

# 會員手冊

---

您需要瞭解的福利詳情

Molina Healthcare 綜合承保證書 (EOC)  
和披露表格

2026

Los Angeles 縣



請致電會員服務部: 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。  
此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

# 其他語言和格式

## 其他語言

您可以免費獲得其他語言版本的會員手冊和其他計劃資料。Molina Healthcare 的合格譯員可提供筆譯。請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。此為免費電話。閱讀本會員手冊以瞭解更多有關健康護理語言援助服務的事宜，如口譯和筆譯服務。

## 其他格式

您可以獲取此資訊的其他格式，例如盲文、20 點大字體印刷版、音訊版和可存取的電子格式（資料 CD）均免費提供。請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。此為免費電話。

## 口譯服務

Molina Healthcare 每天 24 小時均為您免費提供由合格口譯員所提供的口譯服務，以及手語。



請致電會員服務部: 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

您不必使用家人或朋友作為口譯員。我們不鼓勵讓未成年人充當口譯員，除非遇到緊急情況。口譯員、語言和文化服務均免費為您提供。每週 7 天，每天 24 小時提供協助。如需您所用語言的協助，或獲得其他語言版本的手冊，請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。此為免費電話。

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. توفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة برييل والخط الكبير. اتصل بـ 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

Հայերեն պիտակ (Armenian)

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



請致電會員服務部: 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

## យុសម្តាល់ជាកាសាខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ៖ បើមួយ ត្រូវ ការជំនួយ ជាកាសារបសម្តី ស្តីមក នៃស័ព្ទទេទៅលេខ 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)។ ជំនួយ នីង សេវាកម្ម សម្រាប់ ដែនពិការ ដូចជាកសារសារសេវាគាមក្បួនផ្តល់ សម្រាប់ដែនពិការនៅក្នុង បុគ្គលិកសារសារសេវាគាមក្បួនពុម្ពចំ កំណានចានដួងដោយ នូវស័ព្ទមកលេខ 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគីឡូឡើយ។

## 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 می خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید 1-888-665-4621 تماس بگیرید. کمک ها و خدمات مخصوص افراد (TTY/TDD 711) با دارای معلولیت، مانند نسخه های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با تماس بگیرید. این خدمات رایگان 711 (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 ارائه می شوند



請致電會員服務部: 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

## 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 दस्तावज्ज्ञ 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。



請致電會員服務部: 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://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 ແກ້ວມະນານ (Laotian)

ປະກາດ:

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

ຢັ້ງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແວະການບໍລິການສໍາວັບຄືນຝຶການ ເຊິ່ນເອກະສານທີ່  
ເປັນອັກສອນນຸ່ມແວະມີໂຕຜົມໃຫຍ່ ໃຫ້ໃຫຍ່ເປີ

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

ການບໍລິການເຫຼົ້ານີ້ບໍ່ຕ້ອງແສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໄດ້.

## 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 mborqy  
benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac



請致電會員服務部: 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://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). ਮਧਾਤ ਪਿਲਾਂ ਲਈ  
ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੋਲ ਅਤੇ ਮੇਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼,  
ਹੀ ਏਥਲਧਿ ਕਰਨ। ਰਾਲ ਕਰੋ 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).  
ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫ਼ਤ 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,



請致電會員服務部: 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://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 กรุณาโทรสัมภ์ไปที่หมายเลข 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). นอกจากนี้คุณยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรสัมภ์ไปที่หมายเลข 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



請致電會員服務部: 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://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.



請致電會員服務部: 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

# 歡迎加入 Molina Healthcare !

感謝您加入 Molina Healthcare。Molina Healthcare 是為 Medi-Cal 參保者而設的健康計劃。Molina Healthcare 與 California 州政府合作以便協助您獲得所需的醫療保健。Molina Healthcare of California 與 Los Angeles 縣的 Health Net Community Solutions, Inc. 合作，幫助您獲得所需的護理。

Health Net 作為分包商與 California 州政府和 Molina Healthcare 合作，幫助您獲得所需的健康護理。我們為居住在 Los Angeles 縣（稱為我們的「服務區域」）的人們提供服務。您可以選擇參保 Health Net 或 Molina Healthcare。

---

## 會員手冊

此會員手冊告知您在 Molina Healthcare 下的承保範圍。請仔細完整地閱讀本手冊。它將幫助您瞭解您的福利、為您提供的服務以及如何獲得所需的護理。它還解釋了您作為 Molina Healthcare 會員權利與責任。如果您有特殊的健康需求，請務必閱讀適用於您的所有部分。

此會員手冊也被稱為「綜合承保證書（EOC）和披露表格」。本 EOC 和披露表僅為健康計劃的摘要。必須參閱健康計劃合約來確定保險的確切條款與條件。

如需瞭解更多資訊，請致電 Molina Healthcare，電話：1-888-665-4621  
(TTY/TDD 或 711)。

在本會員手冊中，Molina Healthcare 有時被稱為「我們」。會員有時被稱為「您」。有些大寫單字在本會員手冊中具有特殊含義。

若要索取 Molina Healthcare 與 California Department of Health Care Services (DHCS) 之間的合約副本，請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

您可以免費索取另一份會員手冊。您還可以在 Molina Healthcare 網站 [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com) 上找到會員手冊。您也可以免費索取一份 Molina Healthcare 非專有臨床和管理政策和程序的副本。它們也在 Molina Healthcare 網站 [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com) 上。

---

## 聯絡我們

Molina Healthcare 隨時樂意提供協助。如有任何疑問，請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。此為免付費電話。

您也可以隨時在線上瀏覽 [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)。

謝謝

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



請致電會員服務部: 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。  
Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。  
此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽  
[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

# 目錄

其他語言和格式 .....	2
其他語言 .....	2
其他格式 .....	2
口譯服務 .....	2
歡迎加入 Molina Healthcare ! .....	10
會員手冊 .....	10
聯絡我們 .....	11
1. 會員入門 .....	15
如何獲得幫助 .....	15
誰可以成為會員 .....	15
識別 (ID) 卡 .....	16
2. 關於您的健康計劃 .....	18
健康計劃概況 .....	18
您的計劃運作方式 .....	20
變更健康計劃 .....	20
搬到新縣或離開 California 的學生 .....	21
持續護理 .....	22
費用 .....	25
3. 如何接受護理 .....	28
接受健康護理服務 .....	28
主治醫生 (PCP) .....	29
醫療服務提供者網絡 .....	32
預約 .....	41
赴診 .....	41
取消和重新安排 .....	42
付款 .....	42
轉診 .....	43
「California 癌症平等法案」轉診 .....	44
預先核准 (事先授權) .....	45



請致電會員服務部: 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

第二意見 .....	46
敏感護理 .....	47
急症護理 .....	50
急診護理 .....	51
護士諮詢專線 .....	53
預立健康護理指示 .....	54
器官及組織捐獻 .....	54
<b>4. 福利和服務 .....</b>	<b>55</b>
您的健康計劃承保的福利和服務 .....	55
Molina Healthcare 承保的 Medi-Cal 福利 .....	58
Molina Healthcare 承保的其他福利和計劃 .....	81
其他 Medi-Cal 計劃和服務 .....	90
您無法透過 Molina Healthcare 或 Medi-Cal 獲得的服務 .....	96
<b>5. 兒童和青少年健康護理 .....</b>	<b>97</b>
Medi-Cal for Kids and Teens .....	97
兒童健康檢查及預防性護理 .....	99
血鉛中毒篩檢 .....	100
幫助獲得兒童和青少年保健服務 .....	101
您可以透過按服務收費 (Fee-for-Service, FFS) Medi-Cal 或其他計劃獲得的其他服務 .....	101
<b>6. 報告和解決問題 .....</b>	<b>104</b>
投訴 .....	105
上訴 .....	106
如果您不同意上訴決定，該怎麼辦 .....	108
向 Department of Managed Health Care (DMHC) 提出投訴和獨立 醫療審查 (IMR) .....	109
州聽證會 .....	110
欺詐、浪費和濫用 .....	111
<b>7. 權利與責任 .....</b>	<b>113</b>
您的權利 .....	113
您的責任 .....	114
非歧視通知 .....	115
會員參與計劃活動的方式 .....	117
隱私規則通知 .....	118



請致電會員服務部: 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

	目錄
法律通知 .....	124
與 Medi-Cal 作為最後給付順位、其他健康保險 (OHC)	125
和侵權追討有關的通知 .....	126
與遺產追償有關的通知 .....	126
行動通知 .....	126
<b>8. 需要瞭解的重要號碼與詞彙 .....</b>	<b>128</b>
重要電話號碼 .....	128
重要詞彙 .....	128



請致電會員服務部: 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。  
 Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。  
 此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽  
[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

# 1. 會員入門

## 如何獲得幫助

Molina Healthcare 希望您對自己的醫療保健感到滿意。如果您對您的護理有任何疑問或疑慮，Molina Healthcare 樂意傾聽您的意見！

### 會員服務

Molina Healthcare 會員服務部隨時樂意協助您。Molina Healthcare 可以：

- 回答有關您的健康計劃和 Molina Healthcare 承保服務的問題。
- 協助您選擇或更換主治醫生 (PCP)。
- 告知您從何處獲得所需的護理。
- 如果您的英語能力有限，可以幫助您獲得口譯服務。
- 幫助您獲取其他語言和格式的資訊。

如果您需要協助，請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或致電 711)。Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。此為免付費電話。Molina Healthcare 必須確保您在致電時等待的時間少於 10 分鐘。

您也可以隨時瀏覽 [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com) 並註冊 MyMolina 或使用 My Molina 行動應用程式聯絡會員服務部。

## 誰可以成為會員

每個州都可能有 Medicaid 計劃。在 California，Medicaid 被稱為 Medi-Cal。

您有資格參保 Molina Healthcare，因為您符合 Medi-Cal 資格並住在 Los Angeles 縣。

您也可能有資格透過社會安全局獲得 Medi-Cal，因為您正在獲得 SSI 或 SSP。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

關於登記如有任何疑問，請致電 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 或 711) 聯絡 Health Care Options，或造訪 <http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>。

如有有關社會安全的問題，請致電社會安全局，電話為 1-800-772-1213，或造訪 <https://www.ssa.gov/locator/>。

## 過渡性 Medi-Cal

如果您開始賺更多的錢並且不再有資格獲得 Medi-Cal，您也許能夠獲得過渡性 Medi-Cal。

您可以在當地縣辦公室詢問有關過渡性 Medi-Cal 資格的問題：

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

或致電 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 或致電 711) 聯絡 Health Care Options。

---

## 識別 (ID) 卡

作為 Molina Healthcare 的會員，您將獲得我們的 Molina Healthcare 識別 (ID) 卡。當您獲得任何醫療保健服務或處方時，您必須出示您的 Molina Healthcare ID 卡和 Medi-Cal 福利身份卡 (BIC)。您的 Medi-Cal BIC 卡是 California 州寄送給您的福利身份卡。您應該隨身攜帶所有健康卡。您的 Medi-Cal BIC 和 Molina Healthcare ID 卡如下所示：



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽 [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)



如果您在參保日期後的幾周內沒有收到 Molina Healthcare ID 卡，或者如果您的 Molina Healthcare ID 卡受損、丟失或被盜，請立即致電會員服務部。Molina Healthcare 將免費寄送一張新卡給您。請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或致電 711)。如果您沒有 Medi-Cal BIC 卡，或您的卡片損壞、遺失或被盜，請致電當地縣辦公室。要查找您當地的縣辦公室，請前往 <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>。



請致電會員服務部: 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

# 2. 關於您的 健康計劃

## 健康計劃概況

Molina Healthcare 是一項為以下縣擁有 Medi-Cal 的人士提供的健康計劃: Los Angeles 縣。Molina Healthcare 與 California 州政府合作以便協助您獲得所需的醫療保健。

您可以與其中一位 Molina Healthcare 會員服務代表交談以便詳細瞭解該健康計劃以及如何使其為您服務。請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或致電 711)。

### 您的保險開始與結束時間

當您參保 Molina Healthcare 時，我們將在您參保日期的兩周內向您發送一張 Molina Healthcare 識別 ID 卡。在獲得健康護理服務或處方藥時，您必須出示個人 Molina Healthcare ID 卡及個人 Medi-Cal 福利身份識別卡 (BIC)。

您的 Medi-Cal 保險需要每年續保一次。如果您當地的縣辦公室無法以電子方式續保您的 Medi-Cal 保險，縣政府將向您寄送一份預先填寫的 Medi-Cal 繢保表。填寫此表格並將其寄回給您當地的縣辦公室。您可以親自、透過電話、郵件、線上或您所在縣內可用的其他電子方式返回您的資訊。

如果您或您的受撫養子女符合以下條件，您可以參保 Molina Healthcare:

- 您可以獲得 Medi-Cal 福利
- 您住在 Molina Healthcare 運營的縣之一
- 受撫養子女可能是:
  - 您自己的子女



請致電會員服務部: 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

- 您的養子女
- 您的繼子女
- 您的寄養子女
- 您撫養的兒童

您的「縣級資格工作人員」可以告訴您是否可以獲得 Medi-Cal 福利。如果您可獲得 Medi-Cal 福利，您可填寫一份參保申請表，以參保 Molina Healthcare。參保表格來自 Health Care Options。Health Care Options 將 Medi-Cal 會員納入健康計劃。如需參保協助，請致電 Health Care Options，電話是 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077)。或瀏覽 [www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov](http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov)。您可以從清單中選擇 Molina Healthcare。參保後最多需要 45 天才能成為正式會員。

您可以隨時終止 Molina Healthcare 保險並選擇其他健康計劃。如就選擇新計劃需要幫助，請致電 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 或 711) 聯絡 Health Care Options 或造訪 [www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov](http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov)。

Molina Healthcare 是一項為 Los Angeles 縣的 Medi-Cal 會員而設的健康計劃。尋找您當地的縣辦公室：<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>。

若符合以下任一條件，Molina Healthcare Medi-Cal 保險可能會終止：

- 您遷出 Los Angeles 縣。
- 您不再擁有 Medi-Cal。
- 您在拘留所或監獄中。

如果您失去 Molina Healthcare Medi-Cal 保險，您可能仍有資格獲得 FFS Medi-Cal 保險。如果您不確定 Molina Healthcare 是否仍為您提供承保，請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。

## 美國印第安人在管理式護理計劃中的特別注意事項

美洲印第安人有權不參保 Medi-Cal 管理式護理計劃，或者他們可以隨時因任何原因離開 Medi-Cal 管理式護理計劃並返回 FFS Medi-Cal。

如果您是美洲印第安人，則有權從印第安人護理提供者 (IHCP) 獲得醫療保健服務。您也可以留在 Molina Healthcare 中或退出（放棄），同時從這些地點獲得醫療保健服務。

要瞭解有關投保和退保的更多資訊，請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

Molina Healthcare 必須為您提供護理協調，包括網絡內和網絡外個案管理。如果您要求從 IHCP 取得服務，Molina Healthcare 必須協助您找到您選擇的網絡內或網絡外 IHCP。要瞭解更多資訊，請閱讀本手冊第 3 章中的「提供者網絡」。

## 您的計劃運作方式

Molina Healthcare 是一項與 DHCS 簽約的管理式醫療保健計劃。Molina Healthcare 與 Molina Healthcare 服務區域的醫生、醫院和其他提供者合作，為我們的會員提供醫療保健。作為 Molina Healthcare 的會員，您可能有資格獲得透過 FFS Medi-Cal 提供的某些服務。其中包括門診處方藥、非處方藥以及透過 Medi-Cal RxMember 提供的一些醫療用品。會員服務部將告訴您 Molina Healthcare 如何運作、如何獲得您需要的護理、如何在辦公時間安排提供者預約、如何申請免費口譯和筆譯服務或其他格式的書面資訊，以及如何確定您是否有資格獲得交通服務。

要瞭解更多資訊，請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或致電 711)。您可以瀏覽 [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com) 找到會員服務資訊。

## 變更健康計劃

如果有其他健康計劃可用，您可以隨時退出 Molina Healthcare 並加入您居住縣的另一個健康計劃。要選擇新計劃，請致電 Health Care Options: 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 或 711)。您可以從週一至週五，在上午 8 點至下午 6 點之間致電，或瀏覽 <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov>。

最多需要 30 天或更長時間來處理您離開 Molina Healthcare 並參保您所在縣的另一個計劃的申請。如需瞭解您的請求狀態，請致電 1-800-430-4263 (TY 1-800-430-7077 或致電 711) 聯絡 Health Care Options。

如果您想儘早離開 Molina Healthcare，您可以致電 Health Care Options 請求加急 (快速) 退保。



請致電會員服務部: 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽 [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

可以要求加急退保的會員包括但不限於根據寄養或收養援助計劃獲得服務的兒童、有特殊醫療保健需求的會員以及已加入 Medicare 或其他 Medi-Cal 或商業管理式護理計劃的會員。

您可以聯絡當地縣辦公室要求離開 Molina Healthcare。尋找您當地的縣辦公室：  
<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>。

或致電 Health Care Options 1-800-430-4263（聽障專線 1-800-430-7077）。您可以隨時離開 Molina Healthcare 並加入您居住縣的另一項健康計劃。請致電 1-800-430-4263（TTY 1-800-430-7077 或致電 711）聯絡 Health Care Options 以選擇新計劃。您可以在週一至週五上午 8:00 到下午 6:00 之間致電。

## 搬到新縣或離開 California 的學生

您可以在美國任何地方（包括美國領土）獲得急診護理和緊急護理。常規和預防性護理僅在您的居住區承保。如果您是搬到 California 新縣接受高等教育（包括大學）的學生，Molina Healthcare 將承保您所在新縣的急診室和緊急護理服務。您也可以在新縣獲得常規或預防性護理，但您必須通知 Molina Healthcare。閱讀下文以瞭解更多內容。

如果您已加入 Medi-Cal，並且是您所居住的 California 縣以外縣的學生，則無需在該縣申請 Medi-Cal。

如果您暫時離開家去 California 另一個縣學習，您有兩個選擇。您可以：

- 告訴您的 Los Angeles 縣辦公室資格工作人員您將暫時搬去接受高等教育的學校，並向他們提供您在新縣的地址。縣政府將使用您的新地址和縣代碼更新個案記錄。如果您想在新縣居住時繼續獲得常規或預防性護理，則必須這樣做。如果 Molina Healthcare 不為您將就讀大學的縣提供服務，您可能必須更改健康計劃。Molina Healthcare 在 Los Angeles 縣開展業務。如有疑問並避免延遲加入新的健康計劃，請致電 1-800-430-4263（TTY 1-800-430-7077 或 711）。

或

- 如果 Molina Healthcare 不為您就讀大學的新縣提供服務，並且您沒有將您的健康計劃更改為可為該縣提供服務的計劃，則您在新縣將僅在某些情況下獲得急診室和緊急護理服務。要瞭解更多資訊，請閱讀本手冊第 3 章「如何獲得護理」。要獲得常規或預防性醫療保健，您需要使用 Los Angeles 縣的 Molina Healthcare 提供者網絡。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

如果您暫時離開 California 到另一個州就讀，並且希望保留您的 Medi-Cal 保險，請聯絡您的 Los Angeles 縣辦公室資格工作人員。只要您符合資格，Medi-Cal 將承保其他州的急診護理和緊急護理。Medi-Cal 也將承保加拿大和墨西哥需要住院的急診護理。

當您不在 California 時，常規和預防性護理服務不在承保範圍內。您沒有資格透過 Medi-Cal 醫療福利保險獲得那些州外服務。Molina Healthcare 不會支付您的醫療保健費用。如果您想在其他州加入 Medicaid，您將需要在該州申請。Medi-Cal 不承保美國境外的急診、緊急或任何其他醫療保健服務，但如第 3 章所述在加拿大和墨西哥需要住院的緊急護理除外。

州外藥房福利限於延誤將阻止提供醫療所必需的服務時最多 14 天的緊急供藥量。若要獲取更多幫助，請致電 1-800-977-2273 聯絡 Medi-Cal Rx 或瀏覽 <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home> 線上獲取。

## 持續護理

### 網絡外提供者的持續護理

作為 Molina Healthcare 的會員，您將從 Molina Healthcare 網絡中的提供者獲得醫療保健服務。要瞭解醫療保健提供者是否在 Molina Healthcare 網絡中，請瀏覽 [www.molinahealthcare.com](http://www.molinahealthcare.com) 或致電 Molina Healthcare 的會員服務部，電話是 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。目錄中未列出的提供者可能不在 Molina Healthcare 網絡內。

在某些情況下，您也許能夠從 Molina Healthcare 網絡外提供者處獲得護理。如果您被要求更改您的健康計劃或從 FFS Medi-Cal 切換到管理式護理，或者您的提供者曾經在網絡內但現在不在網絡內，您也許可以保留您的提供者，即使他們不在 Molina Healthcare 網絡內。這稱為護理連續性。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

如果您需要從網絡外提供者處獲得護理，請致電 Molina Healthcare 請求持續護理。

如果滿足以下所有條件，您可能可以獲得長達 12 個月或更長時間的持續護理：

- 在投保 Molina Healthcare 之前，您與網絡外提供者保持著持續的關係。
- 在投保 Molina Healthcare 之前的 12 個月內，您至少曾前往網絡外醫療服務提供者處進行過一次非急診就診。
- 該網絡外提供者願意與 Molina Healthcare 合作並同意 Molina Healthcare 的合約要求和服務付款。
- 網絡外提供者符合 Molina Healthcare 的專業標準。
- 網絡外提供者已登記並參與 Medi-Cal 計劃。

要瞭解更多資訊，請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711) 聯絡會員服務部。

如果您的提供者在 12 個月末之前未加入 Molina Healthcare 網絡、不同意 Molina Healthcare 支付率或不滿足護理品質要求，您將需要轉換到 Molina Healthcare 網絡中的提供者。請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD or 711) 聯絡會員服務部以討論您的選擇。

Molina Healthcare 不需要為網絡外提供者提供某些輔助（支援）服務的持續護理，例如放射科、化驗、透析中心或交通運輸。您將透過 Molina Healthcare 網絡內提供者獲得這些服務。

若要瞭解更多有關持續護理的資訊以及您是否符合資格，請致電 1-888-665-4621。

## 完成網絡外提供者的承保服務

作為 Molina Healthcare 的會員，您將從 Molina Healthcare 網絡中的提供者獲得承保服務。如果您在投保 Molina Healthcare 時或在您的提供者離開 Molina Healthcare 網絡時正在接受某些健康狀況的治療，您可能仍然可以從網絡外提供者處獲得 Medi-Cal 服務。

如果您需要針對以下健康狀況的承保服務，您也許可以在特定時間內繼續接受網絡外醫療服務提供者的護理：



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

健康狀況	限期
急性病症（需要快速照管的醫療問題）。	持續到您的急性病症消失。
嚴重的慢性身體和行為問題（您長期存在的嚴重醫療保健問題）。	自承保開始或提供者與 Molina Healthcare 的合約終止之日起最多 12 個月。
妊娠和產後（出生後）護理。	懷孕期間及懷孕結束後最多 12 個月。
產婦精神健康服務。	自診斷或妊娠結束後最多 12 個月（以較晚者為準）。
出生至 36 個月大之間的新生嬰兒護理。	自承保開始日期或提供者與 Molina Healthcare 的合約終止之日起最多 12 個月。
末期疾病（危及生命的醫療問題）。	持續到您的疾病消失。自您參保 Molina Healthcare 之日起或提供者停止與 Molina Healthcare 合作之日起，您仍可以獲得超過 12 個月的服務。
由網絡外提供者進行的手術或其他醫療程序，只要該手術或其他醫療程序屬於承保範圍、具有醫療必要性並獲得 Molina Healthcare 授權，作為記錄的治療過程的一部分並由提供者建議和記錄。	手術或其他醫療程序必須在提供者合約終止之日起 180 天內進行，或在您參保 Molina Healthcare 生效之日起 180 天內進行。

如欲瞭解其他可能符合資格的病症，請致電 1-888-665-4621。

如果網絡外提供者不願意繼續提供服務或不同意 Molina Healthcare 的合約要求、付款或其他提供護理的條款，您將無法從該提供者處獲得持續護理。您可以繼續從 Molina Healthcare 網絡中的其他提供者處獲得服務。

如需協助選擇繼續為您提供護理的簽約提供者，或者如果您對從不再屬於 Molina Healthcare 網絡的提供者處獲取的承保服務有疑問或問題，請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

Molina Healthcare 無需為 Medi-Cal 不承保的服務或 Molina Healthcare 與 DHCS 簽訂的合約不承保的服務提供持續護理。要瞭解有關持續護理、資格和可用服務的更多資訊，請致電 1-888-665-4621。

