、社会服务、治疗、个人护理、家庭和护理人员培训和支持、营养服务、交通和其他服务。

社区支援: 社区支持是帮助会员改善整体健康的服务。他们为住房、膳食和个人护理等与健康相关的社会需求提供服务。他们在社区中为会员提供帮助，重点是促进健康、稳定和独立。

投诉: 会员口头或书面表达对于服务的不满，包括但不限于：

- 提供的护理或服务的质量；
- 与医疗服务提供者或员工的互动；
- 会员对 Molina Healthcare、县精神健康或物质使用障碍计划或 Medi-Cal 提供者提议的延时提出异议的权利。

投诉与申诉相同。

护理的延续性: 如果提供者和 Molina Healthcare 同意，计划会员可以继续从其现有的网络外提供者那里获得 Medi-Cal 服务长达 12 个月。

合同药品清单 (CDL): Medi-Cal Rx 的批准药物清单，提供者可以从中订购会员所需的承保药物。

福利协调 (COB): 确定哪些保险承保 (Medi-Cal、Medicare、商业保险或其他) 对拥有 一种以上健康保险承保的会员负有主要治疗和付款责任的过程。

共付额: 通常在服务时，除 Molina Healthcare 支付的费用外，会员也要支付的费用。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

承保服务: Molina Healthcare 负责付款的 Medi-Cal 服务。承保服务受 Medi-Cal 合同、任何合同修订以及本会员手册（也称为综合承保证明 (EOC) 和披露表）中列出的条款、条件、限制和排除项目的约束。

DHCS: California Department of Health Care Services。这是监督 Medi-Cal 计划的州级办公室。

退保: 由于会员不再符合资格或更改为新的健康计划而停止使用健康计划。会员须签署一份表格以表明他们不再希望使用本健康计划，或致电 Health Care Options 并通过电话退保。

DMHC: California Department of Managed Health Care (DMHC)。这是监督管理式护理健康计划的州级办公室。

陪产服务: 陪产服务包括健康教育、倡导以及身体、情感和非医疗支持。会员可在分娩之前、期间和之后或怀孕末期（包括产后）获得陪产服务。陪产服务属于预防性服务，必须由医师或其他持证执业人员推荐。

耐用医疗设备 (DME): 由会员的医生或会员在家庭、社区或用作家庭的机构中使用的其他提供者订购的医疗所必需的医疗设备。

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

紧急医疗护理: 由医生或若法律许可，医生指导的适当人员进行的检查，可确定是否存在紧急医疗状况。在设施能力范围内使您临床稳定所需的具医疗必要性的服务。

急诊医疗情况: 出现严重症状，如活跃分娩（定义参见上文）或剧痛的医疗或精神状况，令具有一般健康和医药知识的谨慎外行人合理认为缺乏实时医疗护理可能：

- 将会员的健康或未出生的孩子的健康置于严重危险中
- 导致损害身体机能
- 导致身体部位或器官无法正常运作
- 导致死亡



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

急诊医疗交通接送：乘坐救护车或急救车前往急诊室接受紧急医疗护理。

加强型护理管理 (ECM)： ECM 是一种以人为本、跨学科的护理方法，旨在满足有最复杂医疗和社会需求的会员的临床和非临床需求。

参保者：作为健康计划会员并通过该计划获得服务的人。

既定患者：与提供者存在现有关系并且在健康计划规定的指定时间内前往该提供者处的患者。

实验性治疗：在人体测试之前处于实验室或动物研究测试阶段的药物、设备、程序或服务。该实验服务未进行临床调查。

计划生育服务：预防或延迟怀孕的服务。为育龄会员提供服务，协助他们决定孩子数量和间隙怀孕时间。

联邦认证健康中心(FQHC)：指在缺乏足够提供者的地区的一家健康中心。会员可在 FQHC 获得初级及预防性护理。

按服务收费 (Fee-for-Service, FFS) Medi-Cal：有时，Molina Healthcare 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。

后续护理：定期接受医生护理，以检查会员住院后或治疗过程中的进展。

欺诈：明知欺骗行为的人故意欺骗或歪曲事实可能会导致该人或其他人获得未经授权的利益。

独立分娩中心 (FBC)：由州许可或以其他方式批准的，计划在怀孕会员居住地之外进行分娩的健康机构，提供产前分娩或产后护理以及计划内包括的其他可走动服务。这些设施不是医院。

申诉：会员口头或书面表达对于服务的不满，包括但不限于：

- 提供的护理或服务的质量；



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

- 与医疗服务提供者或员工的互动；
- 会员对 Molina Healthcare、县精神健康或物质使用障碍计划或 Medi-Cal 提供者提议的延时提出异议的权利。

投诉与申诉相同。

复健服务和装置：帮助会员保持、学会或改善日常生活技能及功能的健康护理服务。

Health Care Options (HCO)：可使会员参保健康计划或自健康计划退保的计划。

健康保险：通过偿还被保险人因疾病或受伤引起的费用或直接向护理提供者支付医疗和手术费用的保险承保。

家庭健康护理：在家提供专业的护理和其他服务。

居家医疗保健服务提供者：在家中为会员提供专业护理和其他服务的提供者。

临终关怀：为身患绝症的会员减少身体、情感、社交和精神方面的不适的护理。

当会员的预期寿命为六个月或更短时，即可获得临终关怀。

医院：会员从医生和护士处获得住院和门诊护理的地方。

医院门诊护理：在医院进行的医疗或外科护理，且无需作为住院患者入院。

住院：入院治疗。

印第安人医疗保健提供者 (IHCP)：由 Indian Health Service (IHS)、Indian Tribe、Tribal Health 计划、Tribal Organization 或 Urban Indian Organization (UIO) 运营的健康护理计划，这些术语的定义见《印第安人医疗保健改善法案》第 4 节 (U.S.C. 第 25 篇第 1603 节)。

住院护理：会员必须在医院或其他地方过夜以获得所需的医疗护理。

中度护理机构或居家：在提供 24 小时住宿服务的长期护理机构或疗养院中提供护理。

中级护理机构或疗养院的类型包括中级护理机构/发育障碍 (ICF/DD)、中级护理机构/发育障碍康复 (ICF/DD-H) 和中级护理机构/发育障碍护理 (ICF/DD-N)。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

调查治疗：研究性治疗：已成功完成 Food and Drug Administration (FDA) 批准的临床研究第一阶段，但尚未获得 FDA 批准普遍使用，且仍在 FDA 批准的临床研究中进行研究的治疗药物、生物制品或器械。

长期照护：在一家机构的护理时间超过入院当月的时间外加一个月。

长期服务及支持 (LTSS)：帮助有长期健康问题或残障的人士在他们选择的地方生活或工作的服务。这可能在家、工作场所、团体家庭、护理院或其他护理机构。LTSS 包括在家中或社区提供的长期护理和服务计划，也称为家庭与社区服务 (HCBS)。有些 LTSS 服务由健康计划提供，而其他服务则另行提供。

管理式护理计划：一项 Medi-Cal 健康计划，仅为参保该计划的 Medi-Cal 受益人使用某些医生、专科医生、诊所、药房和医院。Molina Healthcare 属于一项管理式护理计划。

Medi-Cal for Kids and Teens：为 21 岁以下的 Medi-Cal 会员提供的福利，以帮助他们保持健康。会员必须针对其年龄进行合适的健康检查，并进行适当的筛检，以发现健康问题并及早进行治疗。他们必须接受治疗以应对或帮助缓解检查中可能发现的病症。根据联邦法律，此福利也称为早期和定期筛检、诊断和治疗 (EPSDT) 福利。

Medi-Cal Rx：属于 FFS Medi-Cal 的药房福利服务，称为“Medi-Cal Rx”，为所有 Medi-Cal 受益人提供药房福利和服务，包括处方药和一些医疗用品。

医疗之家：提供初级医疗保健主要功能的护理模式。这包括全面护理、以患者为中心的协调护理、无障碍服务以及质量和安全。

医疗所需（或医疗必要性）：医疗所必需的服务是合理且保护生命的重要服务。需要该护理以防止病患患重病或残障。这种护理通过诊断或治疗疾病、病症或损伤来减轻剧烈疼痛。对于 21 岁以下的会员，Medi-Cal 医疗所必需的服务包括修复或帮助缓解身体或精神疾病或状况所需的护理，包括物质滥用障碍 (SUD)。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