## 費用

### 會員費用

Molina Healthcare 為符合 Medi-Cal 資格的人士提供服務。在大多數情況下，Molina Healthcare 會員不必為承保服務、保費或扣除額付費。

如果您是美洲印第安人，則無需支付投保費用、保費、免賠額、共付額、費用分攤或其他類似費用。Molina Healthcare 不得向任何直接從 IHCP 或透過轉診至 IHCP 獲得用品或服務的美洲印第安人會員收取任何投保費用、保費、免賠額、共付額、分攤費用或類似費用，或減少應向 IHCP 支付的款項。

如果您參保了 Santa Clara、San Francisco 或 San Mateo 縣的 County Children's Health Initiative Program (CCHIP) 或參保了 Medi-Cal for Families，您可能需要支付每月保費和共付額。

除緊急醫療護理、Molina Healthcare 服務區域以外的急症護理或敏感護理外，您必須先獲得 Molina Healthcare 的預先批准（事先授權），然後才可以前往 Molina Healthcare 網絡外的醫療服務提供者處就診。如果您未獲得預先核准（事先授權），並且您前往網絡外提供者處接受非急診護理、區域外緊急護理或敏感護理的護理，您可能需要支付從該提供者處獲得的護理費用。如需承保服務清單，請參閱本手冊的第 4 章「福利與服務」。您還可以在 Molina Healthcare 網站 [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com) 上找到提供者目錄。

### 需要長期護理並支付月度入住費用的會員

您可能需要每月為長期護理服務支付月度入住費用（分攤費用）。您支付的月度入住費用金額視您的收入而定。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

您每個月均需支付自己的醫療保健帳單，包括但不限於長期護理帳單，直到您支付的金額等於您的月度入住費用。此後，Molina Healthcare 將承保您當月的長期護理。Molina Healthcare 將不會為您提供保險，直到您支付了當月的全部長期護理月度入住費用。

## 醫療服務提供者如何獲得付款

Molina Healthcare 以以下方式向醫療服務提供者支付費用：

- 人均付款
  - Molina Healthcare 每月會為每個 Molina Healthcare 會員向一些提供者支付一定金額的費用。這叫做人均付款。Molina Healthcare 與醫療服務提供者共同決定該支付金額。
- FFS 付款
  - 一些提供者會為 Molina Healthcare 會員提供護理，然後向 Molina Healthcare 發送他們提供的服務的賬單。這稱為 FFS 付款。Molina Healthcare 和醫療服務提供者共同決定每個服務的費用。

要詳細瞭解 Molina Healthcare 如何向提供者付款，請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或致電 711)。

## 醫療服務提供者獎勵計劃：

- 合格的醫療服務提供者可能會因向 Molina Healthcare 會員提供高品質護理而得到額外的獎勵。
- 提供給提供者的品質獎勵計劃包括：Provider Pay for Performance (P4P)、IPA 和 FQHC Pay for Quality (P4Q)，以及由 Molina Healthcare 自行決定指定的其他補助計劃。
- 提供者獎勵計劃針對選定的品質指標向提供高品質護理的提供者提供獎金。一些獎勵型服務需要提供者轉介。

## 如果您收到醫療保健提供者的帳單

承保服務是 Molina Healthcare 必須付款的醫療保健服務。如果您收到任何 Medi-Cal 承保服務的帳單，請勿支付帳單。立即致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711) 聯絡會員服務。Molina Healthcare 將幫助您確定帳單是否正確。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

如果您收到藥房的處方藥、用品或補充劑的帳單，請致電 1-800-977-2273 聯絡 Medi-Cal Rx 客戶服務部，服務時間為每週 7 天、每天 24 小時。TTY 使用者請使用選項 7 或致電 711。您亦可瀏覽 Medi-Cal Rx 網站 <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。

## 要求 Molina Healthcare 償還您的費用

如果您為已經獲得的服務付費，並且符合以下所有條件，您可能有資格獲得報銷（償還）：

- 您所獲得的服務是由 Molina Healthcare 負責付費的承保服務。Molina Healthcare 不會報銷 Molina Healthcare 未承保的服務費用。
- 您在成為合格的 Molina Healthcare 會員期間獲得了承保服務。
- 您要求在獲得承保服務之日起一年內償還費用。
- 您出示您或代表您的其他人支付承保服務費用的證據，例如提供者提供的詳細收據。
- 您從 Molina Healthcare 網絡內一家註冊的 Medi-Cal 醫療服務提供者那裡獲得了承保服務。如果您獲得了急診護理、計劃生育服務或 Medi-Cal 允許網絡外提供者在未經預先核准（事先授權）的情況下提供的其他服務，則無需滿足此條件。
- 如果承保服務通常需要預先核准（事先授權），您需要提供服務提供者出具的證明，證明承保服務有醫療需求。

Molina Healthcare 將在一封稱為「行動通知」(NOA) 的信函中告訴您他們是否會向您提供補償。如果您滿足上述所有條件，加入 Medi-Cal 的提供者應當將您支付的全部費用退還給您。如果醫療服務提供者拒絕償還您的費用，Molina Healthcare 將為您全額支付費用。

如果該醫療服務提供者已加入 Medi-Cal，但不在 Molina Healthcare 網絡內並拒絕償還您的費用，Molina Healthcare 將償還您的費用，但僅支付 FFS Medi-Cal 應為您支付的金額。Molina Healthcare 將支付您全額自付的急診護理、計劃生育服務或 Medi-Cal 允許由網絡外提供者提供的、未經事先批准提供的另一項服務的費用。如果您不符合上述條件之一，Molina Healthcare 將不會向您償還。

如果出現以下情況，Molina Healthcare 將不會向您償還付款：

- 您請求並獲得了 Medi-Cal 不承保的服務，例如美容服務。
- 該服務不是 Molina Healthcare 的承保服務。
- 您有未滿足的 Medi-Cal 月度入住費用。
- 您去看了一名不接受 Medi-Cal 的醫生，並簽署了一份聲明，表示您希望接受服務，並且願意自行支付費用。
- 您的 Medicare D 部分計劃承保 Medicare D 部分處方藥共付額。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

# 3. 如何接受護理

## 接受健康護理服務

請詳閱以下資訊以瞭解您可以向誰或向哪個醫療服務提供者團體取得健康護理。

您可以在 Molina Healthcare 投保生效之日起開始獲得醫療保健服務。請務必隨身攜帶您的 Molina Healthcare 識別 (ID) 卡、Medi-Cal 福利識別卡 (BIC) 以及任何其他健康保險卡。切勿讓其他人使用您的 BIC 卡或 Molina Healthcare ID 卡。

僅有 Medi-Cal 保險的新會員必須在 Molina Healthcare 網絡內選擇主治醫生 (PCP)。擁有 Medi-Cal 和綜合性其他健康保險的新會員無需選擇 PCP。

Molina Healthcare Medi-Cal 網絡是一群與 Molina Healthcare 合作的醫生、醫院及其他提供者。如果您只有 Medi-Cal 保險，您必須在成為 Molina Healthcare 會員後的 30 天內選擇一位 PCP。如果您不選擇一位 PCP，Molina Healthcare 將為您選擇。

您可以在 Molina Healthcare 中為所有家人選擇相同的 PCP 或不同的 PCP，只要該 PCP 可提供服務。

如果您想要保留一位醫生，或想要尋找新的 PCP，請前往醫療服務提供者目錄，以取得 Molina Healthcare 網絡內所有 PCP 和其他提供者的清單。醫療服務提供者目錄還有其他資訊可協助您選擇一位 PCP。如果您需要醫療服務提供者目錄，請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或致電 711)。您還可以在 Molina Healthcare 網站 [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com) 上找到提供者目錄。

如果您無法從 Molina Healthcare 網絡中的參與提供者那裡獲得所需的護理，您的 PCP 或 Molina Healthcare 網絡內的專科醫生必須請求 Molina Healthcare 核准，以將您轉至網絡外的醫療服務提供者處。這稱為轉診。您無需轉診即可前往網絡外提供者處獲取本章後面「敏感護理」標題下列出的敏感護理服務。

請閱讀本章節其他內容瞭解更多有關 PCP、醫療服務提供者目錄和醫療服務提供者網絡的資訊。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

**Medi-Cal Rx 計劃管理門診處方藥承保範圍。要瞭解更多資訊，請閱讀本手冊第 4 章中的「其他 Medi-Cal 計劃和服務」。**

## 主治醫生 (PCP)

您的主治醫生 (PCP) 是您尋求大部分醫療保健服務的持照提供者。您的 PCP 還可以幫助您獲得所需的其他類型的護理。在參保 Molina Healthcare 後 30 天內，您必須選擇一位 PCP。根據個人年齡與性別，您可以選擇一般執業醫生、婦產科/婦科醫生、家庭執業醫生、內科醫生或兒科醫生作為您的 PCP。

執業護理師 (NP)、醫師助理 (PA) 或經認證的助產護士也可以作為您的 PCP。如果您選擇一名 NP、PA 或經認證的助產護士，可能也會為您指派一名醫生監督護理。如果您同時參保 Medicare 和 Medi-Cal，或者您還有其他綜合健康護理保險，則您無需選擇 PCP。

您可以選擇印第安人醫療保健提供者 (IHCP)、聯邦合格健康中心 (FQHC) 或農村健康診所 (RHC) 作為您的 PCP。根據提供者的類型，只要 PCP 可以提供服務，您就可以為自己以及屬於 Molina Healthcare 會員的其他家人選擇同一名 PCP。

**注意：**美國印第安人可以選擇 IHCP 作為他們的 PCP，即使該 IHCP 不在 Molina Healthcare 網絡內。

如果您在參保後 30 天內仍未選擇一位 PCP，Molina Healthcare 會將您分配給一位 PCP。如果您被分配給一位 PCP 但想要更換，請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或致電 711)。更換將在下月的第一天生效。

您的 PCP 將會：

- 瞭解您的病史和需求
- 保留您的健康記錄
- 為您提供所需的預防性和常規醫療保健
- 如果您有需要，將您轉診至專科醫生
- 在需要時安排醫院護理



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

您可以在醫療服務提供者目錄中查找 Molina Healthcare 網絡中的 PCP。醫療服務提供者目錄包含與 Molina Healthcare 合作的 IHCP、FQHs 和 RHC 的名單。

您可以在 [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com) 線上尋找 Molina Healthcare 醫療服務提供者目錄，也可以透過致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711) 請求我們向您郵寄一份醫療服務提供者目錄。您也可以致電瞭解您想要的 PCP 是否正在接收新患者。

## 選擇醫生和其他醫療服務提供者

您最瞭解自己的醫療保健需求，因此最好自行選擇您的 PCP。您最好維持同一名 PCP，以便對方瞭解您的醫療保健需求。但是，您可隨時更改為新的 PCP。您必須選擇一位在 Molina Healthcare 醫療服務提供者網絡中並正在接收新患者的 PCP。

您的新選擇在您更改後的下個月的第一天將成為您的 PCP。

要更換您的 PCP，請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。您也可以瀏覽 [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com) 並註冊 MyMolina。這是 Molina Healthcare 的會員入口網站 ([www.MolinaHealthCare.com](http://www.MolinaHealthCare.com))，您可以在該網站線上瞭解有關您的 Molina Healthcare 身分的資訊。

如果 PCP 現在不接收新病患，已經離開 Molina Healthcare 網絡，不為您這個年紀的病患提供護理，或 PCP 存在未解決的品質問題，Molina Healthcare 可能會更換您的 PCP。如果您無法與 PCP 友好相處或達成一致，或是您失約或遲到，Molina Healthcare 或您的 PCP 也可能要求您更換新的 PCP。如果 Molina Healthcare 需要更換您的 PCP，Molina Healthcare 會以書面形式通知您。

如果您的 PCP 更改，您將收到一封信函和新的 Molina Healthcare 會員身份卡。它將包含您新 PCP 的姓名。如果您對獲得新的 ID 卡存在疑問，請致電會員服務部。

選擇 PCP 時需要考慮的一些事項：

- PCP 是否為小孩提供醫療保健？
- PCP 是否在我喜歡使用的診所工作？
- 該 PCP 的診所是否距離我的住家、工作地點或我孩子的學校很近？
- PCP 的辦公室是否靠近我居住的地方，並且我可以輕鬆前往 PCP 的辦公室？
- 醫生和工作人員會說我的語言嗎？
- 該 PCP 是否與我喜歡的醫院合作？



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽 [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

- 該 PCP 是否提供我可能需要的服務？
- PCP 的辦公時間是否符合我的排程？
- 該 PCP 是否與我看診的專科醫生合作？

## 初次健康預約 (IHA)

Molina Healthcare 建議您在成為新會員後的 120 天內前往您的新 PCP 處進行首次健康預約，稱為初次健康預約 (IHA)。首次健康預約的目的是幫助您的 PCP 瞭解您的醫療保健歷史和需求。您的 PCP 可能詢問關於個人健康歷史的問題或者可能要求您填寫一份調查問卷。您的 PCP 還將告知對您有幫助的健康教育諮詢和課程情況。

在您來電安排首次健康預約時，請告知接聽電話的人士，您是 Molina Healthcare 會員。請提供您的 Molina Healthcare ID 編號。

就診時請攜帶您的 Medi-Cal BIC 卡、Molina Healthcare ID 卡和其他健康保險卡。最好在就診時隨身攜帶一份您的藥物和問題清單。請準備好與您的 PCP 討論您的醫療保健需求和疑慮。

如果您要遲到或無法前往預約地點，請務必致電您的 PCP 辦公室。

如果您對首次健康預約有疑問，請致電初次健康預約 (IHA) 團隊：(844) 236-2448 (TTY/TDD 或 711)。

## 常規護理

常規護理是常規醫療保健。它包括預防保健，也稱為一般健康或健康護理。常規護理有助於您保持健康並防止您生病。預防性護理包括常規檢查、篩檢、免疫接種、健康教育和諮詢。

Molina Healthcare 建議兒童尤其要定期接受常規和預防性護理。Molina Healthcare 會員可以獲得 American Academy of Pediatrics 以及 Medicare 和 Medicaid 服務中心推薦的所有早期預防服務。這些篩檢包括聽力和視力篩檢，有助於確保健康發育和學習。如需兒科醫生推薦的服務清單，請閱讀 American Academy of Pediatrics 的「Bright Futures」指南，網址為

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

常規護理還包括您生病時的護理。Molina Healthcare 承保您的 PCP 提供的常規護理。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

您的 PCP 將會：

- 為您提供大多數常規護理，包括定期檢查、免疫接種（注射）、治療、處方、必要的篩檢和醫療建議。
- 保管您的健康記錄。
- 如有需要，將您轉診至專科醫生處。
- 如您有需要，實行 X 光、乳房檢查或化驗

在您需要常規照護時，請致電預約 PCP。除非您遇到緊急情況，否則您在獲得醫療護理前請務必致電您的 PCP。關於急診護理，請致電 **911** 或前往最近的急診室或醫院。

如欲瞭解有關醫療保健以及 Molina Healthcare 承保服務和不承保服務的更多資訊，請閱讀本手冊中的第 4 章「福利與服務」和第 5 章「兒童與青少年保健」。

**所有 Molina Healthcare 提供者都可以使用輔助工具和服務與殘障人士交流。他們也可使用其他語言或形式與您溝通。請告訴您的提供者或 Molina Healthcare 您的需求。**

## 醫療服務提供者網絡

Medi-Cal 提供者網絡是一個由與 Molina Healthcare 合作的醫生、醫院和其他醫療服務提供者組成的團體，向 Medi-Cal 會員提供 Medi-Cal 承保服務。

Molina Healthcare 是一項管理式照護健康計劃。當您選擇我們的 Medi-Cal 計劃時，您即選擇透過我們的醫療護理計劃獲得護理。您必須透過 Molina Healthcare 從我們的網絡內醫療服務提供者處獲得大多數承保服務。您可以前往網絡外醫療服務提供者處尋求急診護理或計劃生育服務，而無需轉診或預先核准。當您位於我們不提供服務的區域時，您也可以前往網絡外醫療服務提供者處尋求區域外緊急護理。您必須獲得所有其他網絡外服務的轉診或預先核准，否則它們將不屬於承保範圍。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

**注意：**美國印第安人可以選擇 IHCP 作為他們的 PCP，即使該 IHCP 不在 Molina Healthcare 網絡內。

如果您的PCP、醫院或其他提供者在道德上反對為您提供計劃生育或墮胎等承保服務，請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。有關出於道德原因拒絕的更多資訊，請閱讀本章後面的「出於道德原因拒絕」。

如果您的醫療服務提供者出於道德原因拒絕向您提供承保的醫療保健服務，他們可以幫助您找到其他能夠為您提供所需服務的提供者。Molina Healthcare 還可以協助您找到一位將提供此服務的醫療服務提供者。

## 網絡內提供者

您將使用 Molina Healthcare 網絡中的提供者來滿足您的大部分醫療保健需求。您將從網絡內的提供者處獲得預防和常規護理。您還將使用 Molina Healthcare 網絡中的專科醫生、醫院和其他提供者。

要獲取網絡內提供者的提供者目錄，請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。您也可以線上尋找醫療服務提供者目錄：[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)。要取得合約藥物清單的副本，請致電 Medi-Cal Rx: 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)，然後按 7 或 711。或造訪 Medi-Cal Rx 網站：<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。

在前往網絡外提供者處就診前，您必須獲得 Molina Healthcare 的預先核准（事先授權），但以下情況除外：

- 如果您需要急診護理，請致電 **911** 或前往最近的急診室或醫院。
- 如果您位於 Molina Healthcare 服務區域之外並且需要緊急護理，請前往任何緊急護理機構。
- 如果您需要計劃生育服務，請前往任何 Medi-Cal 提供者處，無需預先核准（事先授權）。

如果您不屬於上述情況之一，並且在從網絡外提供者獲得護理之前沒有獲得預先核准（事先授權），您可能需要負責支付從網絡外提供者處獲得的任何護理的費用。

## 服務區域內的網絡外提供者

網絡外醫療服務提供者指沒有與 Molina Healthcare 簽訂合作協定的提供者。除了急診護理以及 Molina Healthcare 預先核准的護理之外，您可能需要為您從服務區域內的網絡外提供者獲得的任何護理支付費用。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

如果您需要網絡內無法提供的醫療必需的醫療保健服務，您也許可以從網絡外提供者免費獲得這些服務。如果您需要的服務在網絡內不可用或離您家很遠，Molina Healthcare 可能會批准將您轉介給網絡外提供者。如需瞭解您居住地的 Molina Healthcare 的時間或距離標準，請瀏覽

<https://www.molinahealthcare.com/members/ca/mem/medicaid/medical/care/providers.aspx>，其中包含有關時間或距離標準以及已核准的替代服務標準 (AAS) 的資訊。如果我們將您轉介給網絡外提供者，我們將支付您的護理費用。

要獲得 Molina Healthcare 服務區內的急症護理，您必須向 Molina Healthcare 網絡急症護理提供者求診。您無需預先核准（事先授權）即可從網絡內提供者處獲得緊急護理。您需要獲得預先核准（事先授權）才能從 Molina Healthcare 服務區域內的網絡外提供者處獲得緊急護理。

如果您從 Molina Healthcare 服務區域內的網絡外提供者處獲得緊急護理，您可能需要支付該護理費用。您可以在本章中閱讀更多有關急診護理、緊急護理和敏感護理服務的資訊。

**注意：**如果您是美國印第安人，您可以在我們提供者網絡之外的 IHCP 獲得護理且無需轉介。網絡外 IHCP 也可以將美洲印第安人會員轉診至網絡內提供者，而無需首先要求獲得網絡內 PCP 的轉診。

如果您需要網絡外服務方面的幫助，請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或致電 711)。

## 服務區域之外

如果您不在 Molina Healthcare 服務區並且需要**非**緊急醫療或急症護理，請立即致電您的 PCP。或致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或致電 711)。

關於急診護理，請致電 **911** 或前往最近的急診室或醫院。Molina Healthcare 承保網絡外緊急醫療護理。如果您身在 Canada 或 Mexico 並需要住院的緊急醫療護理，Molina Healthcare 將承保您的護理。如果您在 Canada 或 Mexico 境外旅行並需要急診護理、緊急護理或任何醫療保健服務，Molina Healthcare 將**不**承保您的護理。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

如果您在 Canada 或 Mexico 支付了需要住院治療的緊急醫療服務費用，您可以要求 Molina Healthcare 向您償還費用。Molina Healthcare 將審核您的申請。要瞭解有關償還的更多資訊，請閱讀本手冊中的第 2 章「關於您的健康計劃」。

如果您在其他州或 美國 領土，例如American Samoa、Guam、Northern Mariana Islands、Puerto Rico 或United States Virgin Islands，您可獲得急診護理的承保。並非所有醫院和醫生都接受 Medicaid。（Medicaid 僅在 California 被稱為 Medi-Cal。）如果您在 California 以外需要急診護理，請盡快告訴醫院或急診室醫生您擁有 Medi-Cal 並且是 Molina Healthcare 的會員。

請吩咐醫院複印您的 Molina Healthcare 身份卡。讓告訴醫院和醫生向 Molina Healthcare 開具賬單。如果您收到在其他州獲得的服務的帳單，請立即致電 Molina Healthcare。我們將與醫院和/或醫生合作，安排 Molina Healthcare 支付您的護理費用。

如果您在 California 境外並且緊急需要配取門診處方藥，請讓藥房致電 Medi-Cal Rx: 1-800-977-2273。

**注意：**美國印第安人可能會在網絡外 IHCP 獲得服務。

California Children's Services (CCS) 計劃是一項州計劃，旨在治療患有某些健康病症、疾病或慢性健康問題並符合 CCS 計劃規則的 21 歲以下兒童。如果您需要針對符合 CCS 資格的醫療狀況提供的醫療保健服務，而 Molina Healthcare 網絡內沒有可以提供您所需護理的 CCS 認證專科醫生，您可能可以免費向醫療服務提供者網絡外的提供者求診。要瞭解有關 CCS 計劃的更多資訊，請閱讀本手冊中的第 4 章「福利與服務」。

如果您對網絡外或服務外護理有疑問，請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或致電 711)。如果辦公室已關閉並且您需要 Molina Healthcare 代表提供幫助，請致電護士諮詢熱線服務，電話號碼是 1-888-275-8750 (英語) 或 1-866-648-3537 (西班牙語)。

如果您需要 Molina Healthcare 服務區以外的急症護理，請前往最近的急症護理機構。如果您在美國境外並需要急症護理，Molina Healthcare 將不承保您的護理。有關緊急護理的更多資訊，請閱讀本章後面的「緊急護理」。

## 委託模式 MCP

Molina Healthcare 將會員分配到醫療團體/IPA。醫療團體/IPA 與 Molina Healthcare 簽訂了合同，並擁有一個醫療服務提供者網絡。



請致電會員服務部: 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

醫療團體/IPA 組織一組醫生、專家和其他健康服務提供者來為 Molina Healthcare 會員看診。您的醫生以及醫療團體/IPA 會滿足您的所有醫療需求。這可能包括獲得批准看專科醫生或醫療服務，例如化驗室檢查、X 光檢查和/或入院。

如果您對獲得批准、網絡外或服務區外護理有任何疑問，請使用您身份卡上的電話號碼致電您的醫療團體/IPA，或者您可以致電 Molina 會員服務部以幫助您：1-888-665-4621 (TTY/TDD 或致電 711)。

## 管理型護理如何運作

Molina Healthcare 是一項管理式照護健康計劃。Molina Healthcare 為居住在 Los Angeles 縣的會員提供護理服務。在管理式護理中，您的 PCP、專科醫生、診所、醫院和其他提供者共同努力為您提供護理。

Molina Healthcare 與醫療團體簽訂合約，為 Molina Healthcare 會員提供護理。醫療團體由擔任醫生和專科醫生的 PCP 組成。該醫療團體與化驗室和耐用醫療設備供應商等其他提供者合作。該醫療團體也與一家醫院有聯繫。查看您的 Molina Healthcare ID 卡，以瞭解您的 PCP 姓名以及醫療團體和醫院的名稱。

當您加入 Molina Healthcare 時，您將選擇或被指派一名 PCP。您的 PCP 屬於醫療團體。您的 PCP 和醫療團體將指導護理以滿足您的所有醫療需求。您的 PCP 可能會將您轉診至專科醫生或安排化驗檢測和 X 光檢查。如果您需要的服務要求獲得預先核准（事先授權），Molina Healthcare 或您的醫療團體將審查預先核准（事先授權）並決定是否核准該服務。

在大多數情況下，您必須去看與您的 PCP 屬於同一醫療團體的專科醫生和其他健康專業人員。除緊急情況外，您還必須從與您的醫療團體相關的醫院獲得住院護理。如果您發生醫療緊急情況，您可以立即在任何急診室、醫院或緊急護理機構獲得護理，即使這些機構並未與您的醫療團體建立聯繫。要瞭解更多資訊，請閱讀本手冊第 3 章中的「緊急護理」和「急診護理」。

有時，您可能需要醫療團體中的提供者無法提供的服務。在這種情況下，您的 PCP 會將您轉診至其他醫療團體或網絡外的提供者。您的 PCP 將要求您獲得預先核准（事先授權），以便您前往該提供者處就診。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

在大多數情況下，您必須事先獲得 PCP、醫療團體或 Molina Healthcare 的授權，然後才能前往網絡外提供者或不屬於您的醫療團體的提供者處就診。您不需要獲得緊急護理、計劃生育服務或網絡內精神健康服務的預先核准（事先授權）。

## 同時擁有 Medicare 和 Medi-Cal 的會員

擁有 Medicare 和 Medi-Cal 的會員應能夠獲得屬於其 Medicare 保險的提供者以及包含在 Medi-Cal 計劃承保範圍內的提供者的服務。請參閱 Medicare Advantage EOC 或 Medicare Advantage 醫療服務提供者目錄（如適用）。

### 醫生

您將從 Molina Healthcare 醫療服務提供者目錄中選擇一位醫生或其他提供者作為您的 PCP。您選擇的 PCP 必須是網絡內提供者。要獲取 Molina Healthcare 醫療服務提供者目錄的副本，請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或致電 711)。或瀏覽 [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com) 線上查找。

如果您選擇新的 PCP，您還應該致電您想要的 PCP，以確保他們正在接受新患者。

如果您在成為 Molina Healthcare 會員之前曾經有一位醫生，並且該醫生不屬於 Molina Healthcare 網絡，您可以在有限的時間內保留該醫生。這稱為護理連續性。您可以在此手冊的第 2 章「關於您的健康計劃」中瞭解更多有關持續護理的資訊。要瞭解更多資訊，請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或致電 711)。

如果您需要專科醫生，您的 PCP 會將您轉介給 Molina Healthcare 網絡中的專科醫生。有些專科醫生無需轉介。有關轉診的更多資訊，請閱讀本章後面的「轉診」。

請記住，如果您不選擇 PCP，Molina Healthcare 將為您選擇一位，除非您除了 Medi-Cal 外還有其他綜合健康保險。您最瞭解自己的醫療保健需求，因此最好自行選擇您。如果您同時參保 Medicare 和 Medi-Cal，或者您有其他醫療保健保險，您不必從 Molina Healthcare 中選擇 PCP。

如果您想更換您的 PCP，則必須從 Molina Healthcare 醫療服務提供者目錄中選擇另一位 PCP。請確保該 PCP 正在接納新患者。要更換您的 PCP，請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或致電 711)。您在參保 MyMolina 後也可以更換您的 PCP。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

## 醫院

如有緊急情況，請致電 **911** 或前往最近的急診室或醫院。

如果不是緊急情況並且您需要住院治療，您的 PCP 將決定您去哪家醫院。您需要前往您的 PCP 使用的醫院，並且該醫院需要位於 Molina Healthcare 醫療服務提供者網絡中。醫療服務提供者目錄列出了 Molina Healthcare 網絡中的醫院。

## 女性健康專科醫生

您可以前往 Molina Healthcare 網絡中的女性健康專科醫生尋求必要的承保護理，以獲得女性預防性和常規護理服務。您不需要 PCP 的轉診或授權即可獲得這些服務。如需幫助尋找婦女健康專科醫生，您可以致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或致電 711)。您亦可致電 24/7 護士諮詢專線 1-888-275-8750 (英語) 或 1-866-648-3537 (西班牙語)。或線上尋找一位，網址為 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

對於計劃生育服務，您的提供者不必位於 Molina Healthcare 提供者網絡中。您可以選擇任何 Medi-Cal 提供者並向他們求診，無需轉診或預先核准 (事先授權)。如需協助尋找 Molina Healthcare 提供者網絡外的 Medi-Cal 提供者，請致電 1-888-665-4621。

## 醫療服務提供者目錄

Molina Healthcare 醫療服務提供者目錄列出了參與 Molina Healthcare 網絡的醫療服務提供者。該網絡是與 Molina Healthcare 合作的一組醫療服務提供者。

Molina Healthcare 醫療服務提供者目錄列出了醫院、PCP、專科醫生、執業護士、助產士、醫生助理、計劃生育提供者、FQHC、門診心理健康提供者、長期服務和支持 (LTSS) 提供者、獨立分娩中心 (FBC)、印第安人醫療保健提供者 (FBC)、IHCP 和 RHC。

醫療服務提供者目錄包含 Molina Healthcare 網絡內提供者名稱、專科、地址、電話號碼、營業時間、所用語言，以及該提供者是否接收新患者。醫療服務提供者目錄還顯示提供者是否已告知 Molina Healthcare 他們提供性別確認服務。它還會說明醫療機構是否有無障礙設施，如停車場、坡道、有扶手的樓梯，以及有寬門和扶手桿的衛生間。

要瞭解有關醫生教育、專業資格、住院醫生實習完成情況、培訓和委員會認證的更多資訊，請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

您可在 [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com) 找到線上醫療服務提供者目錄。

如果您需要列印的醫療服務提供者目錄，請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或致電 711)。

您可以在 Medi-Cal Rx 藥房目錄中找到與 Medi-Cal Rx 合作的藥房列表，網址為 <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。您也可以撥打 Medi-Cal Rx 電話 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)，然後按 7 或 711，找到您附近的藥房。

## 及時獲得醫療服務

您的網絡內提供者必須根據您的醫療保健需求及時提供護理服務。他們至少必須在下表所示的時間範圍內為您提供約診。如果您在上述及時獲得服務的標準中無法從網絡內獲得您所需的服務，Molina Healthcare 必須授權將您轉介給網絡外提供者接受護理。

約診類型	您應該能夠在以下時間內獲得約診：
不需要預先批准（事先授權）的急症護理預約	48 小時
需要預先批准（事先授權）的急症護理預約	96 小時
非急症（常規）初級護理預約	10 個工作日
非緊急（常規）專科醫生護理約診，包括精神科醫生	15 個工作日
非急症（常規）精神健康服務提供者（非醫生）護理預約	10 個工作日
非急症（常規）精神健康提供者（非醫生）複診護理預約	上次預約後的 10 個工作日
用於診斷或治療傷害、疾病或其他健康狀況的輔助（支援）服務的非緊急（常規）約診	15 個工作日



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

其他等待時間標準	您應該能夠在以下時間內取得聯絡:
正常營業時間內的會員服務部電話等待時間	10 分鐘
護士諮詢熱線電話等待時間	30 分鐘 (聯絡護士)

有時等待較長時間的約診並不會造成問題。如果這不會對您的健康造成傷害，醫療服務提供者可能會請您等候較長時間。您的記錄中必須指出，較長的等待時間不會對您的健康有害。您可以選擇等待稍後的約診或致電 Molina Healthcare 以前往您選擇的其他提供者會處求診。您的提供者和 Molina Healthcare 將尊重您的意願。

您的醫生可能會根據您的需求推薦特定的預防性服務時間表、針對持續病症的後續護理或長期轉診至專科醫生。

當您致電 Molina Healthcare 或獲得承保服務時，請告訴我們您是否需要口譯服務，包括手語。免費提供口譯服務。我們強烈反對使用未成年人或家人作為口譯員。要瞭解有關我們提供的口譯服務的更多資訊，請致電 1-888-665-4621。

如果您在 Medi-Cal Rx 藥房需要口譯服務（包括手語），請致電 1-800-977-2273 聯絡 Medi-Cal Rx 客戶服務部，服務時間為每週 7 天、每天 24 小時。TTY 用戶請撥打 711，服務時間為週一至週五上午 8 點至下午 5 點。

### 前往接受護理的交通時間或距離

Molina Healthcare 必須遵守您的護理的交通時間或距離標準。這些標準有助於確保您無需前往距離居住地太遠的地方即可獲得護理。交通時間或距離標準取決於您居住的縣。

如果 Molina Healthcare 無法在這些交通時間或距離標準內為您提供護理，DHCS 可能會批准不同的標準；這稱為替代交通標準。如需瞭解您居住地的 Molina Healthcare 的時間或距離標準，請瀏覽 [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)。或致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或致電 711)。

如果您無法在 Molina Healthcare 為您所在縣制定的旅行時間或距離標準內到達該提供者，則該提供者將被視為距離較遠，無論 Molina Healthcare 可能針對您的郵遞區號使用什麼樣的替代服務使用標準。



請致電會員服務部: 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

如果您需要某位提供者提供的護理，而該提供者遠離您居住的地方，請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711) 聯絡會員服務部。他們可以協助您找到離您較近的提供者的護理。如果 Molina Healthcare 無法為您找到距離較近的提供者提供的護理，您可以要求 Molina Healthcare 為您安排前往您的提供者的交通工具，即使該提供者遠離您居住的地方。

如果您需要藥房提供者的協助，請致電 Medi-Cal Rx: 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) 並按 7 或 711。

## 預約

當您需要健康照護時：

- 致電您的 PCP。
- 在致電時請準備好您的 Molina Healthcare ID 編號。
- 若診室已下班，留下您的姓名和電話號碼資訊。
- 就診時請攜帶您的 Medi-Cal BIC 卡和 Molina Healthcare ID 卡。
- 如有需要，赴約就診時請要求載送。
- 在赴診之前詢問所需的語言援助或口譯服務，以便在您就診時獲得服務。
- 準時赴診、提前幾分鐘到達簽到、填寫表格並回答您的 PCP 可能提出的任何問題。
- 如果您無法赴約或即將遲到，請即刻致電。
- 準備好您的問題和藥物資訊。

若您遇到緊急情況，請撥 **911** 或前往最近的急診室或醫院。如果您需要協助確定您需要護理的緊急程度，且您的 PCP 無法與您通話，請致電 Molina Healthcare 護士諮詢專線：1-888-275-8750 (英語) 或 1-866-648-3537 (西班牙語)。

## 赴診

如果您無法往返承保服務的預約地點，Molina Healthcare 可以協助您安排交通。根據您的情況，您可能有資格獲得醫療交通接送或非醫療交通接送。這些交通服務不適合緊急情況，並且是免費的。

如有緊急情況，請致電 **911**。提供與急診護理無關的服務和約診的交通服務。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽 [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

要瞭解更多資訊，請閱讀本手冊第 4 章中的「非緊急情況下的交通福利」。

## 取消和重新安排

如果您無法赴診，請立即致電您的提供者診所。如果您必須取消約診，大多數提供者要求您在約診前 24 小時（1 個工作日）致電。如果您多次錯過約診，您的提供者可能會停止為您提供護理，您將不得不尋找新的提供者。

## 付款

您不必支付承保服務費用，除非您有長期護理的月度入住費用。要瞭解更多資訊，請閱讀本手冊第 2 章中的「需要長期護理並支付月度入住費用的會員」。在大多數情況下，您不會收到醫療服務提供者的帳單。當您獲得醫療保健服務或處方時，您必須出示您的 Molina Healthcare ID 卡和 Medi-Cal BIC 卡，以便您的提供者知道向誰開出帳單。您可能從提供者處獲得福利說明 (EOB) 或聲明。EOB 和對帳單不是帳單。

如果您收到帳單，請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。如果您收到處方帳單，請致電 Medi-Cal Rx: 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)，然後按 7 或 711。或造訪 Medi-Cal Rx 網站：<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。

告訴 Molina Healthcare 您的收費金額、服務日期以及帳單原因。Molina Healthcare 將協助您確定帳單是否涉及承保服務。您無需向提供者支付 Molina Healthcare 所欠任何承保服務的任何金額。如果您從網絡外提供者處獲得護理，但未獲得 Molina Healthcare 的預先核准（事先授權），您可能需要為所獲得的護理付費。

在前往網絡外提供者處就診前，您必須獲得 Molina Healthcare 的預先核准（事先授權），但以下情況除外：

- 您需要急診護理，在此情況下，請撥打 **911** 或前往最近的急診室或醫院。
- 您需要計劃生育服務或與性傳染感染檢測相關的服務，在這種情況下，您可以前往任何 Medi-Cal 提供者處，無需預先核准（事先授權）。
- 您需要精神健康服務，在這種情況下，您可以前往網絡內提供者或縣精神健康計劃提供者處，無需預先核准（事先授權）。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

如果您因 Molina Healthcare 網絡中不提供而需要從網絡外提供者處獲得醫療所必需的護理，只要該護理屬於 Medi-Cal 承保服務，您就無需付費並且您已獲得 Molina Healthcare 的預先核准（事先授權）。要瞭解有關急診護理、緊急護理和敏感服務的更多資訊，請參閱本章中的相關章節。

如果您收到帳單或被要求支付您認為不必支付的共付額，請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。如果您支付帳單，您可以向 Molina Healthcare 提交理賠表。您將需要以書面形式告知 Molina Healthcare 您付款的用品或服務。Molina Healthcare 將仔細閱讀您的索賠申請，然後決定您可否收回這筆費用。

如有任何疑問，請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。

如果您在退伍軍人事務部系統中獲得服務，或在 California 境外獲得不受承保或未經授權的服務，您可能負責付款。

如果出現以下情況，Molina Healthcare 將不會向您償還付款：

- Medi-Cal 不承保這些服務，例如美容服務。
- 您有未滿足的 Medi-Cal 月度入住費用。
- 您去看了一名不接受 Medi-Cal 的醫生，並簽署了一份聲明，表示您希望接受服務，並且願意自行支付費用。
- 您要求償還 Medicare D 部分計劃承保的 Medicare D 部分處方藥共付額。

## 轉診

如果您需要專科醫生提供護理，您的 PCP 或其他專科醫生會將您轉診至一位專科醫生處。專科醫生是專注於一種醫療保健服務的提供者。為您提供轉診的醫生將與您一起選擇專科醫生。為了幫助確保您能夠及時去看專科醫生，DHCS 為會員赴診設定了時間範圍。這些時間範圍在本章前面的「及時獲得護理」中列出。您的 PCP 診所可以幫助您與專科醫生安排預約。

其他可能需要轉診的服務包括診室內的手術、X 光檢查和化驗。

您的 PCP 可能會給您一張表，帶給專科醫生。專科醫生會填寫該表格併發回您的 PCP。只要專家認為您需要治療，他們就會對您進行治療。專科服務必須由 Molina 或 Medical Group/IPA 網絡中的醫生提供。如果沒有網絡內專科醫生，我們將協助尋找滿足您需求的醫療服務提供者。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

如果您有需要長期特殊醫療護理的健康問題，您可能需要長期轉診。擁有長期轉診意味著您可以不止一次的前往同一個專科醫生處就診，無須每次轉診。

如果您無法獲得常設轉介或想要一份 Molina Healthcare 轉介政策的副本，請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 致電 711)。

**您無須就下列服務請求轉診：**

- PCP 就診
- 婦產科 (OB/GYN) 就診
- 急症或緊急醫療護理就診
- 成人敏感服務，例如性侵犯護理
- 計劃生育服務（要瞭解更多資訊，請致電計劃生育資訊和轉診服務辦公室，電話：1-800-942-1054）
- HIV 檢測和輔導（12 歲或以上）
- 性傳播感染服務（12 歲或以上）
- 脊椎矯正治療服務（由網絡外 FQHC、RHC 和 IHCP 提供時可能需要轉診）
- 初步心理健康評估
- 簽約的網絡內專科服務提供者的診室就診
- 社區健康工作者
- 陪產服務

未成年人也可以獲得某些門診精神健康治療或諮詢以及物質使用障礙 (SUD) 治療和服務，而無需父母或監護人同意。要瞭解更多資訊，請閱讀本章後面的「未成年人同意服務」和本手冊第 4 章中的「物質濫用障礙 (SUD) 治療服務」。

## 「California 癌症平等法案」轉診

複雜癌症的有效治療取決於許多因素。其中包括獲得正確的診斷並從癌症專科醫生處獲得及時治療。如果您被診斷出患有複雜的癌症，新的「California 癌症護理公平法案」允許您要求醫生轉診，以從網絡內的 National Cancer Institute (NCI) 指定的癌症中心、NCI Community Oncology Research Program (NCORP) 附屬機構或合格的學術癌症中心獲得癌症治療。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

如果 Molina Healthcare 網絡內沒有 NCI 指定的癌症中心，Molina Healthcare 將允許您請求轉診，以便從 California 的網絡外中心之一獲得癌症治療，前提是該網絡外中心與 Molina Healthcare 商定付款事宜，除非您選擇其他癌症治療提供者。

如果您被診斷出罹患癌症，請聯絡 Molina Healthcare，以瞭解您是否有資格獲得這些癌症中心之一的服務。

**準備好戒煙了嗎？如欲瞭解英語服務，請致電 1-800-300-8086。**

**如需西班牙語服務，請致電 1-800-600-8191。**

**要瞭解更多資訊，請登入 [www.kickitca.org](http://www.kickitca.org)。**

## 預先核准（事先授權）

對於某些類型的護理，您的 PCP 或專科醫生需要在獲得護理之前獲得 Molina Healthcare 的許可。這稱為請求預先核准或事先授權。這意味著 Molina Healthcare 必須確保護理是醫療所必需（需要）的。

具醫療必要性的醫療服務是合理且必要的，可保護您的生命、防止您患重病或殘疾，或減輕因診斷出的疾病、病患或受傷引起的劇烈疼痛。對於 21 歲以下的會員，Medi-Cal 服務包括修復或幫助緩解身體或精神疾病或狀況所需的醫療護理。

以下服務始終需要預先批准（事先授權），即使您從 Molina Healthcare 網絡中的提供者處獲得這些服務：

- 住院，如果不是緊急情況
- Molina Healthcare 服務區以外的服務，如果不是緊急情況或急症
- 門診手術
- 護理機構（包括與醫療保健服務部亞急性護理單位簽約的成人和兒童亞急性護理機構）或中級護理機構（包括發育障礙中級護理機構 (ICF/DD)、ICF/DD 康復 (ICF/DD-H)、ICF/DD 護理 (ICF/DD-N)）的長期護理或專業護理服務
- 專門治療、成像、檢查和手術程序
- 非緊急情況下的醫療交通接送服務
- 社區支援服務



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

緊急救護車服務不需要預先核准（事先授權）。

Molina Healthcare 自 Molina Healthcare 取得決定（核准或拒絕）預先核准（事先授權）請求所需的合理資訊後有五個工作日。當提供者提出預先核准（事先授權）請求並且 Molina Healthcare 發現遵循標準時間範圍可能會嚴重危及您的生命或健康或獲得、維持或恢復身體最佳機能的能力，Molina Healthcare 將在不超過 72 小時內做出預先核准（預先授權）決定。這意味著，在收到預先核准（事先授權）請求後，Molina Healthcare 將根據您的健康狀況盡快向您發出通知，且不遲於請求服務後 72 小時或五天。醫生、護士和藥劑師等臨床或醫務人員審查預先核准（事先授權）請求。

Molina Healthcare 不會以任何方式影響審核人員拒絕或核准承保或服務的決定。如果 Molina Healthcare 不批准該該申請，Molina Healthcare 將向您發送行動通知 (NOA) 信函。NOA 將告知您如果您不認可駁回決定，如何提出上訴。

如果 Molina Healthcare 需要更多資訊或更多時間來審核您的請求，Molina Healthcare 將聯絡您。

您永遠不需要急診護理的預先核准（事先授權），即使它不在 Molina Healthcare 網絡內或在您的服務區域之外。對孕婦而言，這包括分娩和生產。對於某些敏感護理服務，您不需要預先核准（事先授權）。要瞭解有關敏感護理服務的更多資訊，請閱讀本章後面的「敏感護理」。

如有有關批准前（事先授權）的問題，請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或致電 711)。

## 第二意見

如果您的提供者說您需要某種護理、診斷或治療計劃，您可能需要第二意見。例如，如果您想確保診斷正確、不確定是否需要處方治療或手術，或者您已嘗試遵循治療計劃但沒有效果，您可能需要第二意見。如您或您的網絡內提供者要求，並且您從網絡內的醫療服務提供者處獲得第二醫療意見，Molina Healthcare 將支付第二醫療診斷的費用。

您無需獲得 Molina Healthcare 的預先核准（事先授權）即可從網絡內提供者處獲得第二意見。如果您想獲得第二意見，我們會將您轉診至合格的網絡內提供者，他們可以為您提供第二意見。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

如欲尋求第二意見並獲得選擇提供者的協助，請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。如果您需要的話，您的網絡內提供者還可以幫助您獲得轉診以獲得第二意見。

如果 Molina Healthcare 沒有網內醫療服務提供者能為您提供第二意見，則 Molina Healthcare 將會為網外醫療服務提供者的第二意見支付費用。Molina Healthcare 將在五個工作日內通知您選擇的提供第二意見的提供者是否獲得批准。如果您患有慢性、嚴重或嚴重的疾病，或者您的健康面臨直接和嚴重的威脅，包括但不限於生命、肢體或主要身體部位或身體功能的喪失，Molina Healthcare 將在 72 小時內以書面形式通知您。

如果 Molina Healthcare 拒絕您尋求第二意見的請求，您可以提出申訴。要瞭解有關申訴的更多資訊，請閱讀本手冊第 6 章中的「投訴」。

## 敏感護理

### 未成年人同意服務

如果您未滿 18 歲，則無需父母或監護人許可即可獲得某些醫療保健服務，並且可以保密地接受這些服務，這意味著如果您在未經您書面許可的情況下獲得這些服務，將不會通知或聯絡您的父母或監護人。這些服務被稱為未成年人同意服務。

未經您父母或監護人的許可，您可在任何年齡獲得以下服務：

- 性侵犯服務
- 懷孕及懷孕相關服務，包括墮胎服務
- 計劃生育服務，例如避孕服務（例如絕育）

如果您年滿 12 歲，除了上述服務外，您還可以在無需父母或監護人許可的情況下獲得以下服務：

- 門診精神健康治療或諮詢。這將取決於您的成熟度和參與醫療保健的能力，由專業人員決定。
- 感染、接觸性傳染病或傳染病診斷和治療，包括 HIV/AIDS 診斷和治療
- 性傳染感染 (STI) 的預防、檢測、診斷和治療，如梅毒、淋病、披衣菌和單純皰疹等 STI
- 親密伴侶暴力服務
- 針對藥物和酒精濫用的物質使用障礙 (SUD) 治療，包括篩檢、評估、干預和轉診服務



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

您可以從任何 Medi-Cal 提供者或診所獲得未成年人同意服務。提供者不必在 Molina Healthcare 網絡內。您無需主治醫生的轉診或預先核准（事先授權）。

如果您使用網絡外提供者提供與敏感護理**無關**的服務，則它們可能不在承保範圍內。

若要尋找 Molina Healthcare Medi-Cal 網絡外的 Medi-Cal 提供者以獲得未成年人同意服務，或需要前往提供者處的交通協助，請致電 Molina Healthcare 會員服務部 1-888-665-4621。

如需瞭解更多關於避孕服務的資訊，請閱讀本手冊第 4 章中的「預防與健康服務及慢性疾病管理」。

Molina Healthcare 不承保屬於專業精神健康服務 (SMHS) 或大多數 SUD 服務的未成年人同意服務。您居住的縣承保這些服務。如需瞭解更多資訊，包括如何獲取這些服務，請閱讀本手冊第 4 章中的「專業精神健康服務 (SMHS)」和「物質使用障礙 (SUD) 治療服務」。如需瞭解更多資訊，請致電 1-888-665-4621，選項 1。

如需取得各縣 SMHS 免費電話號碼清單，請造訪：

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

如需取得各縣 SUD 治療服務免費電話號碼清單，請造訪：

[https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD\\_County\\_Access\\_Lines.aspx](https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx)。

未成年人可以撥打每週 7 天，每天 24 小時護士熱線 (24/7 NurseLine) 1-888-275-8750 (英語) 或 1-866-648-3537 (西班牙語)，與代表私下討論他們的健康問題。

您也可以要求以某種形式或格式獲取有關您的醫療服務的私人資訊（如有）。您可以要求將其寄送至您的其他地點。要瞭解有關如何請求與敏感服務相關的機密通訊的更多資訊，請閱讀本手冊第 7 章中的「隱私規則通知」。

## 成人敏感護理服務

如果您是 18 歲或以上的成年人，您無需前往 PCP 尋求某些敏感或私人護理。您可以選擇任何醫生或診所來接受以下類型的護理：



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

- 計劃生育和節育。對於年滿 21 歲的成年人，這些服務包括絕育。
- 懷孕測試和諮詢以及其他與懷孕相關的服務
- HIV/AIDS 的預防和檢測
- 性傳播感染預防、檢測和治療
- 性侵犯護理
- 門診流產服務