医疗交通接送：当会员因身体或医疗原因而无法使用汽车、巴士、火车、出租车或其他公共或私人交通工具前往承保医疗约诊地点或领取处方药时，提供者为该会员开立的交通运输。Molina Healthcare 在您需要乘车前往预约就诊时为您的医疗需求支付最低费用的交通费用。

Medicare: 为年满 65 岁或以上的长者、部分患有残疾的年轻人、以及患有末期肾病（需要透析或肾移植的永久肾衰竭，时常称为末期肾病 (ESRD)）的人士提供的联邦健康保险计划。

会员：在 Molina Healthcare 参保并有权获得承保服务的任何符合条件的 Medi-Cal 会员。

心理健康服务提供者：为患者提供精神健康服务的医疗保健专业人员。

助产服务：产前、产时和产后护理，包括针对母亲的计划生育服务和针对新生儿的实时护理，由经认证助产护士 (CNM) 和持证助产士 (LM) 提供。

网络：一组与 Molina Healthcare 签约以提供护理的医生、诊所、医院和其他提供者。

网络内医疗服务提供者（或网络内提供者）：请转到“参与医疗服务提供者”。

不承保服务：Molina Healthcare 不承保的服务。

非医疗交通接送服务：往返约诊以接受会员的提供者授权的 Medi-Cal 承保服务时以及领取处方药和医疗用品时的交通运输。

非参与提供者：不在 Molina Healthcare 网络中的提供者。

矫形装置：在身体外部使用的装置，适用于支撑或矫正严重损伤或患病身体部位，针对会员康复而言具有医疗必要性。

其他健康保险承保 (OHC): 其他健康保险承保 (OHC) 是指 Medi-Cal 以外的私人健康保险和服务支付方。服务可能包括医疗、牙科、视力、药房、Medicare Advantage 计划 (C 部分)、Medicare 药物计划 (D 部分) 或 Medicare 补充计划 (Medigap)。

区域外服务：会员在 Molina Healthcare 服务区域外任何地点的服务。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

网络外提供者：不属于 Molina Healthcare 网络的提供者。

门诊护理：会员无需在医院或其他地方过夜即可获得所需的医疗护理。

门诊精神健康服务：为患有轻度至中度精神健康状况的会员提供门诊服务，包括：

- 个人或团体精神健康评估和治疗（心理治疗）
- 有临床指征以评估精神健康状况时的心理测试
- 以监测药物治疗为目的的门诊服务
- 精神科咨询
- 门诊化验、用品与补充剂

姑息护理：为患有严重疾病的会员减少身体、情绪、社会及精神不适的护理。姑息治疗不要求会员的预期寿命为六个月或更短。

加盟服务医院：与 Molina Healthcare 签订合同的持牌医院，可在会员接受护理时向会员提供服务。某些签约医院可能向会员提供的承保服务须遵守 Molina Healthcare 使用审核与质量保证政策或 Molina Healthcare 与医院订立的合同要求。

加盟服务提供者（或加盟服务医生）：医生、医院或其他持牌医疗保健专业人员或持牌医疗机构，包括与 Molina Healthcare 签订合同以在会员接受护理时向会员提供承保服务的亚急性医疗机构。

医师服务：在州级法律下合法持证，可以提供医学或矫正学方面服务的人士所提供的服务，不包括医生在会员住院时提供的费用记入医院账单的服务。

计划：请转到“管理式护理计划”。

后稳定服务：在会员状况稳定后为了维持会员稳定而提供且与紧急医疗病况有关的承保服务。稳定后护理服务可得到承保和付费。网络外医院可能需要预先批准（事先授权）。

预先批准（事先授权）：会员或其提供者必须就某些服务请求 Molina Healthcare 批准的流程，以确保 Molina Healthcare 将承保这些服务。转介不是批准。预先批准与事先授权相同。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

处方药承保：提供者开出的药物的承保。

处方药：依法规定要求执业医疗服务提供者开具的药物，与不需要处方的非处方药（“OTC”）不同。

初级护理：转到“常规护理”。

初级保健提供者：会员寻求大部分医疗保健服务的持照提供者。PCP 帮助会员获得所需的护理。

PCP 可以是：

- 全科医师
- 内科医生
- 儿科医生
- 家庭医生
- 妇产科医生 (OB/GYN)
- 印第安人医疗保健提供者 (IHCP)
- 联邦合格健康中心 (FQHC)
- 农村卫生诊所 (RHC)
- 执业护士
- 医生助理
- 诊所