對於敏感護理，醫生或診所不必位於 Molina Healthcare 網絡中。您可以選擇前往任何 Medi-Cal 提供者處取得這些服務，而無需 Molina Healthcare 的轉診或預先核准（事先授權）。如果您從網絡外提供者獲得此處未列為敏感護理的護理，您可能需要付費。

如果您需要協助尋找提供這些服務的醫生或診所，或協助獲得這些服務（包括交通），請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。或致電 24/7 護士專線 1-888-275-8750 (英語) 或 1-866-648-3537 (西班牙語)。

未經您的書面許可，Molina Healthcare 不會向您的 Molina Healthcare 計劃保單持有人或主要投保人或任何 Molina Healthcare 參保者提供有關您的敏感護理服務的資訊。您可以某種形式或格式獲取有關您的醫療服務的個人資訊（如有），並將其寄送至您的其他地點。要瞭解有關如何請求與敏感服務相關的機密通訊的更多資訊，請閱讀本手冊第 7 章中的「隱私規則通知」。

## 出於道德原因拒絕

某些醫療服務提供者在道德上反對某些承保服務。如果他們出於道德原因不同意提供某些承保服務，他們有權不提供這些服務。您仍然可以從其他提供者獲得這些服務。如果您的醫療服務提供者在道德上反對，他們將協助您尋找另一個提供所需服務的提供者。Molina Healthcare 也可以幫助您找到提供者。

即使在 Medi-Cal 承保範圍內，有些醫院和提供者也不提供其中一項或多項服務：

- 計劃生育
- 避孕服務，包括緊急避孕
- 絶育，包括分娩時的輸卵管結紮
- 不孕不育治療
- 墮胎



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

為了確保您選擇的提供者能夠為您和您的家人提供所需的護理，請致電您想要的醫生、醫療團體、獨立執業協會或診所。詢問提供者是否能夠並且願意提供您所需的服務。或致電 Molina Healthcare，電話號碼為 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。

這些服務可供您使用。Molina Healthcare 將確保您和您的家人可以使用能夠為您提供所需護理的提供者（醫生、醫院和診所）。如果您有疑問或需要幫助尋找提供者，請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711) 聯絡 Molina Healthcare。

## 急症護理

急症護理**並非**針對緊急醫療情況或危及生命的疾病。它針對的是您所需要的，可防止突發性疾病、傷害或您已患病症的併發症嚴重損害您的健康的服務。大多數緊急護理約診不需要預先核准（事先授權）。如果您要求緊急護理約診，您將在 48 小時內獲得預約。如果您需要的緊急護理服務需要預先核准（事先授權），您將在提出請求後 96 小時內獲得預約。

如需急症護理，請致電您的 PCP。如果您無法聯繫到您的 PCP，請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或致電 711)。或者您可以致電 1-888-275-8750 (英語) 或 1-866-648-3537 (西班牙語) 聯絡護士諮詢熱線以瞭解最適合您的護理水平。

您可以在出現症狀或需要醫療保健資訊時隨時撥打護士諮詢熱線號碼 1-888-275-8750 (TTY/TDD 或 711)。註冊護士可以每天 24 小時，每週 7 天協助評估症狀及作出正確的醫療保健決定。

這些註冊護士不進行診斷；他們評估症狀並按照護士建議專線獨有的專門設計的算法（醫療指示）引導患者獲得最合適的護理水平。護士諮詢熱線可將您轉介至 PCP、專科醫生、911 或 ER。透過對患者進行教育，並指導您進行接下來的護理步驟，這可以降低費用並避免醫療保健系統的不當使用。

如果您需要服務區以外的急症護理，請前往最近的急症護理機構。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

急症護理需求可能是：

- 感冒
- 喉嚨痛
- 發燒
- 耳痛
- 肌肉扭傷
- 產婦服務

當您位於 Molina Healthcare 的服務區域內並需要緊急護理時，您必須從網絡內提供者處獲得緊急護理服務。Molina Healthcare 服務區內的網絡內提供者的急症護理無需預先批准（事先授權）。如果您需要協助尋找網絡內緊急護理服務提供者，請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711) 或瀏覽 [www.molinahealthcare.com](http://www.molinahealthcare.com)。

如果您位於 Molina Healthcare 服務區域之外，但在 United States 境內，則無需預先核准（事先授權）即可在服務區域外獲得緊急護理。請前往最近的急症護理機構就診。

Medi-Cal 不承保美國以外的急症護理服務。如果您在美國境外並需要急症護理，我們將不承保您的護理。

如果您需要精神健康急症護理或物質使用障礙服務，請致電您所在縣的精神健康或物質使用障礙計劃，或撥打 1-888-665-4621、TTY/TDD 或 711 聯絡會員服務部。您可以每週 7 天、每天 24 小時隨時致電您所在縣的精神健康或物質使用障礙計劃或 Molina Healthcare 行為健康計劃。要在線上查找所有縣的免費電話號碼，請瀏覽：  
<http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>。

如果您在那裡獲得的藥物是您承保緊急護理就診的一部分，Molina Healthcare 將承保這些藥物，作為您承保就診的一部分。如果您的緊急護理提供者為您提供了需要前往藥房的處方，Medi-Cal Rx 將決定是否承保。要瞭解有關 Medi-Cal Rx 的更多資訊，請閱讀本手冊第 4 章中的「Medi-Cal Rx 承保的處方藥」。

## 急診護理

關於急診護理，請致電 911 或前往最近的急診室或醫院。您不需要 Molina Healthcare 的預先批准（事先授權）才可獲得緊急醫療護理。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

在美國境內（包括 American Samoa、Guam、Northern Mariana Islands、Puerto Rico 或 United States Virgin Islands 等領土），您有權使用任何醫院或其他環境接受急診護理。

如果您在美國境外，則僅承保需要在加拿大和墨西哥住院的急診護理。其他國家的緊急醫療護理和其他護理不在承保範圍內。

緊急醫療護理適用於危及生命的醫療狀況。此類護理適用的疾病或傷害是具備一般健康及醫學常識的審慎（普通）外行人（非醫療保健專業人士）可以預期，若您未立即接受護理，您的健康（或您腹中胎兒的健康）可能會有嚴重危險。這包括您的身體機能、身體器官或身體部位面臨嚴重傷害的風險。例子可包括但不限於：

- 活躍分娩
- 骨折
- 嚴重疼痛
- 胸痛
- 呼吸困難
- 嚴重燒傷
- 服藥過量
- 昏厥
- 嚴重出血
- 精神緊急狀況，例如嚴重的抑鬱或自殺想法

請勿前往 ER 接受常規護理或您不是立即需要的護理。您應該從最瞭解您的 PCP 獲得常規護理。在前往 ER 前，您無需先諮詢您的 PCP 或 Molina Healthcare。但是，如果您不確定您的醫療情況是否是急診狀況，請致電您的 PCP。您亦可致電 24/7 護士諮詢專線 1-888-275-8750（英語）或 1-866-648-3537（西班牙語）。

如果您在 Molina Healthcare 服務區域外需要緊急護理，請前往最近的 ER，即使它不在 Molina Healthcare 網絡內。如果您前往急診室，請吩咐急診室致電 Molina Healthcare。您或收治您的醫院應在您獲得緊急護理後 24 小時內致電 Molina Healthcare。如果您在 United States 境外（Canada 或 Mexico 除外）旅行並需要緊急護理，Molina Healthcare 將不承保您的護理。

如果您需要緊急交通接送，請致電 **911**。

如果您在緊急醫療護理後需要網絡外醫院的護理（穩定後護理），醫院將致電 Molina Healthcare。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

如果您或您認識的其他人處於危機之中，請聯絡 **988** 自殺和危機生命熱線。致電或傳送訊息至 **988** 或在 [988lifeline.org/chat](http://988lifeline.org/chat) 上進行線上聊天。**988** 自殺和危機生命熱線為任何處於危機中的人士提供免費且保密的支援。其中包括處於情緒困擾的個人以及因自殺、精神健康和/或物質使用危機而需要支援的個人。

**請記住：**請勿致電 **911**，除非您有理由認為自己遇到醫療緊急情況。應僅在緊急情況下獲得緊急醫療護理，而不是常規護理或感冒或喉嚨痛等輕微疾病。若遇到緊急情況，請撥 **911** 或前往最近的急診室或醫院。

**Molina Healthcare** 護士諮詢熱線每年每天 24 小時為您提供免費的醫療資訊和建議。請致電護士諮詢熱線 **1-888-275-8750**（英語）或 **1-866-648-3537**（西班牙語）（TTY/TDD 或 711）。

## 護士諮詢專線

**Molina Healthcare** 護士諮詢熱線每年每天 24 小時為您提供免費的醫療資訊和建議。請致電護士諮詢熱線 **1-888-275-8750**（英語）或 **1-866-648-3537**（西班牙語）（TTY/TDD 或 711）以便。

- 諮詢護士，護士將會回答醫療問題、提供護理建議並協助您決定是否應立即前往醫療服務提供者處
- 獲得有關糖尿病或哮喘等疾病協助說明，包括有關哪種醫療服務提供者可能適合您醫療狀況的建議

護士諮詢熱線無法協助診所預約或補充配藥。如果您需要這些協助，請致電您的醫療服務提供者辦公室。

會員可以在出現症狀或需要醫療護理資訊時隨時致電 **1-888-275-8750**（TTY/TDD 或 711）。註冊護士可以每天 24 小時，每週 7 天協助評估症狀及作出正確的醫療保健決定。

這些註冊護士不進行診斷；他們評估症狀並按照護士建議專線獨有的專門設計的算法（醫療指示）引導患者獲得最合適的護理水平。護士諮詢熱線可將您轉介至 PCP、專科醫生、**911** 或 ER。透過對患者進行教育，並指導您進行接下來的護理步驟，這可以降低費用並避免醫療保健系統的不當使用。



請致電會員服務部： **1-888-665-4621** (TTY/TDD 711)。

**Molina Healthcare** 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽 [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

## 預立健康護理指示

預立健康護理指示或預立指示是一種法律表格。您可以在表格上列出您想要的健康護理，以防您以後無法說話或做出決定。您也可以列出您不想要的健康護理。如果您不能作出決定，您可以指定某人（例如配偶）來為您的醫療保健作出決定。

Molina 個案經理聯絡的會員可以向其護理管理人索取有關預立指示的資訊。會員還可以致電 Molina Healthcare 索取有關預立指示的更多資訊，電話：1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。您可以在藥房、醫院、律師事務所和醫生診所取得預立指示表。您可能需要付費獲得表格。您還可以網上尋找並下載免費表格。您可以請您的家人、PCP 或您信賴的人士幫助您填寫表格。

您有權將您的預先指令放入您的病歷中。您有權隨時更改或取消預先指令。

您有權瞭解預先指令的相關法律的修改。Molina Healthcare 將在州法律修改後 90 天內告知您修改情況。

如需瞭解更多資訊，您可以致電 Molina Healthcare，電話 1-888-665-4621。

## 器官及組織捐獻

您可以透過捐獻器官或組織幫助挽救生命。如果您的年齡在 15 至 18 歲之間，您可以在獲得父母或監護人的書面同意後成為捐贈者。您可以隨時改變作為器官捐獻者的想法。如果您想瞭解更多有關器官或組織捐贈的資訊，請諮詢您的 PCP。您也可以造訪 United States Department of Health and Human Services 網站 [www.organdonor.gov](http://www.organdonor.gov)。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

# 4. 福利和服務

## 您的健康計劃承保的福利和服務

本章介紹 Molina Healthcare 承保的福利和服務。您的承保服務是免費的，條件是這些服務有醫療必要性且由 Molina Healthcare 網絡提供者提供。如果護理不在網絡範圍內，您必須要求 Molina Healthcare 進行預先核准（事先授權），但某些敏感服務、急診護理以及在 Molina Healthcare 服務區域外的緊急護理除外。您的健康計劃可能承保網絡外醫療服務提供者提供的必要醫療服務，但您必須為此向 Molina Healthcare 尋求預先批准（事先授權）。

具醫療必要性的醫療服務是合理且必要的，可保護您的生命、防止您患重病或殘疾，或減輕因診斷出的疾病、病患或受傷引起的劇烈疼痛。對於 21 歲以下的會員，Medi-Cal 服務包括修復或幫助緩解身體或精神疾病或病況所需的醫療護理。有關您可獲得的承保服務的更多詳細資訊，請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。

21 歲以下的會員可獲得額外的福利和服務。要瞭解更多資訊，請閱讀本手冊第 5 章「兒童與青少年保健」。

Molina Healthcare 提供的一些基本健康福利如下所列。帶有星號 (\*) 的福利和服務需要預先核准（事先授權）。



請致電會員服務部: 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

- 針灸\*
- 急性（短期治療）家庭健康療法和服務
- 過敏反應檢測和注射
- 緊急情況的救護車服務
- 麻醉師服務
- 哮喘預防
- 聽力學\*
- 基本護理管理服務
- 行為健康治療\*
- 生物標誌物檢測\*
- 心臟康復
- 脊醫服務\*
- 化療和放療
- 認知健康評估
- 強化社區衛生工作者 (CHW) 服務
- 社區支援
- 複雜護理管理 (CCM) 服務
- 牙科服務 - 有限 (由醫療專業人員/主治醫生 (PCP) 在醫療診所提供的)
- 透析/血液透析服務
- 陪產服務
- 耐用醫療設備 (DME)\*
- 二元服務
- 急診室就診
- 加強型護理管理 (ECM) 服務
- 腸內和腸外營養\*
- 計劃生育服務 (您可前往網絡外服務提供者處就診)
- 性別認可照護
- 康復服務和設備\*
- 助聽器
- 居家醫療保健\*
- 臨終關懷護理\*
- 免疫接種（注射）
- 住院醫療和外科護理\*
- 中度護理機構發育障礙服務
- 化驗和放射學\*
- 長期居家健康治療和服務\*
- 長期服務和支持
- 孕婦和新生兒護理
- 精神健康治療
- 職業治療\*
- 器官和骨髓移植手術\*
- 骨科/假肢\*
- 造口和泌尿用品
- 醫院門診服務
- 門診精神健康服務
- 門診手術\*
- 姑息治療\*
- PCP 就診
- 兒科服務
- 物理治療\*
- 足科服務\*
- 肺功能康復
- 快速全基因組測序
- 康復服務和裝置\*
- 專業護理服務，包括亞急性服務
- 專科醫生就診
- 言語治療\*
- 街頭藥物服務
- 物質濫用治療
- 手術服務
- 遠端藥物/遠端醫療
- 跨性別服務\*
- 過渡護理服務
- 急症護理
- 視力服務\*
- 婦女健康服務



請致電會員服務部: 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

承保服務的定義和描述請參閱本手冊第 8 章「重要電話號碼與詞彙」。

具醫療必要性的醫療服務是合理且必要的，可保護您的生命、防止您患重病或殘疾，或減輕因診斷出的疾病、病患或受傷引起的劇烈疼痛。

醫療所必需的服務包括為實現適齡成長和發育或獲得、維持或恢復日常生活能力所必需的服務。

對於 21 歲以下的會員，如果需要糾正或改善 Medi-Cal for Kids and Teens（也稱為早期和定期篩檢、診斷和治療 (EPSDT)）福利下的缺陷以及身心疾病或病況，則該服務具有醫療必要性。這包括為修復或幫助緩解身體或精神疾病或病況或維持會員的狀況以防止惡化所需的護理。

醫療所必需的服務不包括：

- 未經測試或仍在測試的治療方法
- 未被普遍認為有效的服務或用品
- 超出正常療程和治療期限的服務或沒有臨床指南的服務
- 為護理人員或提供者提供便利的服務

Molina Healthcare 與其他計劃協調，以確保您獲得所有必要的醫療服務，即使這些服務由另一個計劃而非 Molina Healthcare 承保。

具醫療必要性的服務包括合理且以下情況必要的承保服務：

- 保護生命，
- 預防重大疾病或重大殘疾，
- 減輕劇烈疼痛，
- 達到適齡成長和發育，或
- 獲得、維持及恢復日常生活能力



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽 [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

對於 21 歲以下的會員，醫療所必需的服務包括上面列出的所有承保服務以及任何其他必要的醫療保健、篩檢、免疫接種、診斷服務、治療以及其他糾正或改善 Medi-Cal for Kids and Teens 福利要求的缺陷以及身心疾病和病況的措施。根據聯邦法律，這項福利被稱為早期和定期篩檢、診斷和治療 (EPSDT) 福利。

Medi-Cal for Kids and Teens 為參保的嬰兒、兒童和 21 歲以下青少年提供預防、診斷和治療服務。Medi-Cal for Kids and Teens 承保的服務多於向成人提供的服務。它旨在確保兒童得到早期發現和護理，以及早預防或診斷和治療健康問題。Medi-Cal for Kids and Teens 的目標是確保每個兒童在需要時獲得所需的醫療保健 – 在適當的時間、適當的環境中為適當的兒童提供適當的護理。

Molina Healthcare 將與其他計劃協調，以確保您獲得所有必要的醫療服務，即使其他計劃承保這些服務而 Molina Healthcare 不承保。請閱讀本章後面的「其他 Medi-Cal 計劃和服務」。

## Molina Healthcare 承保的 Medi-Cal 福利

### 門診（可走動）服務

#### 成人免疫接種（注射）

當成人免疫接種（注射）屬於預防性服務時，您可以從網絡內提供者獲得成人免疫接種（注射），無需預先核准（事先授權）。Molina Healthcare 承保 Centers for Disease Control and Prevention (CDC) 的 Advisory Committee on Immunization Practices (ACIP) 建議作為預防服務的免疫接種（注射），包括您旅行時所需的免疫接種（注射）。

您還可以透過 Medi-Cal Rx 從藥房獲得一些成人免疫接種（注射）服務。要瞭解有關 Medi-Cal Rx 的更多資訊，請閱讀本章後面的「其他 Medi-Cal 計劃和服務」。



請致電會員服務部: 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

## 過敏護理

Molina Healthcare 承保過敏檢測和治療，包括過敏脫敏、低敏或免疫治療。

## 麻醉師服務

Molina Healthcare 承保您接受門診護理時醫療所必需的麻醉服務。這可能包括由麻醉師提供的牙科手術麻醉，麻醉師可能需要預先核准（事先授權）。

## 脊椎推拿服務

Molina Healthcare 承保脊醫服務；承保僅限於透過手動操作治療脊柱。脊椎推拿服務僅限每月最多兩次服務，或每月輛次以下服務的組合：針灸、聽力科、職業治療和言語治療。限制不適用於 21 歲以下的兒童。Molina Healthcare 可能會在有醫療必要性時預先批准其他服務。

這些會員有資格獲得脊椎推拿服務：

- 21 歲以下兒童
- 孕婦，直到月末（包括懷孕終止後 60 天）
- 專業護理機構、中級護理機構或亞急性護理機構的居民
- 所有會員，前提是在 Molina Healthcare 網絡內的縣立醫院門診部、門診診所、聯邦合格健康中心 (FQHC) 或鄉村衛生診所 (RHC) 提供服務。並非所有 FQHC、RHC 或縣立醫院都提供門診脊椎推拿服務。

## 認知健康評估

Molina Healthcare 為 65 歲或以上的會員提供年度認知健康評估，這些會員沒有資格獲得 Medicare 計劃中作為年度保健看診一部分的類似評估。認知健康評估會尋找阿爾茨海默病或失智症的跡象。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

## 強化社區衛生工作者 (CHW) 服務

Molina Healthcare 承保經醫生或其他持照執業人員建議為個人提供的 CHW 服務，以預防疾病、殘疾和其他健康狀況或其進展；延長壽命；促進精神健康和效率。請致電 (844) 926-6590 或發送電子郵件至 [CA\\_SDOH\\_Connectors@molinahealthcare.com](mailto:CA_SDOH_Connectors@molinahealthcare.com) 聯絡社區聯絡人，以瞭解如何參保。CHW 服務沒有服務地點限制，會員可以在急診室等環境中接受服務。服務可能包括：

- 健康教育和個人支援或宣傳，包括控制和預防慢性病或傳染病；行為、圍產期和口腔健康病況；以及暴力或傷害預防
- 健康促進和指導，包括目標設定和製定行動計劃以解決疾病預防和管理
- 健康導航，包括提供資訊、培訓和支援，以幫助獲得醫療保健和社區資源
- 無需執照的篩檢和評估服務，可幫助會員獲得改善健康的服務

CHW 暴力預防服務提供給符合持照執業人員確定的以下任何情況的會員：

- 會員因社區暴力而受到暴力傷害。
- 會員面臨因社區暴力而遭受暴力傷害的巨大風險。
- 會員長期遭受社區暴力。

CHW 暴力預防服務專門針對社區暴力（例如幫派暴力）。CHW 服務可以透過其他途徑提供給會員以解決人際/家庭暴力問題，並提供針對這些需求的培訓/經驗。

## 透析和血液透析服務

Molina Healthcare 承保透析治療。Molina Healthcare 還承保血液透析（慢性透析）服務，條件是您的醫生必須提交申請並獲得 Molina Healthcare 批准。

Medi-Cal 承保不包括：

- 舒適、便利或豪華的設備、用品和功能
- 非醫療物品，例如使家庭透析設備便於攜帶的發電機或配件



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽 [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

## 陪產服務

陪產服務不包括確定醫療狀況、提供醫療建議或任何類型的臨床評估、檢查或程序。

以下 Medi-Cal 服務不包含在陪產福利範圍內：

- 行為健康服務
- 剖腹產後由臨床醫生進行的束腹
- 臨床個案協調
- 分娩教育團體課程
- 綜合健康教育，包括指導、評估和規劃（綜合圍產期服務計劃服務）
- 與懷孕、分娩及產後相關的醫療保健服務
- 催眠療法（非專業精神健康服務 (NSMHS)）
- 哺乳諮詢、團體課程和用品
- 醫療所必需的社區支援服務
- 營養服務（評估、諮詢和護理計劃制定）
- 載送服務

如果會員需要或想要陪產士不涵蓋但可能由其他執業人員提供的陪產或懷孕相關服務，該會員或陪產士可以請求護理。請致電會員的 PCP 或 Molina Healthcare 會員服務部。

陪產服務提供者是分娩工作者，他們在分娩前、分娩中和分娩後為孕婦和產後提供健康教育、宣傳以及身體、情感和非醫療支援，包括死產、流產和墮胎期間的支援。

任何懷孕或產後會員可從網絡內陪產服務提供者獲得以下服務：

- 一次首次就診
- 最多八次額外就診，可以包括產前和產後就診
- 臨產和分娩（包括導致死產的臨產和分娩）、墮胎或流產期間的支援
- 妊娠結束後最多兩次延長三小時的產後就診

會員最多可接受九次額外的產後就診，並附有醫生或其他持照執業人員的額外書面推薦。

任何想要陪產服務的懷孕或產後會員都可以致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711) 尋找陪產士。如果網絡內陪產服務提供者無法提供服務，Molina Healthcare 必須協調會員在網絡外獲取陪產服務。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

## 二元服務

Molina Healthcare 為會員及其護理人員承保醫療所必需的二元行為健康 (DBH) 護理服務。二元是指 0 至 20 歲孩子及其父母或護理人員。二元護理為父母或護理人員和孩子提供共同服務。它以家庭福祉為目標，支援兒童健康發育和精神健康。

二元護理服務包括：

- DBH 兒童健康檢查
- 二元綜合社區支援服務
- 二元心理教育服務
- 二元父母或護理人員服務
- 二元家庭培訓，以及
- 兒童發育諮詢和孕產婦精神健康服務

## 門診手術

Molina Healthcare 承保門診手術程序。對於某些程序，您需要在獲得這些服務之前獲得預先核准（事先授權）。診斷程序和某些門診醫療或牙科程序被視為選擇性程序。您必須獲得預先核准（事先授權）。

## 醫師服務

Molina Healthcare 承保具醫療必要性的醫生服務。

## 足科（足部）服務

Molina Healthcare 承保用於診斷以及人類足部的醫療、外科手術、機械、手法和電治療的醫療所必需足科服務。這包括對與足部相連的腳踝和肌腱的治療。它還包括對控制足部功能的腿部肌肉和肌腱進行非手術治療。

## 治療療法

Molina Healthcare 承保不同的治療療法，包括：

- 化療
- 放療



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽 [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

## 孕婦和新生兒護理

Molina Healthcare 承保以下產婦和新生兒護理服務：

- 根據會員的偏好以及從醫療角度對會員而言最佳的分娩方式，在分娩中心、家中或醫院分娩。
- 吸奶器和用品
- 母乳餵養教育和輔助
- 護理協調
- 諮詢
- 胎兒遺傳失調診斷和諮詢
- 陪產服務
- 產婦精神健康服務
- 新生兒護理
- 營養教育
- 妊娠相關健康教育
- 根據會員的偏好以及從醫療角度對會員而言最佳的分娩方式，由認證助產士 (CNM)、持照助產士 (LM) 或醫生提供的產前、分娩和產後護理。
- 社會和精神健康評估和轉診
- 維生素和礦物質補充劑

所有懷孕和產後會員均可享有以上所有服務。會員可致電 1-888-665-4621 聯絡會員服務部，以尋求獲取服務方面的協助。

### 擴大產後承保範圍

Molina Healthcare 承保妊娠結束後長達 12 個月的全面保險，收入變化或懷孕如何結束。

## 遠程醫療服務

遠端醫療是一種無需與您的提供者處於同一實質位置即可獲得服務的方式。遠距醫療可能涉及透過電話、視訊或其他方式與您的提供者進行即時對話。遠端醫療也可能涉及與您的醫療服務提供者共用資訊而無需進行即時對話。您可以透過遠距醫療獲得許多服務。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

遠距醫療可能不適用於所有承保服務。您可以聯絡您的提供者，以瞭解您可以透過遠距醫療獲得哪些服務。您和您的提供者必須同意使用遠距醫療服務適合您，這一點很重要。您有權獲得現場服務。即使您的提供者同意遠距醫療適合您，您也不必使用遠距醫療。

## 精神健康服務

### 門診精神健康服務

Molina Healthcare 承保初步精神健康評估，無需預先核准（事先授權）。您可以隨時從 Molina Healthcare 網絡中的持牌精神健康提供者處獲得精神科健康評估，且無需轉介。

您的 PCP 或精神健康提供者可能會將更多精神健康篩檢轉介給 Molina Healthcare 網絡內的專科醫生，以決定您需要的護理等級。如果您的篩檢結果顯示您因精神健康狀況而有輕度或中度功能障礙，Molina Healthcare 可以為您提供精神健康服務。Molina Healthcare 承保精神健康服務，例如：

- 個人和團體精神健康評估和治療（心理治療）
- 有臨床指徵以評估精神健康狀況時的心理測試
- 發展認知技能以提高注意力、記憶力和問題解決的能力。
- 以監測藥物治療為目的的門診服務
- 門診化驗服務
- Medi-Cal Rx 合約藥物清單 (<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>) 尚未承保的門診藥物、用品和補充劑
- 精神科諮詢
- 至少涉及兩名家庭成員的家庭治療。家庭治療的範例包括但不限於：
  - 兒童及父母心理治療（0 至 5 歲）
  - 親子互動治療（2 至 12 歲）
  - 認知行為夫妻療法（成人）

如需幫助查找有關 Molina Healthcare 提供的精神健康服務的更多資訊，請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或致電 711)。您可能會被轉介至行為健康團隊，以確保您能及時獲得適當的服務。

如果 Molina Healthcare 網絡無法提供您所需的精神健康障礙治療，或者您的 PCP 或精神健康提供者無法在上面「及時獲得護理」中列出的時間內為您提供所需的護理，Molina Healthcare 將承保並協助您獲得網絡外服務。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

如果您的精神健康篩檢顯示您可能有較高程度的損傷並需要專業精神健康服務 (SMHS)，您的 PCP 或您的精神健康提供者可以將您轉介至縣精神健康計劃以獲得您需要的護理。Molina Healthcare 將幫助您協調與縣精神健康計劃提供者的首次預約，以便為您選擇合適的護理。要瞭解更多資訊，請閱讀本手冊第 4 章中的「其他 Medi-Cal 計劃和服務」。如果您或您認識的其他人處於危機之中，請聯絡 **988** 自殺和危機生命熱線。致電或傳送訊息至 **988** 或在 [988lifeline.org/chat](https://988lifeline.org/chat) 上進行線上聊天。**988** 自殺和危機生命熱線可提供免費且保密的協助。任何人都可以獲得幫助，包括處於情緒困擾的個人以及因自殺、精神健康和/或物質使用危機而需要支援的個人。

## 急診護理服務

### 治療醫療緊急病況所需的住院和門診服務

Molina Healthcare 承保治療在美國（包括 American Samoa、Guam、Northern Mariana Islands、Puerto Rico 或 United States Virgin Islands 等領土）發生的醫療緊急病況所需的所有服務。Molina Healthcare 也承保需要在加拿大或墨西哥住院的緊急醫療護理。

醫療緊急情況系指伴有劇烈疼痛或者嚴重損傷的醫療狀況。這種情況非常嚴重，如果不立即就醫，審慎（普通）的外行人（不是醫療保健專業人員）可能會預期導致以下任何結果：

- 嚴重的健康風險
- 身體機能遭到嚴重損傷
- 任何身體器官或部位嚴重失調。
- 孕婦在臨產時有嚴重風險，臨產是指在以下任一情況下分娩：
  - 沒有足夠的時間在分娩前將您安全送至另一家醫院
  - 轉院可能會對您或未出生的孩子的健康或安全造成威脅

如果醫院急診室提供者為您提供長達 72 小時的門診處方藥作為您治療的一部分，Molina Healthcare 將承保該處方藥，作為您承保的急診醫療護理的一部分。如果醫院急診室提供者為您開立處方，而您必須將其帶到門診藥房配藥，Medi-Cal Rx 將承保該處方。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

如果您在旅行期間需要從門診藥房獲得緊急供應藥物，Medi-Cal Rx 將負責承保該藥物，而不是 Molina Healthcare。如果藥房需要協助為您提供緊急藥物供應，請讓他們致電 Medi-Cal Rx: 1-800-977-2273。

### **急診交通運送服務**

Molina Healthcare 承保救護車服務，以協助您在緊急情況下到達最近的護理地點。這意味著您的病情嚴重到以其他方式載送您到治療地點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診護理外，在美國境外不承保任何服務。如果您在 Canada 或 Mexico 獲得急診救護車服務，並且您在該護理期間沒有住院，Molina Healthcare 將不承保您的救護車服務。

### **臨終關懷與姑息治療**

Molina Healthcare 為兒童和成人提供臨終關懷和姑息治療，這有助於減少身體、情感、社交和精神方面的不適。21 歲或以上的成年人可能無法同時獲得臨終關懷和治療（治癒）護理服務。

#### **臨終關懷護理**

臨終關懷是一項為晚期絕症會員提供的福利。臨終關懷要求會員的預期壽命為六個月或更短。這是一種主要側重於疼痛和症狀管理的干預措施，而不是針對延長生命的治癒方法。

臨終關懷包括：

- 護理服務
- 物理、職業或言語服務
- 醫療社會服務
- 居家健康助理和家庭主婦服務
- 醫療用品和器械
- 某些藥物和生物服務（某些可透過 Medi-Cal Rx 獲得）
- 諮詢服務
- 在危機期間提供 24 小時連續護理服務，並在必要時將身患絕症的會員留在家中
  - 在醫院、專業護理機構或臨終護理機構接受的最多連續五天的住院臨時護理
  - 在醫院、專業護理機構或臨終護理機構進行的用於疼痛或症狀管理的短期住院護理



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

Molina Healthcare 可能要求您從網絡內提供者處獲得臨終關懷護理，除非網絡內無法提供醫療所必需的服務。

### 姑息護理

姑息治療是以病患和家庭為中心的護理，透過預測、預防和治療病痛來提高生活品質。患有嚴重或危及生命的疾病的兒童和成人均可獲得姑息護理。它不要求會員有六個月或更短的預期壽命。姑息治療可以與治癒性護理同時提供。

姑息治療包括：

- 預先護理計劃
- 姑息治療評估和諮詢
- 護理計劃，包括所有授權的姑息治療和治癒性護理
- 姑息治療團隊包括但不限於：
  - 醫學或骨病醫生
  - 醫生助理
  - 註冊護士
  - 持證職業護士或執業護士
  - 社會工作者
  - 牧師
- 護理協調
- 疼痛和症狀管理
- 精神健康和醫療社會服務

21 歲或以上的成年人無法同時獲得治療性護理和臨終關懷。如果您正在接受姑息治療並符合臨終關懷的資格，您可以隨時要求改為臨終關懷。

### 住院

#### 麻醉師服務

Molina Healthcare 承保住院期間的醫療必要麻醉師服務。麻醉師是專門為患者提供麻醉的提供者。麻醉是在某些醫療或牙科手術中使用的一種藥物。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

## 住院服務

Molina Healthcare 承保您住院時具醫療必要性的住院治療。

### 快速全基因組測序

快速全基因組測序 (RWGS) 是一項承保福利，適用於任何一歲或以下並在重症監護病房接受住院住院服務的 Medi-Cal 會員。它包括個人定序、父母及其嬰兒的三重定序以及超快速定序。

RWGS 是一種診斷病況的新方法，以便及時影響一歲或以下兒童的重症監護病房 (ICU) 護理。如果您的子女符合 California Children's Services (CCS) 計劃的資格，CCS 可能會承保住院和 RWGS。

## 手術服務

Molina Healthcare 承保在醫院進行的具醫療必要性的手術。

### 復健和康復（療法）服務及裝置

該福利包括幫助受傷、殘疾或慢性病患者獲得或恢復精神和身體技能的服務和裝置。

如果符合以下所有要求，Molina Healthcare 承保本節中所述的復健和康復服務：

- 這些服務具有醫療必要性
- 這些服務旨在解決健康情況問題
- 這些服務旨在幫助您保持、學習或提高日常起居生活技能和功能
- 您在網絡內機構獲得服務，除非網絡內醫生認為您在醫療上有必要在其他地方獲得服務，或網絡內機構無法治療您的健康病況

**Molina Healthcare 承保以下復健/康復服務：**

### 針灸

Molina Healthcare 承保針灸服務，以預防、改變或緩解由普遍認可的醫療病況引起的嚴重、持續慢性疼痛的感覺。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

由醫生、牙醫、足病醫生或針灸師提供的門診針灸服務，無論有或沒有電刺激，每月僅限兩次，與聽力科、脊椎推拿、職業治療和言語治療服務相結合。限制不適用於 21 歲以下的兒童。Molina Healthcare 可能會預先核准（事先授權）更多具有醫療必要性的服務。

### **聽力學（聽力）**

Molina Healthcare 承保聽力學服務。門診聽力科服務每月僅限兩次服務，與針灸、脊椎推拿、職業治療和言語治療服務相結合（限制不適用於 21 歲以下的兒童）。Molina Healthcare 可能會預先核准（事先授權）更多具有醫療必要性的服務。

### **行為健康治療**

Molina Healthcare 透過 Medi-Cal for Kids and Teens 福利為 21 歲以下會員承保行為健康治療 (BHT) 服務。BHT 包括服務和治療計劃，例如應用行為分析和循證行為干預計劃，這些計劃可在最大可行範圍內培養或恢復 21 歲以下會員的機能。

BHT 服務透過行為觀察和強化或透過提示來教授目標行為的每一步技能。BHT 服務基於可靠的證據。這些服務不是實驗性的。BHT 服務的範例包括行為干預、認知行為干預、綜合行為治療和應用行為分析。

BHT 服務必須具有醫療必要性、由持照醫生或心理醫生開處、經 Molina Healthcare 核准並且按照已核准治療計劃的方式提供。

### **心臟康復**

Molina Healthcare 承保住院和門診心臟康復服務。



請致電會員服務部: 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

## 耐用醫療設備 (DME)

- Molina Healthcare 為購買或租用 DME 用品、設備及其他附有來自醫生、醫生助理、護士執業醫師和臨床護理專科醫生處方的服務承保。當對維持日常活動所需的身體機能或對預防重大身體殘疾具有醫療必要性時，處方 DME 用品可獲得承保。
- Medi-Cal Rx 承保藥房提供的用於檢測血糖或尿液的常用一次性門診裝置，例如糖尿病血糖監測儀、連續血糖監測儀、試紙和刺血針。

一般情況下，Molina Healthcare 不承保以下設備：

- 舒適、方便或豪華的設備、功能和用品，但零售級吸奶器除外，如本章前面「產科及新生兒護理」中的「吸奶器和用品」中所述
- 並非用於維持正常日常生活活動的物品，例如運動器材，包括旨在為娛樂或體育活動提供更多支援的設備
- 衛生設備，21 歲以下會員因醫療需求而使用的情況除外
- 非醫療項目，如桑拿浴或電梯
- 房屋翻修（除非透過社區支援部門提供）或汽車改造
- 心臟或肺部的電子監護儀，嬰兒呼吸暫停監護儀除外
- 因丟失、被盜或誤用而修理或更換設備，除非對 21 歲以下的會員具醫療必要性
- 其他通常不主要用於醫療保健的項目

在某些情況下，當您的醫生提交預先核准（事先授權）請求，且項目具有醫療必要性並符合 DME 的定義時，這些項目可能會獲得核准。

## 腸內和腸外營養

當醫療狀況阻止您正常進食時會使用這些向身體輸送營養的方法。如有醫療必要性，可透過 Medi-Cal Rx 承保腸內營養配方和腸外營養產品。Molina Healthcare 承保醫療所必需的腸內和腸外泵和管。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

## 助聽器

Molina Healthcare 承保助聽器，前提是您接受了聽力損失測試，助聽器是醫療所必需，並且您有醫生開具的處方。承保範圍僅限於滿足您的醫療需求的成本最低的助聽器。Molina Healthcare 將承保一個助聽器，除非每隻耳朵都需要一個助聽器才能獲得比使用一個助聽器更好的效果。

### 21 歲以下會員的助聽器：

在 Los Angeles 縣，州法律要求將 21 歲以下需要助聽器的兒童轉介至 California Children's Services (CCS) 計劃，以決定該兒童是否符合 CCS 的資格。如果該兒童符合 CCS 的資格，CCS 將承保用於治療疾病的醫療上必需的助聽器費用。如果該兒童不符合 CCS 資格，Molina Healthcare 將承保醫療上必需的助聽器，作為 Medi-Cal 承保的一部分。

### 針對 21 歲及以上會員的助聽器

根據 Medi-Cal 的規定，Molina Healthcare 將為每個承保助聽器承保以下內容：

- 佩戴所需的耳模
- 一組標準電池
- 為了確保助聽器運作正常所需的就診
- 清潔和安裝助聽器的就診
- 修理助聽器
- 助聽器配件和租賃

根據 Medi-Cal 的規定，如果符合以下條件，Molina Healthcare 將承保更換助聽器：

- 您的聽力損失嚴重到您目前的助聽器無法糾正
- 您的助聽器丟失、被盜或損壞，無法修復且不是您的錯。您必須提供一份說明告訴我們事發經過

對於 21 歲及以上的成年人，Medi-Cal 不承保：

- 更換助聽器電池

## 居家保健服務

Molina Healthcare 承保在醫療上必要且由您的醫生或醫師助理、執業護士或臨床護理專科醫生開立的在您家中提供的健康服務。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

家庭健康服務僅限於 Medi-Cal 承保的服務，包括：

- 兼職專業護理
- 兼職居家健康助理
- 專業物理、職業和言語治療
- 醫療社會服務
- 醫療用品

### **醫療供應品、設備及用具**

Molina Healthcare 承保醫生、醫師助理、執業護士和臨床護理專科醫生開出的醫療用品。一些醫療用品透過屬於按服務收費 (FFS) Medi-Cal 的 Medi-Cal Rx 承保，而不是由 Molina Healthcare 承保。當 Medi-Cal Rx 承保用品時，提供者將向 Medi-Cal 開出帳單。

Medi-Cal 不承保：

- 常見的家居用品，包括但不限於：
  - 膠帶（所有類型）
  - 外用酒精
  - 化妝品
  - 棉球和棉簽
  - 藥粉
  - 紙巾
  - 金縷梅
- 包括但不限於以下情況的常見家庭療法：
  - 白凡士林
  - 乾性皮膚油和乳液
  - 滑石和滑石組合產品
  - 雙氧水等氧化劑
  - 過氧化脲和過硼酸鈉
- 非處方洗髮水
- 含有苯甲酸和水楊酸藥膏的外用製劑、水楊酸乳膏、藥膏或藥水以及氧化鋅藥膏
- 一般主要不是用於醫療保健用途，且平常主要是由沒有特殊醫療需求的人士使用的其他用品



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

## 職業治療

Molina Healthcare 承保職業治療服務，包括職業治療評估、治療計劃、治療、指導和諮詢服務。職業治療服務僅限每月 2 次，與針灸、聽力科、脊椎推拿和言語治療服務相結合（限制不適用於 21 歲以下的兒童）。Molina Healthcare 可能會預先核准（事先授權）更多具有醫療必要性的服務。

## 骨科/假肢

Molina Healthcare 承保由您的醫生、足科醫生、牙醫或非內科醫療服務提供者開具的具醫療必要性的矯形和假肢設備和服務。其中包括可恢復機能或取代身體部位或為虛弱或變形的身體部位提供支撐的植入性聽力裝置、乳房義體/乳房切除術胸罩、壓縮燒傷衣物和修復體。

## 造口和泌尿用品

Molina Healthcare 承保造口袋、導尿管、引流袋、沖洗用品和黏合劑。這不包括用於舒適、便利或奢侈器材或功能的用品。

## 物理治療

Molina Healthcare 承保具醫療必要性且由醫生、牙醫或足科醫生開具的物理治療服務。服務包括物理治療評估、治療規劃、治療、指導、諮詢服務和外用藥物的應用。處方有效期為六個月，如有醫療必要性可續開。

## 肺功能康復

Molina Healthcare 承保具醫療必要性且由醫生開具的肺部康復服務。

## 專業護理機構服務

如果您身患殘疾並需要高水平的護理，Molina Healthcare 會承保具醫療必要性的專業護理設施服務。這些服務包括持照機構的食宿服務以及每天 24 小時專業護理服務。

## 言語治療

Molina Healthcare 承保具醫療必要性且由醫生或牙醫開具的言語治療。處方有效期為六個月，如有醫療必要性可續開。語言障礙矯正服務僅限於每月兩次結合針灸、聽覺矯正、脊椎推拿和職業治療。限制不適用於 21 歲以下的兒童。Molina Healthcare 可能會根據醫療需要預先批准（事先授權）每月超過兩項服務。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

Molina Healthcare 承保具醫療必要性且由醫生或牙醫開具的言語治療。處方有效期為六個月，如有醫療必要性可續開。語言障礙矯正服務僅限於每月兩次結合針灸、聽覺矯正、脊椎推拿和職業治療。限制不適用於 21 歲以下的兒童。Molina Healthcare 可能會根據醫療需要預先批准（事先授權）每月超過兩項服務。

## 跨性人服務

當具有醫療必要性或服務滿足重建手術的規則時，Molina Healthcare 承保跨性人服務（性別確認服務）。

## 臨床試驗

Molina Healthcare 為接受臨床試驗（包括癌症臨床試驗）的患者承保常規患者護理費用，United States 的臨床試驗清單在網站 <https://clinicaltrials.gov> 上。Medi-Cal Rx 屬於 FFS Medi-Cal，承保大多數門診處方藥。要瞭解更多資訊，請閱讀本章後面的「門診處方藥」。

## 化驗和放射服務

Molina Healthcare 在具醫療必要性時承保門診和住院化驗室以及 X 光服務。根據醫療必要性承保 CT 掃描、MRI 和 PET 掃描等先進造影程序。

## 預防與健康服務及慢性疾病管理

Molina Healthcare 承保範圍包括但不限於：

- 不良童年經歷 (ACE) 篩檢
- 免疫接種諮詢委員會 (ACIP) 推薦的疫苗
- American Academy of Pediatrics Bright Futures 建議 ([https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf))
- 哮喘預防服務
- 計劃生育服務
- 協助戒煙，也稱為戒煙服務
- 美國婦產科學院推薦的女性預防服務
- 美國預防服務工作組 A 級和 B 級建議的預防服務



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽 [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

## 計劃生育服務

為育齡會員提供計劃生育服務，以便他們選擇孩子數量和間隙懷孕時間。該等服務包括美國食品和藥物管理局 (FDA) 核准的所有避孕方法。Molina Healthcare 的 PCP 和 OB/GYN 專科醫生可提供計劃生育服務。

關於計劃生育服務，您可以在沒有獲得 Molina Healthcare 預先核准（事先授權）的情況下選擇不在 Molina Healthcare 網絡內的任何 Medi-Cal 醫生或診所。如果您從網絡外提供者獲得與計劃生育無關的服務，這些服務可能不在承保範圍內。要瞭解更多資訊，請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或致電 711)。

## 慢性病管理

Molina Healthcare 也承保針對以下情況的慢性病管理計劃：

- 糖尿病
- 心血管疾病
- 哮喘
- 夊鬱症
- 高血壓
- COPD
- 心力衰竭

有關 21 歲以下會員的預防性護理資訊，請閱讀本手冊第 5 章「兒童與青少年保健」。

## 糖尿病預防計劃

糖尿病預防計劃 (Diabetes Prevention Program, DPP) 是一項以證據為基礎的生活方式改變計劃。這個為期 12 個月的計劃重點關注生活方式的改變。它旨在預防或延緩被診斷為前期糖尿病的人群中 2 型糖尿病的發病。符合標準的會員可能有資格獲得第二年的資格。此計劃提供教育和團體支援。

技術包括但不限於：

- 提供同伴教練
- 教授自我監控和解決問題
- 提供鼓勵和回饋
- 提供資訊材料以支持達到目標
- 跟蹤日常稱重以幫助實現目標



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

會員必須符合某些規則才能加入 DPP。請致電 Molina Healthcare 以瞭解您是否有資格參加該計劃。

## 重建服務

Molina Healthcare 承保糾正或修復身體異常結構以盡可能改善或創造正常外觀的手術。身體結構異常是由先天缺陷、發育異常、創傷、感染、腫瘤、疾病或導致身體結構喪失的疾病治療（例如乳房切除術）引起的。可能存在一些限制和例外情況。

## 物質使用障礙 (SUD) 篩檢服務

Molina Healthcare 承保：

- 酒精和藥物篩檢、評估、簡要干預和治療轉診 (SABIRT)

此外，Molina Healthcare 還提供以下服務：

- 在初級保健、住院醫院、急診部和其他簽約醫療機構提供的成癮治療藥物 (MAT，也稱為藥物輔助治療)；和其他簽約醫療機構；以及為穩定會員所需的急診服務。
- Molina 將為其所在縣符合專業精神健康服務 (SMHS) 使用標準的會員提供或安排提供具醫療必要性的 SMHS。

有關全縣的治療承保範圍，請閱讀本章後面的「物質濫用障礙 (SUD) 治療服務」。

## 視力福利

Molina Healthcare 承保：

- 每 24 個月一次的常規眼科檢查；若為會員醫療所必需（例如糖尿病患者），將會承保更頻繁的眼科檢查。
- 每 24 個月一次的眼鏡（鏡框和鏡片），前提是必須持有有效的處方
- 24 個月內更換眼鏡，條件是您的處方發生變化，或者您的眼鏡遺失、被盜或損壞且無法修復，並且這不是您的過錯。您必須給我們一個說明以告訴我們您的眼鏡是如何丟失、被盜或損壞的。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

- 弱視裝置，前提是您患有影響您執行日常活動能力的視力障礙（例如老年黃斑部病變），並且標準眼鏡、隱形眼鏡、藥物或手術無法糾正您的視力障礙。
- 醫療所必需的隱形眼鏡。如果因眼部疾病或病況（例如缺少一隻耳朵）而無法使用眼鏡，隱形眼鏡配驗和隱形眼鏡可能會受到承保。符合特殊隱形眼鏡條件的醫療狀況包括但不限於無虹膜、無晶狀體和圓錐角膜。
- 為因疾病或受傷而失去一隻或兩隻眼睛的會員提供的義眼服務和材料。
- 21 歲以下兒童和青少年的視力檢查和眼鏡不限於每 24 個月一次；根據「Medi-Cal for Kids & Teens」，當提供者證明該服務具有醫療必要性時即可提供。
- 患有圓錐角膜和無晶狀體等病症的 21 歲以下兒童和青少年需要轉介到 CCS 接受進一步護理。

## 非緊急情況下的交通福利

如果您有醫療需求而無法使用汽車、巴士、火車、計程車或其他公共或私人交通工具前往預約的醫療護理地點，您可以獲得醫療交通接送服務。您可以獲得承保服務和 Medi-Cal 承保藥房預約的醫療交通接送服務。您可以透過向您的醫療服務提供者提出申請來請求醫療交通接送服務。這包括您的醫生、牙醫、足病醫生、物理治療師、言語治療師、職業治療師、精神健康或物質使用障礙 (SUD) 服務提供者、醫生助理、執業護士或認證助產士。您的服務提供者將根據您的需要決定正確的交通接送方式。