事先批准（预先批准）：会员或其提供者必须就某些服务请求 Molina Healthcare 批准的流程，以确保 Molina Healthcare 将承保这些服务。转介不是批准。事先授权与预先批准相同。

义肢装置：一种连接身体上的人造装置，用于替换缺失的身体部位。

医疗服务提供者名录：Molina Healthcare 网络中的提供者列表。

精神科医疗急救状况精神障碍症状严重或剧烈，可能即刻危机会员或他人或因精神障碍会员即刻无法提供或使用食物、住宿或衣物的情况。

公共健康服务：以全体人群为目标的健康服务。其中包括健康状况分析、健康监测、健康促进、预防服务、传染病控制、环境保护和卫生、灾害准备和响应以及职业健康。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

合资格提供者：在执业领域具备资格，适于治疗会员的病况的医生。

重建手术：纠正或修复身体异常结构以尽可能改善功能或创造正常外观的手术。身体的异常结构是由先天性缺陷、发育异常、创伤、感染、肿瘤或疾病引起的。

转介：在会员的 PCP 表示会员可从其他提供者获得护理时进行。一些承保的护理服务需要转介和预先批准（事先授权）。

复健和康复疗法服务及装置：帮助受伤、残疾或慢性病患者获得或恢复身心技能的服务和设备。

常规护理：具有医疗必需性的服务和预防性护理、儿科健康门诊或护理，例如常规后续护理。常规护理的目标是预防健康问题。

偏远健康诊所(RHC)：指在缺乏足够提供者的地区的一家健康中心。会员可在 RHC 获得初级及预防性护理。

敏感性服务：与心理、性和生殖健康、计划生育、性传播感染 (STI)、HIV/AIDS、性侵和堕胎、物质滥用障碍、性别认同护理和亲密伴侣暴力相关的服务。

严重疾病：必须治疗并可能导致死亡的疾病或状况。

服务区域：Molina Healthcare 服务的地理区域。其中包括 Los Angeles 县的各县

专业护理：执业护士、技师或治疗师在会员在专业护理机构住院期间或在会员家中提供的承保服务。

专业护理机构：指仅由培训有素的健康专业人士为您提供每天 24 小时的专业护理服务的地方。

专科医生（或专业医生）：治疗某些类型的医疗保健问题的医生。例如，骨科外科医生治疗骨折；过敏症专科医生治疗过敏症；心脏病专科医生治疗心脏问题。在大多数情况下，会员需要 PCP 转介才能前往专科医生处就诊。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com

专业精神健康服务 (SMHS)：为精神健康服务需求高于轻度至中度损伤的会员提供的服务。

亚急性护理机构（成人或儿科）：为需要特殊服务的身体虚弱会员提供全面护理的长期护理机构，例如吸入治疗、气管切开护理、静脉管饲和复杂伤口管理护理。

绝症：一种无法逆转的疾病，如果疾病遵循其自然过程，很可能会在一年或更短的时间内导致死亡。

侵权偿还：当 Medi-Cal 会员因另一方应承担责任的伤害而向 Medi-Cal 会员提供或将要提供福利时，DHCS 会收回因该伤害向会员提供的福利的合理价值。

分诊（或筛查）：指一名医生或经筛查培训的护士为判断您的护理需求紧迫程度而进行的会员健康评估。

紧急护理（或急诊服务）：为治疗需要医疗护理的非紧急疾病、伤害或病症而提供的服务。当临时难以获得或无法前往网络内提供者时，会员可自网络外提供者获得紧急护理。

1915(c) Home and Community-Based Services (HCBS) 豁免：这是一项针对有可能被安置在护理院或机构中的人士的特殊政府计划。该计划允许 DHCS 向这些人提供 HCBS，以便他们能够留在社区住所中。HCBS 包括个案管理、个人护理、专业护理、康复以及家政或居家健康助手服务。还包括成人日间计划和临时护理。Medi-Cal 会员必须单独申请且有资格加入豁免。有些豁免有等候名单。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服务时间为周一至周五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此为免付费电话。或致电 711 联系 California 中转热线。在线访问

www.MolinaHealthcare.com