如果他們發現您需要醫療交通接送，他們會透過填寫表格並將其提交給 Molina Healthcare 來開立處方。一旦獲得核准，核准有效期最長為 12 個月，具體取決於醫療需求。一旦獲得核准，您就可以根據需要獲得任意數量的乘車服務，用於您的承保醫療和藥房預約。您的提供者將需要重新評估您對醫療交通接送的醫療需求，並在適當的情況下，如果您仍然符合資格，則在處方到期時重新核准您的醫療交通接送處方。您的醫生可能會重新核准為期 12 個月或更短的醫療交通接送。

醫療交通接送是指使用救護車、擔架箱型車、輪椅車或航空運輸。當您需要乘交通工具前往就診時，Molina Healthcare 可為您的醫療需求允許費用最低的醫療交通接送服務。這意味著，例如如果您符合身體和醫療情況可以讓輪椅車載送您，Molina Healthcare 將不會支付救護車費用。只有當您的身體狀況無法進行任何形式的地面運輸時，您才有權使用航空運輸。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

在以下情況下，您將獲得醫療交通接送服務：

- 需要由您的提供者出具書面授權，證明就您的身體狀況或醫療狀況而言，您無法使用汽車、巴士、火車或其他公共或私人交通工具前往預約地點。
- 由於身體或精神殘疾，您需要司機幫助往返您家、車輛或治療地點。

如需您的醫生為非緊急（常規）預約開具的醫療交通接送服務，請至少在您的預約的2個工作日（週一至週五）前致電 1-888-665-4621 通知 Molina Healthcare 或致電 1-844-292-2688 通知 American Logistics。對於緊急預約，請儘快打電到。致電時請準備好您的 Molina Healthcare 會員 ID 卡。

### 醫療交通接送服務的限制

Molina Healthcare 提供費用最低的醫療交通接送服務，以滿足您前往離您家最近且可以預約的醫療服務提供者的醫療需求。如果 Medi-Cal 不承保您所獲得的服務，或者藥房預約不屬於 Medi-Cal 承保範圍，您將無法獲得醫療交通接送服務。承保服務清單位於本手冊第 4 章的「福利與服務」部分。

如果 Medi-Cal 承保約診類型，但不透過健康計劃承保，則 Molina Healthcare 將不承保醫療交通接送服務，但可以幫助您與 Medi-Cal 安排交通運輸。除非得到 Molina Healthcare 的預先核准（事先授權），否則 Molina Healthcare 網絡或服務區以外的交通接送服務不予承保。如需瞭解更多資訊或申請醫療交通接送，請致電 1-888-665-4621 聯絡 Molina Healthcare，或致電 1-844-292-2688 聯絡 American Logistics。

### 會員需要支付的費用

Molina Healthcare 安排交通運輸時無需支付任何費用。

### 如何獲得非醫療交通接送服務

您的福利包括當預約是針對 Medi-Cal 承保的服務且您沒有可使用交通工具時，為您安排交通接送以便您前往您的就診。您可以免費使用接送服務，但條件是您已嘗試其他所有方式來獲得交通運輸服務並且：

- 往返約診以接受您的提供者授權的 Medi-Cal 服務，或
- 領取處方藥和醫療用品



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

Molina Healthcare 允許您使用汽車、計程車、巴士或其他公共或私人方式趕赴您的醫療約診以接受 Medi-Cal 承保的服務。Molina Healthcare 將承保滿足您需求的最低費用的非醫療交通接送類型。

有時，Molina Healthcare 可以報銷（償還）您乘坐您安排的私家車的費用。Molina Healthcare 必須在您搭乘之前對此進行核准。您必須告訴我們為什麼您不能以任何其他方式乘車，例如乘坐巴士。您可以致電 1-888-665-4621。您可以致電、發送電子郵件或當面告訴我們。如果您有交通工具或可以自己開車赴診，Molina Healthcare 將不會報銷您的費用。此福利僅適用於無法使用交通工具的會員。

如需報銷經核准的私家車乘車的里程費用，您必須提交司機的以下文件的副本：

- 有效的駕照，
- 有效的車輛登記，以及
- 有效的車輛保險。

要為服務申請乘車，請在您的預約前至少 2 個工作日（週一至週五）致電 Molina Healthcare 1-888-665-4621 或 American Logistics 1-844-292-2688，或在您有緊急預約時盡快致電。致電時請準備好您的 Molina Healthcare 會員 ID 卡。

**注意：**美國印第安人也可以聯繫他們的印第安醫療保健提供者來請求非醫療交通接送服務。

#### **非醫療交通接送服務的限制**

Molina Healthcare 提供費用最低的非醫療交通接送服務，以滿足您前往離您家最近的可預約服務提供者的需求。會員不得自己開車或直接報銷非醫療交通接送費用。如需瞭解更多資訊，請致電 1-888-665-4621 聯絡 Molina Healthcare，或致電 1-844-292-2688 聯絡 American Logistics。

#### **在以下情況下，不適用非醫療交通接送：**

- 醫療上需要救護車、非緊急患者載送車、輪椅車或其他形式的醫療交通接送才能獲得 Medi-Cal 承保的服務。
- 由於身體或醫療狀況，您需要司機協助往返住所、車輛或治療地點。
- 您坐在輪椅上，而且在沒有司機的幫助下，您將無法進出車輛。
- Medi-Cal 不承保該服務。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

## 會員需要支付的費用

Molina Healthcare 安排非醫療交通接送時無需支付任何費用。

### 出行費用

在某些情況下，如果您必須前往離家很遠的醫生處就診，Molina Healthcare 可以支付出行費用，例如膳食、酒店住宿以及停車費、通行費等其他相關費用。如果其他人與您一起出行以幫助您赴診或向您捐贈器官以進行器官移植，這些出行費用也可能屬於承保範圍。您需要致電 1-888-665-4621 聯絡 Molina Healthcare，並申請對這些服務進行預先批准（事先授權）。

## 牙科服務

Los Angeles 縣: Medi-Cal 使用管理式護理計劃為您提供牙科服務。您可以繼續使用按服務收費牙科，也可以選擇牙科管理式護理。若要選擇或變更您的牙科計劃，請致電 Health Care Options: 1-800-430-4263。您不得同時加入 PACE 或 SCAN 計劃和牙科管理式護理計劃。

Medi-Cal 承保牙科服務，包括：

- 診斷和預防性牙科服務，例如檢查、X 光檢查和洗牙
- 疼痛控制急診護理
- 拔牙
- 補牙
- 根管治療（前/後）
- 牙冠（預製/實驗室製）
- 潔牙和牙根平整
- 完全和部分假牙
- 符合條件的兒童正畸
- 外用氟化物

Los Angeles 縣: 如果您有疑問或想瞭解有關牙科服務的更多資訊，並已加入牙科管理式護理計劃，請致電您指定的牙科管理式護理計劃。



請致電會員服務部: 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

## Molina Healthcare 承保的其他福利和計劃

如果您符合資格標準，您可能有資格參加社區成人服務 (CBAS)。這些服務旨在幫助您保持獨立並提高您的生活品質。

CBAS 在門診、設施環境中提供護理。服務可能包括：

- 專業護理
- 社會服務
- 物理、職業和言語治療
- 個人護理
- 營養服務
- 家人和護理人員訓練和支援
- 載送服務
- 其他支援服務 緊急遠程服務 (ERS)

當緊急情況導致會員無法前往 CBAS 中心時，ERS 允許在其他環境中提供 CBAS 服務。這可確保您在意外情況下繼續接受護理。

在以下情況下可以提供 ERS：

1. 公共緊急情況 – 例如自然災害（地震、洪水、火災）、停電或疾病爆發（如 COVID-19、肺結核或諾羅病毒）。
2. 個人緊急情況 – 例如嚴重疾病、受傷或護理過渡（例如，搬進或搬出醫院或護理機構）。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

## 長期服務及支援 (LTSS)

### 長期護理服務

Molina Healthcare 為符合資格的會員承保以下類型的長期護理機構或療養院的長期護理服務：

- Molina Healthcare 批准的專業護理設施服務
- 經 Molina Healthcare 核准的亞急性護理機構服務（包括成人和兒童）
- Molina Healthcare 核準的中度護理設施服務，包括：
  - 中級護理機構/發育性殘疾 (ICF/DD)
  - 中級護理機構/發育性殘疾康復 (ICF/DD-H)
  - 中級護理機構/發育性殘疾護理 (ICF/DD-N)

如果您有資格獲得長期護理服務，Molina Healthcare 將確保您被安置在提供最適合您醫療需求的護理等級的醫療保健機構或療養院中。Molina Healthcare 將與您當地的區域中心合作，確定您是否符合 ICF/DD、ICF/DD-H 或 ICF/DD-N 服務的資格。

如果您對長期護理服務有任何疑問，請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

## Basic Population Health Management (BPHM)

作為 Molina Healthcare 會員，您可以透過基本人口健康管理 (Basic Population Health Management, BPHM) 計劃獲得廣泛的服務。該計劃旨在透過幫助您隨時隨地獲得所需的護理和服務來支援您的整體健康和福祉。

BPHM 包括：

- 獲得初級保健
- 護理協調和幫助瞭解醫療保健系統
- 轉介至醫療和社會服務
- 社區衛生工作者 (CHW) 透過 CHW 福利提供的支援
- 保健和預防計劃
- 慢性病管理
- 改善孕產婦健康結果的計劃
- EPSDT 福利下的兒童護理管理（早期和定期篩查、診斷和治療）

我們瞭解，從不同的提供者或衛生系統獲得護理可能具有挑戰性。這就是 Molina Healthcare 隨時幫助協調您的護理的原因，您無需支付任何費用。我們將與您合作，確保您獲得所有必要的醫療服務，包括處方藥和行為健康護理（精神健康和物質使用障礙服務）。

即使另一項計劃承保您的服務，Molina 仍然可以幫助管理您的護理。

如果您對自己的健康或您孩子的健康有疑問或疑慮，請致電我們：1-888-665-4621 (TTY: 711)



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

## 基本護理管理

從許多不同的提供者或不同的衛生系統獲得護理具有挑戰性。Molina Healthcare 希望確保會員獲得所有必要的醫療服務、處方藥和行為健康服務（精神健康和/或物質使用障礙服務）。Molina Healthcare 可以免費協助協調護理和管理您的健康需求。即使其他計劃承保這些服務，也可以使用此幫助。

如果您對自己或子女的健康有任何疑問或疑慮，請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。

### 複雜護理管理 (CCM)

具有更複雜健康需求的會員可能有資格獲得專注於護理協調的額外服務。Molina Healthcare 提供 CCM 服務，用於管理慢性病或高風險疾病。

如果您加入了 CCM 或加強型護理管理 (ECM) (請參閱下文)，Molina Healthcare 將確保您擁有指定的護理管理人，如果您從醫院、專業護理機構、精神病院或住宿治療機構出院，護理管理人可以幫助進行上述基本護理管理並提供其他可用的過渡護理支援。

### Enhanced Care Management (ECM)

Molina Healthcare 為具有高度複雜需求的會員提供 ECM 服務。ECM 提供額外服務來幫助您獲得保持健康所需的護理。它協調醫生和其他提供者為您提供的護理。ECM 可協助協調初級和預防性護理、急性護理、行為健康（精神健康及/或物質濫用障礙服務）、發育、口腔健康、社區長期服務和支援 (LTSS) 並轉介社區資源。

如果您符合條件，我們可能會就 ECM 服務與您聯絡。您還可以致電 Molina Healthcare 以瞭解您是否以及何時可以接受 ECM，或諮詢您的醫療保健提供者。他們可以確定您是否有資格獲得 ECM 或向您轉介護理管理服務。

### ECM 承保服務

如果您符合 ECM 資格，您將擁有自己的護理團隊和主管護理管理人。



請致電會員服務部: 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

他們將與您和您的醫生、專科醫生、藥劑師、個案經理、社會服務提供者和其他人交談。他們確保每個人共同努力為您提供所需的護理。您的主管護理管理人還可以幫助您找到並申請社區中的其他服務。ECM 包括：

- 外展和互動
- 全面評估和護理管理
- 加強護理協調
- 健康促進計劃
- 全面過渡性護理
- 會員和家屬支援服務
- 協調並轉介給社區和社會支援

如需瞭解 ECM 是否適合您，請諮詢您的 Molina Healthcare 代表或醫療保健提供者，電話是 1-888-665-4621。

### **會員需要支付的費用**

會員無需支付 ECM 服務的費用。

如果您加入 ECM，您指定的 ECM 主管護理管理人將與您聯絡（基於您的首選聯絡方式）以開始提供 ECM 服務。加入後，您每月都應該接受 ECM 服務。您的 ECM 主管護理管理人將與您合作，直至您準備好從該計劃畢業。如果您在任何時候希望停止該計劃，請通知為您指定的 ECM 主管護理管理人。若您不再符合透過 Molina Healthcare 獲得 Medi-Cal 福利的資格，或是您對 ECM 提供者的行為或不安全環境感到擔憂，您可能會被從計劃中除名。

### **過渡護理服務**

Molina Healthcare 可以幫助您在過渡期（變化期）管理您的健康護理需求。例如，住院後回家是會員在藥物和約診方面有新的健康需求的過渡期。會員可以獲得支援以確保安全過渡。Molina Healthcare 可以協助您獲得以下過渡護理服務：

- 安排隨訪約診
- 獲得藥物
- 獲得前往當面約診的免費交通工具。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

Molina Healthcare 有一個專用電話號碼，僅用於在護理過渡期間幫助會員。Molina Healthcare 的護理管理人僅面向高風險會員，包括懷孕或產後會員，或入住療養院或從療養院出院的會員。護理管理人可幫助會員獲取所需的護理，並提供可能影響其健康的服務，包括住房和餐飲服務。

若要申請過渡護理服務，請聯絡您的 Molina Healthcare 代表。他們將用您的語言為您提供計劃、提供者或其他支援方面的協助。Molina Healthcare 過渡護理服務會員熱線電話是 (833) 968-1065。

## 社區支援

您可能有資格獲得某些社區支援服務（如適用）。社區支援是醫療上適當且具有成本效益的替代服務或環境，可替代 Medi-Cal 州計劃所承保的服務或環境。這些服務對會員是可選的。如果您有資格獲得並同意接受這些服務，他們可以幫助您更獨立地生活。這些服務不會取代您已透過 Medi-Cal 獲得的福利。

僅擁有 Molina Medi-Cal 的會員以及擁有 Molina for Medi-Cal 的 Medicare 雙重會員均有資格獲得社區支持 (CS)。

**住房過渡導航服務:**幫助正在經歷或面臨無家可歸風險的會員尋找、申請和獲得住房。這些服務必須以您的住房需求為基礎，並記錄您的住房支援計劃。住房引導員可協助申請、爭取福利、取得可用資源、在入住時協助與房東溝通等等。如果您無家可歸或面臨無家可歸的風險，並且有其他嚴重的健康需求，您可能符合資格。

**住房押金:**協助正在經歷或面臨無家可歸風險的會員籌集建立基本家庭生活所需的各項服務費用，例如押金和水電煤氣等公用事業的開通費用。住房押金不包含租金。此服務僅可使用一次。如果您無家可歸或面臨無家可歸的風險，並且有其他嚴重的健康需求，您可能符合資格。

**住房租賃和維持服務:**為曾經無家可歸、現已獲得新住所的會員提供維持安全穩定住房所需的各項服務。這些服務必須以您的住房需求為基礎，並記錄您的住房支援計劃。此服務不包含租金。如果您無家可歸或面臨無家可歸的風險，並且有其他嚴重的健康需求，您可能符合資格。



請致電會員服務部: 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

**短期住院後住房：**這項服務為沒有住所且對醫療或行為健康有較高需求的會員提供住房。如果您無家可歸，並且在離開醫院或其他機構環境後需要繼續接受治療，您可能符合資格。這項服務在 12 個月的期限內最長可達 6 個月，與康復護理和過渡性租金合併計算。

**康復護理（醫療臨時護理）：**這項服務為無家可歸的會員提供短期住所，他們不需要醫院或專業護理，但仍需從受傷或疾病（包括行為健康問題）中康復，且在不穩定的居住環境中病情會惡化。必須提供臨床資訊。如果您受傷或患病需要恢復，並且正在經歷無家可歸，您可能符合資格。這項服務在 12 個月的期限內最長可達 6 個月，與短期出院後住房和過渡性租金合併計算。

**臨時護理服務**這項服務提供給在自己家中照顧會員時需要幫助的護理人員，以提供臨時護理，避免護理人員過度勞累。這些服務是在短期基礎上提供的，並且本質上是非醫療性的。該服務僅為了讓護理人員休息，並且僅用於避免長期護理安置。如果您有護理人員幫助您進行日常活動，並且該護理人員需要休息一段時間，您可能符合資格。

**日間康復計劃：**這些服務幫助會員獲得、保持和提高在社區生活所需的自理能力、社交能力和適應能力。如果您現在或最近無家可歸，或面臨無家可歸的風險，您可能符合資格。

**輔助生活機構 (ALF) 過渡：**這些服務旨在協助會員從護理院搬往輔助生活機構。如果您目前在護理院居住超過 60 天，並且可以安全地住在輔助生活機構中，您可能符合資格。

**社區或家庭過渡：**這些服務可以協助會員從護理院搬往社區中的家庭環境。如果您目前在護理院或康復護理機構居住超過 60 天，並且能夠在一些有成本效益的支援下安全地生活在社區中，您可能符合資格。

**個人護理和家政服務：**這些服務可以為需要日常生活活動 (ADL) 和工具性日常生活活動 (IADL) 幫助的會員提供護理。如果您面臨前往醫院或護理院的風險，並且您已經申請了居家支援服務，您可能有資格獲得這些服務。



請致電會員服務部: 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

**環境無障礙改造（家居改造）：**這項服務旨在對房屋進行必要的改造，以確保會員的健康、福祉和安全。這些改造應該有助於會員在家中更加獨立。如果您面臨前往護理院的風險，並且對您目前住所進行改造可以避免這種情況發生，您可能有資格獲得這些服務。

**醫療定製膳食/醫療輔助食品：**這項服務可以為最近從醫院或專業護理機構出院的會員提供膳食，或滿足患有慢性病的會員的特殊飲食需求。如果您的健康狀況可以透過特殊飲食來改善，您可能符合資格。要符合資格，您必須獲得營養師的評估和醫生的建議。

**清醒中心：**這些服務為那些被發現在公共場所迷醉（因酒精或其他藥物）的人提供替代去處，否則他們將被送往急診部或監獄。所承保的服務持續時間少於 24 小時。

**哮喘治療：**這項服務透過改善居家環境來幫助會員預防急性哮喘發作，以避免需要急診服務或住院治療。如果持照醫療保健專業人士推薦這些服務，您可能符合資格。哮喘治療應與哮喘預防服務結合使用。

## 過渡性租金

過渡性租金預計於 2026 年 1 月 1 日正式上線。過渡性租金為正在經歷無家可歸並有某些臨床風險因素的會員提供最多六個月的臨時和永久環境租賃援助。會員在任何 12 個月的期限內獲得的康復護理、短期住院後住房和過渡期租金合計不得超過六個月。

會員在 2029 年 12 月 31 日前最多只能獲得六個月的過渡性租金。如果您患有嚴重的精神健康問題，並且正在經歷或面臨無家可歸的風險，您可能有資格獲得過渡性租金。

## 社區支援的事先核准

除清醒中心外，所有社區支援都需要 Molina 的事先核准。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

### 器官和骨髓移植手術 21 歲以下兒童的移植

州法律要求將需要移植的兒童轉介至 California Children's Services (CCS) 計劃以確定該兒童是否有資格獲得 CCS。如果該兒童符合 CCS 的資格（大多數兒童都符合），California Children's Services (CCS) 計劃將會承保移植及相關服務的費用。

如果該兒童不符合 CCS 的資格，Molina Healthcare 會將該兒童轉介至合格的移植中心進行評估。如果移植中心確認移植對於該兒童的醫療狀況而言具有安全性和必要性，Molina Healthcare 將承保移植和其他相關服務。

### 21 歲及以上的成年人的移植

如果您的醫生認為您可能需要器官和/或骨髓移植，Molina Healthcare 將與您的醫療服務提供者合作，協調將您轉介至合格的移植中心進行評估。如果移植中心確認需要移植並且對您的醫療狀況安全，Molina Healthcare 將承保移植和其他相關服務。

Molina Healthcare 承保的器官和骨髓移植包括但不限於：

- 骨髓
- 心臟
- 心/肺
- 腎臟
- 腎臟/胰臟
- 肝
- 肝臟/小腸
- 肺部
- 小腸

### 街頭藥物服務

無家可歸的會員可從 Molina Healthcare 醫療服務提供者網絡內的街頭藥物提供者處獲得承保服務。無家可歸的會員可能可以選擇 Molina Healthcare 街頭藥物提供者作為其主治醫生 (PCP)，前提是該街頭藥物提供者符合 PCP 資格規定並同意擔任該會員的 PCP。

要詳細瞭解 Molina Healthcare 的街頭藥物服務，請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

## 其他 Medi-Cal 計劃和服務

### 您可以透過按服務收費 (Fee-for-Service, FFS) Medi-Cal 或其他 Medi-Cal 計劃獲得的其他服務

Molina Healthcare 不承保某些服務，但您仍可透過 FFS Medi-Cal 或其他 Medi-Cal 計劃獲得這些服務。Molina Healthcare 將與其他計劃協調，以確保您獲得所有必要的醫療服務，包括其他計劃承保而 Molina Healthcare 不承保的服務。此部分列出其中的一些服務。要瞭解更多資訊，請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或致電 711)。

## 門診處方藥

### *Medi-Cal Rx 承保的處方藥*

藥房提供的處方藥由屬於 FFS Medi-Cal 的 Medi-Cal Rx 承保。Molina Healthcare 可能承保提供者在辦公室或診所提供的某些藥物。如果您的提供者在醫生診所或輸液中心開具處方藥，這些藥物可能被視為由醫師施用的藥物。

如果非藥房醫療保健專業人員施用藥物，則該藥物屬於醫療福利的承保範圍。您的提供者可以為您開立 Medi-Cal Rx 合約藥物清單上的藥物。

有時，您需要的藥物不在合約藥物清單上。這些藥物需要獲得核准才能在藥房配藥。

Medi-Cal Rx 將在 24 小時內審核並決定這些申請。

- 如果門診藥房的藥劑師認為您需要緊急供藥，他們可能會為您提供 14 天的緊急供藥。Medi-Cal Rx 將支付門診藥房提供的急診藥物費用。
- Medi-Cal Rx 可能會拒絕非緊急申請。如果他們拒絕，他們會寄給您一封信，告訴您原因。他們會告訴您您有哪些選擇。要瞭解更多資訊，請閱讀本手冊第 6 章中的「投訴」。

若要確定某種藥物是否在合約藥物清單上或取得合約藥物清單副本，請致電 Medi-Cal Rx: 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)，然後按 7 或 711。或造訪 Medi-Cal Rx 網站：<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽 [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

## 藥房

如果您正在為配方藥配藥或續配，您必須從與 Medi-Cal Rx 合作的藥房獲取您的處方藥。

您可以在 Medi-Cal Rx 藥房目錄中找到與 Medi-Cal Rx 合作的藥房清單，網址為

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

您也可以致電 Medi-Cal Rx: 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)，然後按 7 或 711，找到您附近的藥房或可以將處方藥郵寄給您的藥房。

一旦選擇了藥房，您的提供者可以透過電子方式將處方發送到您的藥房。您的提供者也可能會給您一份書面處方，以便帶到您的藥房。請使用您的 Medi-Cal 福利身份卡 (BIC) 向藥房提供您的處方。確保藥房瞭解您正在服用的所有藥物以及您的過敏情況。如果您對處方有任何疑問，請諮詢藥劑師。

會員也可以從 Molina Healthcare 獲得交通運輸服務以前往藥房。要瞭解有關交通運輸服務的更多資訊，請閱讀本手冊第 4 章中的「非緊急情況下的交通福利」。

## 專業精神健康服務 (SMHS)

某些精神健康服務由縣精神健康計劃而非 Molina Healthcare 提供。其中包括為符合 SMHS 服務規則的 Medi-Cal 會員提供的 SMHS。SMHS 可能包括以下門診、住宿和住院服務：

### 門診服務：

- 精神健康服務
- 藥物支援服務
- 日間治療密集型服務
- 日間康復服務
- 危機干預服務
- 危機穩定服務
- 針對性個案管理
- 為 21 歲以下會員承保的行為治療服務
- 為 21 歲以下會員承保的重症監護協調 (ICC)
- 為 21 歲以下會員承保的密集家庭服務 (IHBS)
- 為 21 歲以下會員承保的治療性寄養護理 (TFC)
- 移動危機服務。
- 同伴支援服務 (PSS) (可選)



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

**居住服務:**

- 成人住院治療服務
- 危機住院治療服務

**住院服務:**

- 精神科住院服務
- 精神健康機構服務

要瞭解有關縣精神健康計劃提供的 SMHS 的更多資訊，您可以致電您所在縣的精神健康計劃。

要在線上查找所有縣的免費電話號碼，請瀏覽

[dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx](https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx)。如果 Molina Healthcare 確定您需要縣精神健康計劃的服務，Molina Healthcare 將幫助您與縣精神健康計劃服務建立聯繫。

**物質使用障礙 (SUD) 治療服務**

Molina Healthcare 鼓勵在飲酒或其他物質使用方面需要幫助的會員獲得護理。初級保健、住院、急診室和物質使用服務提供者等醫療服務提供者可以提供物質使用服務。

SUD 服務由各縣提供。根據您居住的地方，某些縣會提供更多的治療選擇和康復服務。

要瞭解有關 SUD 治療選項的更多資訊，請致電 Molina Healthcare 會員服務部電話號碼 1(888)-665-4621。

Molina Healthcare 會員可以進行評估，以匹配最適合其健康需求和偏好的服務。會員可聯絡 Molina Healthcare 要求獲得行為健康服務，包括 SUD 評估。會員也可以前往他們的 PCP 處就診，其可將他們轉介到 SUD 提供者處進行評估。如有醫療必要性，可用的服務包括門診治療以及 SUD 藥物（也稱為成癮治療藥物或 MAT），例如丁丙諾啡、美沙酮和納曲酮。

確認需要接受 SUD 治療服務的會員將被轉介到其所在縣的物質使用障礙計劃進行治療。會員可由 PCP 轉介，或直接聯絡 SUD 提供者自行轉介。如果會員自行轉介，醫療服務提供者將進行初步篩選和評估，以確定他們是否符合資格以及所需的護理級別。有關所有縣電話號碼的清單，請造訪

[https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD\\_County\\_Access\\_Lines.aspx](https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx)。



請致電會員服務部: 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

Molina Healthcare 將在初級保健、住院、急診室和其他醫療環境中提供或安排 MAT。Molina Healthcare 還在門診行為環境中提供承保的 MAT 處方。更高級別的物質使用和行為健康（包括住院或入院治療）護理被排除在 Molina 福利之外。在這些環境中提供的 MAT 服務將屬於相關的縣級福利範圍。要瞭解有關 MAT 服務的更多資訊，請致電 Molina Healthcare 會員服務部電話號碼 1-888-665-4621

## California Children's Services (CCS)

CCS 是一項 Medi-Cal 計劃，用於治療 21 歲以下患有某些健康狀況、疾病或慢性健康問題且符合 CCS 計劃規則的兒童。如果 Molina Healthcare 或您的 PCP 認為您的孩子患有 CCS 合格病症，他們將被轉介至縣 CCS 計劃，以檢查他們是否符合資格。

縣 CCS 工作人員將決定您或您的孩子是否有資格獲得 CCS 服務。Molina Healthcare 不負責決定 CCS 資格。如果您的孩子有資格獲得此類護理，CCS 認可的提供者將根據 CCS 資格條件對他們進行治療。Molina Healthcare 將繼續承保與 CCS 狀況無關的服務類型，如體檢、疫苗和健康兒童體檢。

Molina Healthcare 不承保 CCS 計劃承保的服務。若要 CCS 承保該等服務，相關提供者、服務及設備必須獲得 CCS 核准。

CCS 承保大多數健康病況。CCS 合格病症的範例包括但不限於：

- 先天性心臟病
- 癌症
- 腫瘤
- 血友病
- 鐮狀細胞性貧血
- 甲狀腺問題
- 糖尿病
- 嚴重慢性腎臟問題
- 肝病
- 腸道疾病
- 唇裂/齶裂
- 脊柱裂
- 聽覺損失
- 白內障
- 腦癱
- 在某些情況下癲癇發作
- 類風濕性關節炎
- 肌營養不良症
- HIV/AIDS
- 嚴重的頭部、大腦或脊髓損傷
- 嚴重燒傷
- 牙齒嚴重歪曲



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

在參與 Whole Child Model (WCM) 計劃的縣，Medi-Cal 支付 CCS 服務費用。如果您的孩子不符合 CCS 計劃服務的資格，他們將繼續從 Molina Healthcare 獲得醫療所必需的護理。

要瞭解有關 CCS 的更多資訊，請瀏覽 <https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs>。或致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或致電 711)。

### **CCS 交通和出行費用**

如果您或您的家人需要協助來前往接受與 CCS 合格病症相關的醫療約診，並且沒有其他可用資源，您可能可以獲得交通、餐飲、住宿和其他費用，例如停車費、通行費等。在自費支付交通、餐飲和住宿費用之前，請致電 Molina Healthcare 並請求預先核准（事先授權）。Molina Healthcare 提供非醫療和非急診醫療交通接送服務，如本手冊第 4 章「福利與服務」所述。

如果您自己支付的交通或出行費用是必要的，並且 Molina Healthcare 證實您嘗試透過 Molina Healthcare 獲得交通運輸服務，Molina Healthcare 將償還您支付的費用。

### **CCS 服務以外的家庭和社區服務 (HCBS)**

如果您有資格加入 1915(c) 豁免（特殊政府計劃），您可能可以獲得與 CCS 合格病症無關但對於您留在社區環境而非機構必要的家庭和社區服務。例如，如果您需要改造房屋以滿足您在社區環境中的需求，Molina Healthcare 無法支付這些費用作為 CCS 相關病症的費用。但如果您加入了 1915(c) 豁免，並且在醫學上有必要進行房屋改造以防止被送入收容機構，則房屋改造可能會受到承保。

當您年滿 21 歲時，您將從 CCS 計劃過渡（變更）為成人健康護理。屆時，您可能需要加入 1915(c) 豁免，才能繼續透過 CCS 獲得您的服務，例如私人護理。

### **1915(c) Home and Community-Based Services (HCBS) 豁免**

California 的六項 Medi-Cal 1915(c) 豁免（特殊政府計劃）允許州政府向個人在其選擇的社區環境中提供長期服務和支援 (LTSS)，而不是在護理機構或醫院接受護理。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

Medi-Cal 與聯邦政府簽訂了一項協議，允許在私人住宅或溫馨的社區環境中提供豁免服務。根據豁免提供的服務的費用不得高於在機構環境中獲得的相同護理。HCBS 豁免接受者必須有資格享受全面的 Medi-Cal。某些 1915(c) 豁免在整個 California 州的適用範圍有限和/或可能有等候名單。六項 Medi-Cal 1915(c) 豁免包括：

- 協助生活豁免 (ALW)
- 發育障礙人士自決計劃 (Self-Determination Program, SDP) 豁免
- California 發育障礙人士 HCBS 豁免 (HCBS-DD)
- 家庭及社區替代 (HCBA) 豁免
- Medi-Cal 豁免計劃 (Medi-Cal Waiver Program, MCWP)，以前稱為人類免疫缺陷病毒 /獲得性免疫缺陷綜合征 (HIV/AIDS) 豁免
- 多方位老年人服務計劃 (Multipurpose Senior Services Program, MSSP)

要瞭解有關 Medi-Cal 豁免的更多資訊，請瀏覽

<https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/Medi-CalWaivers.aspx>。或致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或致電 711)。

## 居家支援性服務 (IHSS)

居家支援性服務 (IHSS) 計劃為符合 Medi-Cal 資格的人士（包括老年人、盲人和/或殘疾人）提供居家個人護理援助，作為家庭外護理的替代方案。IHSS 允許接收者安全地待在自己家中。您的醫療保健提供者必須同意您需要居家個人護理援助，如果您沒有獲得 IHSS 服務，您將面臨被安置在家庭外護理機構的風險。IHSS 計劃也將進行需求評估。

要瞭解有關您所在縣提供的 IHSS 的更多資訊，請瀏覽 <https://www.cdss.ca.gov/in-home-supportive-services>。或致電您當地的縣社會服務機構。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

## 您無法透過 Molina Healthcare 或 Medi-Cal 獲得的服務

Molina Healthcare 和 Medi-Cal 不承保某些服務。Molina Healthcare 或 Medi-Cal 不承保的服務包括但不限於：

- 體外受精 (IVF)，包括但不限於診斷或治療不孕症的不孕症研究或程序
- 生育力保存
- 車輛改造
- 實驗性服務
- 整容手術

要瞭解更多資訊，請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或致電 711)。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。  
此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

# 5. 兒童和青少年 健康護理

未滿21歲的兒童和青少年會員一旦註冊，即可獲得所需的醫療服務。這可確保他們獲得適當的預防性、牙科和精神健康護理，包括發育和專業服務。本章解釋這些服務。

## Medi-Cal for Kids and Teens

21 歲以下會員可免費獲得所需的醫療保健服務。以下清單包括常見的醫療必要服務，用於查找及治療或照護任何缺陷以及身體或心理診斷。給付服務包括，但不限於：

- 兒童健康檢查和青少年檢查（兒童需要的重要常規醫生就診）
- 免疫接種（注射）
- 行為健康（精神健康和/或物質濫用障礙）評估和治療
- 精神健康評估和治療，包括個人、團體和家庭心理治療（專業精神健康服務 (SMHS) 由縣政府承保）
- 不良童年經歷 (ACE) 篩檢
- 兒童和青少年重點人群 (POF) 的加強型護理管理 (Enhanced Care Management, ECM) (Medi-Cal 管理式護理計劃 (MCP) 福利)
- 化驗，包括血液鉛中毒篩查
- 健康和預防教育
- 視力服務
- 牙科服務 (Medi-Cal Dental 承保)
- 聽力服務（由 California Children's Services (CCS) 為符合資格的兒童提供承保。Molina Healthcare 將承保不符合 CCS 資格的兒童的服務）
- 家庭健康服務，例如私人護理 (PDN)、職業治療、物理治療以及醫療設備和用品



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

這些服務稱為 Medi-Cal for Kids and Teens（也稱為早期和定期篩檢、診斷和治療 (EPSDT)）服務。如果會員需要有關 Medi-Cal for Kids and Teens 的更多資訊，請瀏覽 <https://www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal-For-Kids-and-Teens/Pages/Member-Information.aspx>。我們免費為您承保由兒科醫生 Bright Futures 指南建議以協助您或您的孩子保持健康的 Medi-Cal for Kids and Teens 服務。若要閱讀 Bright Futures 指南，請瀏覽 [https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)。

加強型護理管理 (Enhanced Care Management, ECM) 是在 California 所有縣提供的 Medi-Cal 管理式護理計劃 (MCP) 福利，旨在支援具有複雜需求的 MCP 會員的全面護理管理。由於具有複雜需求的兒童和青少年通常已經在分散的交付系統中由一名或多個案經理或其他服務提供者提供服務，因此 ECM 提供系統之間的協調。有資格享受此福利的兒童和青少年重點人群包括：

- 無家可歸的兒童和青少年
- 處於可避免醫院或急診室使用風險的兒童和青少年
- 有嚴重精神健康和/或物質濫用障礙 (SUD) 需求的兒童和青少年
- 加入了 California Children's Services (CCS) 或 CCS Whole Child Model (WCM) 並且有超出 CCS 痘症的其他需求的兒童和青少年
- 參與兒童福利的兒童和青少年
- 從青少年教養所過渡的兒童和青少年

如需有關 ECM 的更多資訊，請瀏覽

<https://www.dhcs.ca.gov/CalAIM/ECM/Documents/ECM-Children-And-Youth-POFs-Spotlight.pdf>

此外，強烈鼓勵 ECM 主管護理管理人篩選 ECM 會員是否需要 MCP 提供的社區支援服務，作為傳統醫療服務或環境的經濟高效替代方案，並在符合資格且可用時轉介至這些社區支援。兒童和青少年可以受益於許多社區支援服務，包括氣喘治療、病房導覽、醫療臨時護理和清醒中心。

社區支援是由 Medi-Cal 管理式護理計劃 (MCP) 提供的服務，並且可供符合資格的 Medi-Cal 會員使用，無論他們是否有資格獲得 ECM 服務。

如需有關社區支援的更多資訊，請瀏覽：



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

<https://www.dhcs.ca.gov/CaAIM/Documents/DHCS-Medi-Cal-Community-Supports-Supplemental-Fact-Sheet.pdf>

透過 Medi-Cal for Kids and Teens 提供的一些服務（例如 PDN）被視為補充服務。這些服務不適用於 21 歲及以上的 Medi-Cal 會員。為了在您或您的孩子滿 21 歲之後繼續免費獲得這些服務，您或您的孩子可能必須在年滿 21 歲或之前加入 1915(c) 家庭和社區服務 (HCBS) 豁免或其他長期服務和支援 (LTSS) 服務。如果您或您的孩子正在透過 Medi-Cal for Kids and Teens 獲得補充服務，並且即將年滿 21 歲，請聯絡 Molina Healthcare 討論持續護理的選擇。

## 兒童健康檢查及預防性護理

預防護理包括定期健康檢查、幫助您的醫生及早發現問題的篩查，以及在疾病、疾病或醫療狀況引起問題之前發現它們的諮詢服務。定期檢查可幫助您或您孩子的醫生發現任何問題。問題可能包括醫療、牙科、視力、聽力、精神健康和任何物質（酒精或藥物）使用障礙。Molina Healthcare 承保在需要時進行檢查以篩查問題（包括血鉛水平評估），包括在您或您孩子的定期檢查時間以外。

預防性護理還包括您或您的孩子所需的免疫接種（注射）。Molina Healthcare 必須確保所有投保的兒童在去看醫生時都已完成所需的所有免疫接種（注射）。

預防性護理服務和篩檢免費提供，無需預先核准（事先授權）。

您的子女在以下年齡段應接受檢查：

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



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

兒童健康檢查包括：

- 完整的病史和全身體檢
- 適合年齡的免疫接種（注射）（California 遵循 American Academy of Pediatrics Bright Futures 時間表：  
[https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)）
- 化驗檢測，包括血鉛中毒篩檢（如年齡適當或需要）
- 健康教育
- 視力和聽力篩查
- 口腔健康篩查
- 行為健康評估

如果醫生在檢查或篩檢期間發現您或您孩子的身體或精神健康有問題，您或您的孩子可能需要接受進一步的醫療護理。Molina Healthcare 將免費承保此護理，包括：

- 醫生、執業護士和醫院護理
- 使您或您的孩子保持健康的免疫接種（注射）
- 身體、語言 / 語言及職業治療
- 家庭健康服務，包括醫療設備、用品和器具
- 視力問題治療，包括眼鏡
- 聽力問題的治療，包括在 California Children's Services (CCS) 不承保時提供助聽器
- 針對自閉症譜系障礙和其他發育障礙等健康狀況的行為健康治療
- 個案管理和健康教育
- 重建手術，即矯正或修復由先天性缺陷、發育異常、創傷、感染、腫瘤或疾病導致的身體異常結構的以改善功能或創造正常外觀的手術（通常由 CCS 承保；如果不承保，則由 Molina Healthcare 承保）

## 血鉛中毒篩檢

所有投保 Molina Healthcare 的兒童都應在 12 至 24 個月大時接受血鉛中毒篩檢，如果未提前進行檢測，則應在 24 至 72 個月大時接受血鉛中毒篩檢。如果父母或監護人要求，兒童也可以接受血鉛篩檢。每當醫生認為生活變化使孩子處於危險之中時，也應該對孩子進行篩檢。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

## 幫助獲得兒童和青少年保健服務

Molina Healthcare 將幫助 21 歲以下的會員及其家人獲得所需的服務。我們可以安排一位 Molina Healthcare 兒科護理管理人 (CM) 與您合作。Molina Healthcare 兒科 CM 可以：

- 告訴您有關可用服務的資訊
- 需要時協助尋找網絡內提供者或網絡外提供者
- 幫助進行預約
- 安排醫療交通接送以便兒童可以前往約診地點
- 協助轉介至其他機構，例如 California Children's Services (CCS) 或 Regional Centers (RC)
- 協助協調 Molina Healthcare 不承保但可透過按服務收費 (FFS) Medi-Cal 獲得的護理服務，例如：
  - 精神健康及物質濫用障礙 (SUD) 的治療和復健服務
  - 牙齒問題的治療，包括牙齒矯正

## 其他 Medi-Cal 計劃和服務

### 您可以透過按服務收費 (Fee-for-Service, FFS) Medi-Cal 或其他計劃獲得的其他服務

#### 牙科護理和檢查

每天用毛巾輕輕擦拭寶寶的牙齦以保持寶寶牙齦清潔。大約四到六個月大時，隨著嬰兒乳牙開始長出，「長牙」階段就會開始。您應該在孩子長出第一顆牙齒或一歲生日前（以先到者為準）為孩子的第一次牙科就診預約。

這些 Medi-Cal 牙科服務是免費服務，適用於：

#### 0-3 歲嬰兒

- 嬰兒首次牙科就診
- 嬰兒首次牙科檢查
- 牙科檢查（每六個月一次，有時更頻繁）
- X 光檢查
- 洗牙（每六個月一次，有時更頻繁）
- 塗氟（每六個月一次，有時更頻繁）



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

- 補牙
- 拔牙（牙齒拔除）
- 緊急牙科服務
- \*鎮靜劑（如果具醫療必要性）

#### 4-12 歲兒童

- 牙科檢查（每六個月一次，有時更頻繁）
- X 光檢查
- 塗氟（每六個月一次，有時更頻繁）
- 洗牙（每六個月一次，有時更頻繁）
- 磨牙密封劑
- 補牙
- 根管治療
- 拔牙（牙齒拔除）
- 緊急牙科服務
- \*鎮靜劑（如果具醫療必要性）

#### 13-20 歲青少年

- 牙科檢查（每六個月一次，有時更頻繁）
- X 光檢查
- 塗氟（每六個月一次，有時更頻繁）
- 洗牙（每六個月一次，有時更頻繁）
- 為符合條件者提供牙齒矯正（牙套）
- 補牙
- 牙冠
- 根管治療
- 局部義齒和全口義齒
- 潔牙和牙根平整
- 拔牙（牙齒拔除）
- 緊急牙科服務
- \*鎮靜劑（如果具醫療必要性）

\* 當醫療服務提供者確定並記錄局部麻醉在醫學上不合適的原因，並且牙科治療已預先核准或不需要預先核准（事先授權）時，應考慮鎮靜和全身麻醉。

以下是一些不能使用局部麻醉而可以使用鎮靜或全身麻醉的原因：

- 身體、行為、發育或情緒狀況阻礙患者對提供者進行治療的嘗試做出反應
- 主要的修復或外科手術
- 孩子不配合
- 注射部位急性感染
- 局部麻醉劑無法控制疼痛

如果您有疑問或想要瞭解有關牙科服務的更多資訊，請致電 Medi-Cal Dental 客戶服務熱線，電話為 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 或 711)，或造訪

<https://smilecalifornia.org/>。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。  
此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

## 其他預防教育轉介服務

如果您擔心您的孩子在學校參加活動的積極性不高、學習不好，請諮詢您孩子的醫生和老師或學校行政管理人員。除了 Molina Healthcare 為您提供的醫療福利外，學校還必須提供一些服務來幫助您的孩子學習以防止跟不上進度。為幫助您的孩子學習而提供的服務包括：

- 言語和語言服務
- 心理服務
- 物理治療
- 職業治療
- 輔助技術
- 社工服務
- 諮詢服務
- 學校護士服務
- 往返學校的交通接送

California Department of Education 提供這些服務並支付費用。您應該與您孩子的醫生和老師一起制訂最能幫助您的孩子客製化計劃。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。  
此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

# 6. 報告和解決問題

報告和解決問題的方法有兩種：

- 當您對 Molina Healthcare 或提供者或您從提供者處獲得的醫療保健或治療有問題或不滿意時，請使用投訴（申訴）。
- 如果您不同意 Molina Healthcare 變更您的服務、不予承保、延遲或拒絕支付理賠的決定，請使用上訴。
- 您有權向 Molina Healthcare 提出申訴和上訴以告訴我們您遇到的問題。這不會剝奪您的任何合法權利和補救措施。我們不會因您向我們提出投訴或報告問題而歧視或報復您。告訴我們您的問題將有助於我們改善對所有會員的護理。

您必須聯絡 Molina Healthcare 以便讓我們知道您的問題。請於週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00 撥打 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711) 與我們聯絡。請告訴我們您遇到的問題。

如果您的申訴或上訴在 30 天後仍未解決，或者您對結果不滿意，您可以致電 California Department of Managed Health Care (DMHC)。請 DMHC 審查您的投訴或進行獨立醫療審查 (IMR)。如果您的事情很緊急，例如涉及對您的健康造成嚴重威脅的事情，您可以立即致電 DMHC，無需先向 Molina Healthcare 提出申訴或上訴。您可以免費致電 DMHC: 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891 或 711)，或造訪 <https://www.dmhc.ca.gov>。

California Department of Health Care Services (DHCS) Medi-Cal 管理式醫療監察員也可以提供幫助。如果您在加入、變更或離開健康計劃時遇到問題，他們可以提供幫助。如果您搬家並且無法將您的 Medi-Cal 轉移到新縣，他們也可以提供幫助。您可以在週一至週五的上午 8 時到下午 5 時之間致電監察官，電話為 1-888-452-8609。此為免費電話。

您還可以向縣級資格辦公室就您的 Medi-Cal 資格提出申訴。如果您不確定可以向誰提出申訴，請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或致電 711)。



請致電會員服務部: 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽 [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

要報告有關您的健康保險的錯誤資訊，請致電 Medi-Cal: 1-800-541-5555，服務時間為週一至週五上午 8 點至下午 5 點。

## 投訴

當您對從 Molina Healthcare 或醫療服務提供者處獲得的服務有問題或不滿意時，可提出投訴（申訴）。提出投訴沒有時間限制。您可以隨時透過電話、書面或在線上向 Molina Healthcare 提出投訴。您的授權代表或提供者也可以在您允許的情況下為您提出投訴。

- **透過電話：**請在週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00 之間致電 Molina Healthcare，電話：1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)，提供您的健康計劃 ID 編號、您的姓名和投訴原因。
- **透過信件：**請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或致電 711) 聯絡 Molina Healthcare 並要求向您發送表格。收到表格後請填寫。請務必包括您的姓名、健康計劃 ID 號碼以及您的投訴理由。請告訴我們發生了什麼以及我們可以如何為您提供幫助。
- **將表格郵寄至：**  
Attention: Member Appeals & Grievances  
200 Oceangate, Suite 100  
Long Beach, CA 90802
- 您的醫生的診所可以提供投訴表。
- **線上：**造訪 Molina Healthcare 網站 [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)。

如果您在提交投訴時需要幫助，我們可以幫助您。我們可以為您提供免費的語言服務。

請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或致電 711)。

在收到您的投訴後五個日曆日內，Molina Healthcare 將向您寄送一封信，告訴您我們已收到投訴。我們將在 30 天內向您發送另一封信函以通知您我們如何解決了您的問題。如果您致電 Molina Healthcare 提出與醫療保健承保範圍、醫療必要性或實驗性或研究性治療無關的申訴，並且您的申訴在下一個工作日結束前得到解決，您可能不會收到信函。

如果您有涉及嚴重健康問題的緊急事項，我們將開始加急（快速）審查。我們會在 72 小時內向您提供我們的決定。如需加快審核，請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或致電 711) 聯絡我們。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

在收到您的投訴後 72 小時內，我們將決定如何處理您的投訴以及是否加快處理。如果我們發現我們不會加快處理您的投訴，我們將告訴您我們將在 30 天內解決您的投訴。您可以出於任何原因直接聯絡 DMHC，包括您認為您的問題符合快速審核的條件、Molina Healthcare 未在 72 小時內回覆您，或者您對 Molina Healthcare 的決定不滿意。

與 Medi-Cal Rx 藥房福利相關的投訴不受 Molina Healthcare 申訴流程的約束，也不符合向 Department of Managed Health Care (DMHC) 申請獨立醫療審查的資格。會員可以撥打 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) 並按 7 或 711 提交有關 Medi-Cal Rx 藥房福利的投訴。或前往 <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。

與不受 Medi-Cal Rx 約束的藥房福利相關的投訴可能有資格透過 Molina Healthcare 申訴和上訴流程進行審查和接受 DMHC 的獨立醫療審查。DMHC 的免付費電話號碼是 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891)。您可以在 DMHC 網站上找到獨立醫療審查/投訴表和說明：<https://www.dmhc.ca.gov/>。

## 上訴

上訴與投訴不同。提出上訴是要求 Molina Healthcare 審查並更改我們對所請求服務的承保範圍的決定。如果我們向您傳送行動通知 (NOA)，告知您我們將拒絕、延遲、變更或結束服務，並且您不同意我們的決定，則可以向我們提出上訴。您的授權代表或提供者也可以在您書面許可的情況下代表您向我們提出上訴。

您必須在從 Molina Healthcare 收到 NOA 之日起 60 天內提出上訴。如果我們決定減少、暫停或停止您現在獲得的服務，您可以在等待上訴得到裁決期間繼續獲得該服務。這稱為援助已支付待處理 (Aid Paid Pending)。要獲得待審期間補助給付，您必須在 NOA 上註明的日期起 10 天內或在我們宣布您的服務將停止之前（以較晚者為準）向我們提出上訴。當您在此情況下請求上訴時，在您等待上訴決定期間，您的服務將繼續。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽 [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

您可以透過電話、書面郵件或線上提出上訴：

- **透過電話：** 請在週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00 之間致電 Molina Healthcare，電話：1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)，請提供您的健康計劃 ID 編號、您的姓名和您上訴的服務。
- **透過信件：** 請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或致電 711) 聯絡 Molina Healthcare 並要求向您發送表格。收到表格後請填寫。務必包括您的姓名、健康計劃 ID 號碼以及您正在上訴的服務。
- **將表格郵寄至：**  
 Attention: Member Appeals & Grievances  
 200 Oceangate, Suite 100  
 Long Beach, CA 90802
- **您的醫生辦公室將提供上訴表。**
- **線上：** 瀏覽 Molina Healthcare 網站。前往 [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)。

如果您在要求上訴或援助已支付待決時需要幫助，我們可以幫助您。我們可以為您提供免費的語言服務。請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或致電 711)。

在收到您的上訴後五天內，Molina Healthcare 將向您寄送一封信，告訴您我們已收到上訴。在 30 天內，我們將告訴您我們的上訴決定並向您發送上訴解決通知 (NAR) 信函。如果我們未在 30 天內向您提供上訴決定，您可以請求 California Department of Social Services (CDSS) 舉行州聽證會，並向 Department of Managed Health Care (DMHC) 請求進行獨立醫療審查 (IMR)。

但是，如果您首先申請舉行州聽證會，並且解決您的特定問題的聽證會已經舉行，則您不能就相同問題向 DMHC 請求 IMR。在這種情況下，州聽證會擁有最終決定權。但如果您的問題不符合 IMR 的資格，即使州聽證會已經舉行，您仍然可以向 DMHC 提出投訴。

如果由於決定上訴所花費的時間可能會將您的生命、健康或身體機能置於危險之中，您或您的醫生希望我們作出快速決定，則可以要求加急 (快速) 審核。如需加快審查，請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或致電 711) 聯絡我們。我們將在收到您的上訴後 72 小時內做出決定。如果有緊急健康護理問題，例如涉及嚴重健康威脅的問題，您無需在向 DMHC 提交投訴之前先向 Molina Healthcare 提交上訴。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

## 如果您不同意上訴決定，該怎麼辦？

如果您提出上訴並收到一封 NAR 信函告訴您我們沒有改變我們的決定，或者您從未收到過 NAR 信函並且已經過去了 30 天，您可以：

- 向 California Department of Social Services (CDSS) 請求舉行州聽證會，法官將審查您的個案。CDSS 的免付費電話號碼是 1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349)。您也可以透過 <https://www.cdss.ca.gov> 在線上請求舉行州聽證會。如需瞭解請求舉行州聽證會的更多方式，請參閱本章後面的「州聽證會」。
- 向 Department of Managed Health Care (DMHC) 提交獨立醫療審查/投訴表，以審查 Molina Healthcare 的決定。如果您的投訴符合 DMHC 的獨立醫療審查 (IMR) 流程，則不屬於 Molina Healthcare 的外部醫生將審查您的個案並做出 Molina Healthcare 必須遵循的決定。

DMHC 的免付費電話號碼是 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891)。您可以在以下網站上找到 IMR/投訴表和說明：<https://www.dmhc.ca.gov>。

您不必為州聽證會或 IMR 付費。

您有權同時獲得州聽證會和 IMR。但是，如果您首先申請舉行州聽證會，並且解決您的特定問題的聽證會已經舉行，則您不能就相同問題向 DMHC 請求 IMR。在這種情況下，州聽證會擁有最終決定權。但如果問題不符合 IMR 的資格，即使州聽證會已經舉行，您仍然可以向 DMHC 提出投訴。

以下部分提供有關如何申請州聽證會和 IMR 的更多資訊。

Molina Healthcare 不處理與 Medi-Cal Rx 藥房福利相關的投訴和上訴。要提交有關 Medi-Cal Rx 藥房福利的投訴和上訴，請致電 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)，然後按 7 或 711。與不受 Medi-Cal Rx 約束的藥房福利相關的投訴和上訴可能有資格進行 DMHC 的獨立醫療審查 (IMR)。

如果您不同意與您的 Medi-Cal Rx 藥房福利相關的決定，您可以要求舉行州聽證會。

您不能向 DMHC 申請 IMR 以做出 Medi-Cal Rx 藥房福利決定。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽 [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

## 向 Department of Managed Health Care (DMHC) 提出投訴和獨立醫療審查 (IMR)

IMR 是指與 Molina Healthcare 無關的外部醫生審查您的個案。如果您想要舉行一次 IMR，您必須先向 Molina Healthcare 提出上訴。如果您在 30 個日曆日內沒有收到 Molina Healthcare 的回覆，或者您對 Molina Healthcare 的決定不滿意，則您可以申請 IMR。您必須在收到上訴決定通知之日起六個月內申請 IMR，但您只有 120 天的時間來申請州聽證會。因此，如果您想要 IMR 和州聽證會，請盡快提交投訴。

請牢記，如果您首先申請舉行州聽證會，並且解決您的特定問題的聽證會已經舉行，則您不能就相同問題向 DMHC 請求 IMR。在這種情況下，州聽證會擁有最終決定權。但如果問題不符合 IMR 的資格，即使州聽證會已經舉行，您仍然可以向 DMHC 提出投訴。

您也許可以立即獲得 IMR，而無需先向 Molina Healthcare 提出上訴。這是在您的健康問題緊迫的情況下，例如對您的健康構成嚴重威脅的情況。

如果您向 DMHC 提出的投訴不符合 IMR 的條件，DMHC 仍會審查您的投訴，以確保 Molina Healthcare 在您對其拒絕服務提出上訴時作出正確的決定。

California Department of Managed Health Care 負責管理醫療保健服務計劃。如果您對您的健康計劃有任何不滿，您應該首先致電您的健康計劃：**1-888-665-4621** (TTY/TDD 或 **711**) 並使用您的健康計劃的申訴流程，然後再聯絡該部門。使用此申訴程序不會導致您喪失可能獲得的任何合法的權利或補救措施。如果您在涉及緊急情況的申訴、您的健康計劃未能圓滿解決的申訴或超過 30 天仍未解決的申訴需要協助，您可以致電該部門尋求幫助。您也可能有資格獲得獨立醫療審查 (IMR)。如果您有資格獲得 IMR，IMR 流程將對健康計劃做出的與擬議服務或治療的醫療必要性相關的醫療決定、實驗性或研究性治療的承保決定以及用於緊急或緊急醫療服務的付款糾紛進行公正的審查。該部門還有一個免費電話號碼 (**1-888-466-2219**) 和 TDD 專線 (**1-877-688-9891**) 以服務聽力和語言障礙人士。本部門的網站 [www.dmhc.ca.gov](http://www.dmhc.ca.gov) 上載有投訴表、IMR 申請表與線上說明。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

## 州聽證會

州聽證會是與 Molina Healthcare 和 California Department of Social Services (CDSS) 的法官舉行的會議。法官將協助解決您的問題並決定 Molina Healthcare 是否做出了正確的決定。如果您已向 Molina Healthcare 提出上訴，並且您仍然對我們的決定不滿意，或者您在 30 天後仍未收到上訴決定，您有權要求舉行州聽證會。

您必須在我們的 NAR 信函日期起 120 天內要求舉行州聽證會。如果我們在您上訴期間為您提供了待審期間補助給付，並且您希望繼續獲得待審期間補助給付，直到您的州聽證會做出決定，您必須在收到我們的 NAR 信函後 10 天內或在我們表示您的服務將停止之前請求舉行州聽證會，以較晚者為準。

如果您需要幫助以確保已支付待決援助將持續到您的州聽證會做出最終決定，請在週一至週五上午 7:00 - 下午 7:00 致電 1-888-665-4621 聯絡 Molina Healthcare。如果您是聽障或語障人士，請致電 TYY/TDD 或 711。經您書面許可，您的授權代表或提供者可以代表您請求舉行州聽證會。

有時您可以在不完成我們的上訴程序的情況下要求舉行州聽證會。

例如，如果 Molina Healthcare 沒有正確或及時地通知您有關您的服務的資訊，您可以要求舉行州聽證會，而無需完成我們的上訴程序。這稱為「視同用盡」。以下是一些被視同用盡的例子：

- 我們沒有以您的偏好語言向您提供 NOA 或 NAR 信函
- 我們出錯，影響了您的任何權利
- 我們沒有為您提供 NOA 信函
- 我們沒有為您提供 NAR 信函
- 我們 NAR 信函中的資訊有誤
- 我們未在 30 天內針對您的上訴做出決定
- 我們判定您的個案緊急，但沒有在 72 小時內回覆您的上訴

您可以透過以下方式要求舉行州聽證會：



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

- **透過電話：**請致電 CDSS 州聽證會部門，電話：1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349 或 711)
  - **透過信件：**填寫隨上訴決議通知提供的表格，並郵寄至：
- California Department of Social Services  
State Hearings Division  
744 P Street, MS 9-17-433  
Sacramento, CA 95814
- **線上：**在線上申請舉行聽證會：[www.cdss.ca.gov](http://www.cdss.ca.gov)
  - **透過電子郵件：**填寫上訴決議通知隨附的表格，並將其透過電子郵件發送至 [Scopeofbenefits@dss.ca.gov](mailto:Scopeofbenefits@dss.ca.gov)
    - 注意：如果您透過電子郵件發送，州聽證會部門以外的其他人可能會攔截您的電子郵件。請考慮使用更安全的方法來發送您的請求。
  - **透過傳真：**填寫上訴決議通知中隨附的表格，並將其傳真至州聽證會部門，免費號碼：1-833-281-0903。

如果您在申請州聽證會時需要幫助，我們可以幫助您。我們可以為您提供免費的語言服務。請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或致電 711)。

在聽證會上，您將告訴法官您不同意 Molina Healthcare 決定的原因。Molina Healthcare 將告訴法官我們如何做出決定。法官最多可能需要 90 天的時間來決定您的案件。Molina Healthcare 必須遵循法官的決定。

如果您希望 CDSS 做出快速決定，因為舉行州聽證會所需的時間會使您的生命、健康或身體機能置於危險之中，您、您的授權代表或您的提供者可以聯絡 CDSS 並要求舉行加急（快速）州聽證會。CDSS 必須在從 Molina Healthcare 獲得您的完整個案文件後的三個工作日內作出決定。

## 欺詐、浪費和濫用

如果您懷疑醫療服務提供者或 Medi-Cal 受益人有欺詐、浪費或濫用行為，您有責任透過撥打保密免費電話 1-800-822-6222 或在網站 <https://www.dhcs.ca.gov/> 上提交投訴來進行舉報。

醫療服務提供者欺詐、浪費和濫用包括：



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽 [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

- 偽造病歷
- 開立的處方藥超出醫療必要
- 提供的健康護理服務超出醫療必要
- 為未提供的服務開賬單
- 專業人員未履行服務卻收取專業服務費用
- 向會員提供免費或折扣的商品和服務，以影響會員選擇哪個提供者
- 在會員不知情的情況下更換會員的主治醫生 福利受益人的欺詐、浪費和濫用行為包括但不限於：

- 向他人出借、出售或提供健康計劃 ID 卡或 Medi-Cal 福利身份識別卡 (BIC)
- 從多個醫療服務提供者處獲得類似或相同的治療或藥物
- 非緊急情況時使用急診室
- 使用他人的社會安全號碼或健康計劃 ID 編號
- 為非醫療保健相關服務、Medi-Cal 不承保的服務或沒有醫療預約或不是要領取處方藥時搭乘醫療和非醫療交通接送服務

要舉報欺詐、浪費或濫用，請寫下發生欺詐、浪費或濫用行為之人士的姓名、地址和 ID 號碼。如果觸犯的人是提供者，請提供盡可能多的關於此人的資訊，例如電話號碼或專科。請提供事件日期和具體情況的摘要。

將您的舉報寄送至：

Compliance Director  
 Molina Healthcare of California  
 200 Oceangate, Ste.100  
 Long Beach, CA 90802  
 免費電話號碼: (866) 606-3889  
 傳真號碼 (562) 499-6150  
 電子郵箱: [MHC\\_Compliance@Molinahealthcare.com](mailto:MHC_Compliance@Molinahealthcare.com)

請致電 Molina Healthcare 警報熱線 866-606-3889 在線上填寫欺詐、浪費和濫用舉報表 <https://www.molinahealthcare.alertline>。



請致電會員服務部: 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。  
 此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

# 7. 權利與責任

作為 Molina Healthcare 的會員，您擁有某些權利與責任。本章解釋這些權利與責任。本章還包括您作為 Molina Healthcare 的會員有權獲得的法律通知。

## 您的權利

以下是您作為 Molina Healthcare 會員享有的權利：

- 獲得尊重且能保有尊嚴的對待，適當考慮您的隱私權以及對您的醫療資訊保密的需要，例如病史、精神和身體狀況或治療以及生殖或性健康
- 獲得有關健康計劃及其服務的資訊，包括承保服務、提供者、執業人員以及會員權利與責任
- 以您的偏好語言獲取完整翻譯的書面會員資訊，包括所有申訴和上訴通知
- 就 Molina Healthcare 的會員權利與責任政策提出建議
- 能夠在 Molina Healthcare 的網絡中選擇初級保健提供者。
- 及時獲得網絡內提供者所提供的服務
- 與提供者一起就您自己的醫療保健做出決策，包括拒絕治療的權利
- 口頭或書面申訴有關組織或獲得的護理的權利
- 瞭解 Molina Healthcare 決定拒絕、延遲、終止（結束）或變更醫療保健請求的醫療原因
- 獲得護理協調
- 要求對拒絕、延遲或限制服務或福利的決定提出上訴
- 獲得您所用語言的免費口譯和筆譯服務
- 透過當地法律援助辦公室或其他團體獲得免費法律協助
- 擬定預先指示的權利
- 如果某項服務或福利被拒絕，並且您已經向 Molina Healthcare 提出上訴，但仍然對該決定不滿，或者如果您沒有得到關於您在 30 天內提出的上訴，包括有關在何種情況下可以進行加急聽證的資訊。
- 從 Molina Healthcare 退保並應要求更改為縣內的另一個健康計劃。
- 獲得未成年同意服務的權利



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

- 在提出要求後免費獲得其他格式（例如盲文版、大字版、語音版及無障礙電子格式）的書面會員資訊，而且該資訊是以要求的適當格式且是遵循《福利與機構 (W&I) 法規》第 14182 (b)(12) 節的規定及時提供
- 不受到用作強迫、訓誡、便利或報復手段的任何形式的限制或隔離
- 如實討論可用的治療選項及替代方案資訊，且該資訊是以適用於您情況且您能夠瞭解的方式呈現，不論費用或承保範圍如何
- 調閱並獲得您病歷的副本，以及根據《聯邦法規彙編》(CFR) 第 45 篇第 164.524 及 164.526 節規定要求修改或更正病歷
- 自由行使這些權利，而不會對 Molina Healthcare、您的提供者或州政府對您的待遇產生不利影響。
- 根據聯邦法律規定使用計劃生育服務、獨立生育中心、聯邦合格健康中心、印第安健康護理提供者、助產服務、鄉村衛生中心、性傳染病服務及 Molina Healthcare 網絡外的急診醫療護理
- 在不利福利裁決通知 (NABD) 之日起 60 個日曆日內提出不利福利裁決上訴，以及如何在適用情況下透過州公平聽證會進行計劃內上訴程序期間繼續享受福利。

## 您的責任

Molina Healthcare 會員承擔以下責任：

- 提供組織及其從業人員和服務提供者在提供護理時所需的信息（在可能的範圍內）。
- 遵循他們與醫療人員達成共識的護理計劃和指示。
- 盡可能瞭解自己的健康問題並參與製定雙方商定的治療目標。
- 告知我們的計劃您是否擁有其他醫療保險。
- 以實際行動支援向其他患者提供的護理，並協助醫生診室、醫院和其他辦公室正常運作。
- 如果您搬家，請告知我們。如果您搬家後的新址仍在我們的服務區域之內，我們需要將您的會員記錄保持在最新狀態。如果您要搬遷到本計劃服務區域之外的地方，您將無法保持本計劃會員資格，但我們會告知您我們是否在該地區提供計劃。
- 如果您有任何疑問、顧慮、問題或建議，請告訴我們。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

## 非歧視通知

歧視是違法的。Molina Healthcare 嚴格遵守州及聯邦民權法。Molina Healthcare 不會因性別、種族、膚色、宗教、血統、原國籍、民族身份、年齡、精神殘疾、身體殘疾、醫療狀況、遺傳資訊、婚姻狀況、性別、性別身份或性取向而非法歧視、排除或區別對待他人。

Molina Healthcare 提供：

- 殘障人士所需的免費幫助和服務以幫助他們更好地溝通，例如：
  - 合格的手語翻譯員
  - 其他格式（盲文、大字印刷、音訊、可存取的電子格式及其他格式）的書面資訊
- 為母語不是英語的人提供免費語言服務，例如：
  - 合格的口譯員
  - 以其他語言編寫的資訊

如果您需要這些服務，請在週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00 致電 1-888-665-4621 聯絡 Molina Healthcare。或者，如果您有聽力或言語障礙，請致電 TTY/TDD 或 711 使用 California 轉接服務。

## 如何提起申訴

如果您認為 Molina Healthcare 未能提供這些服務，或在性別、種族、膚色、宗教、血統、國籍、族裔、年齡、智力障礙、身體殘障、醫療狀況、遺傳資訊、婚姻狀況、性別、性別認同或性取向方面受到其他方式的非法歧視，您可向 Molina Healthcare 的民權協調員提出申訴。您可以透過電話、郵件、當面或線上提出申訴：

- **透過電話：**在週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00 之間致電 1-888-665-4621 聯絡 Molina Healthcare 的民權協調員。或者，如果您有聽力或言語障礙，請致電 TTY/TDD 或 711 使用 California 轉接服務。
- **透過信件：**填寫投訴表或寫信並郵寄至

Attention: Molina Healthcare Civil Rights Coordinator  
200 Oceangate, Suite 100  
Long Beach, CA 90802

- **親自：**前往您的醫生辦公室或 Molina Healthcare，並表示您想提出申訴。
- **線上：**瀏覽 Molina Healthcare 的網站 <https://molinahealthcare.Alertline.com>。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。  
此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

如果您有未解決的問題而需要其他協助，您也可以致電 1-800-522-0088 聯絡 Health Net。

## 民權辦公室 – California Department of Health Care Services

您也可以透過電話、郵件或在線上向 California Department of Health Care Services (DHCS) 民權辦公室提出民權投訴：

- **透過電話：** 請致電 1-916-440-7370。如果您是聽障或語障人士，請致電 711 (電信轉接服務)。

- **透過信件：** 填寫投訴表或將信件郵寄至：

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

欲下載投訴表格請瀏覽 [https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language\\_Access.aspx](https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx)。

- **線上：** 請傳送電子郵件至 [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov)。

## 民權辦公室 – United States Department of Health and Human Services

如果您認為您因種族、膚色、原國籍、年齡、殘疾或性別遭受歧視，您還可以透過電話、郵件或在線上向 United States Department of Health and Human Services 民權辦公室提出民權投訴：

- **透過電話：** 請致電 1-800-368-1019。如果您有語言或聽力障礙，請致電 1-800-537-7697 或 711 使用 California 中繼服務。

- **透過信件：** 填寫投訴表或將信件郵寄至：

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

要索取投訴表格請瀏覽：<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>

- **線上：** 請造訪民權辦公室投訴入口網站，網址為 <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp>。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

## 會員參與計劃活動的方式

Molina Healthcare 樂意聆聽您的意見。每個季度，Molina Healthcare 都會召開會議以討論哪些方面運作良好以及 Molina Healthcare 如何改進。會員亦受邀出席。敬請參加會議！

### 社區顧問委員會

Molina Healthcare 設有一個名為社區顧問委員會的團體。該團體由 Molina Healthcare 會員、他們的護理人員、家人、社區倡導者、傳統醫療服務提供者和安全網醫療服務提供者組成。如果您願意，您可以加入該團體。該組織討論如何改善 Molina Healthcare 政策並負責以下事宜：

- 為 Molina Healthcare 制定創新計劃提供建議，以滿足在獲得醫療保健時面臨障礙的人士的需求
- 審查現有計劃和服務
- 提供意見和建議，包括但不限於溝通網絡開發和評估、品質以及有助於改善健康結果的衛生服務系統改革等領域的需求

如果您想成為該團體的一員，請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711) 或發送電子郵件 [MHCCommunityEngagement@Molinahealthcare.com](mailto:MHCCommunityEngagement@Molinahealthcare.com) 並詢問有關社區參與的事宜。

您也可以瀏覽 [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com) 或 [www.MyMolina.com](http://www.MyMolina.com)。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

## 隱私規則通知

我們提供了一份說明 Molina Healthcare 為病歷保密的政策和程序的聲明，並將應要求提供給您。

如果您已達到同意敏感服務的年齡和能力，則無需獲得任何其他會員的授權即可獲得敏感服務或提交敏感服務索賠。要瞭解有關敏感服務的更多資訊，請閱讀本手冊第 3 章中的「敏感護理」。

您可以要求 Molina Healthcare 將有關敏感服務的通訊發送到您選擇的其他郵寄地址、電子郵件地址或電話號碼。這稱為「保密通訊申請」。如果您同意護理，未經您的書面許可，Molina Healthcare 不會向任何其他人提供有關您的敏感護理服務的資訊。如果您沒有提供郵寄地址、電子郵件地址或電話號碼，Molina Healthcare 將以您的名義將通訊發送至存檔的地址或電話號碼。

Molina Healthcare 將尊重您的申請，以您要求的形式和格式取得保密通訊。或者，我們將確保您的通訊易於採用您要求的形式和格式。我們會將它們送到您選擇的其他地點。您的保密通訊申請將持續到您取消該申請或提交新的保密通訊申請為止。

您可以要求以特定的形式和格式獲取敏感服務。只有受保護的會員才能提出請求。如果敏感服務能夠以所要求的形式和格式發送，我們將滿足您的要求。您的保密通訊申請將持續到您取消該申請或提交新的保密通訊申請為止。

可能同意接受敏感服務的會員無需獲得任何會員的授權即可接受敏感服務或就敏感服務提出理賠。Molina Healthcare 會將有關敏感服務的通訊直接發送到會員的備用指定郵寄地址、電子郵件地址或電話號碼，或者在沒有指定的情況下以會員的名義在文件中的地址或電話號碼中進行。未經接受護理會員的書面授權，Molina Healthcare 不會向任何其他會員披露與敏感服務相關的醫療資訊。Molina Healthcare 將以所要求的形式和格式滿足保密通訊要求，前提是該要求可以以所要求的形式和格式或在其他地點提供。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

會員對敏感服務相關保密通訊的請求將一直有效，直到會員撤銷該請求或提交新的保密通訊請求。要提交保密通訊要求，請致電 Molina 會員服務部 1-888-665-4621 或瀏覽 Molina 網站 [www.molinahealthcare.com/members](http://www.molinahealthcare.com/members)，

Molina Healthcare 關於保護您的醫療資訊的政策和程序的聲明（稱為「隱私規則通知」）如下所述：

**本通知將說明有關您的醫療資訊可能會被如何使用及披露，以及您如何能夠獲得該資訊。  
請詳細閱讀本通知**

Molina Healthcare of California（「**Molina Healthcare**」、「**Molina**」、「**我們**」或「**我們的**」）透過 Medi-Cal 計劃為您提供醫療保健福利。Molina 使用和共享有關您的受保護健康資訊以提供您的健康福利。我們使用和共享您的資訊來進行治療、支付和醫療保健運營。我們亦出於法律允許和要求的其他原因使用和共享您的資訊。我們有責任對您的健康資訊保密並遵守本通知所列的條款。本通知的生效日期為 2022 年 10 月 1 日。

**PHI** 是「受保護健康資訊」的縮寫。PHI 是指包含您的姓名、會員編號或其他標識碼的健康資訊，並由 Molina 使用或共享。

### 為什麼 Molina 要使用或共享您的 PHI？

我們使用或共享您的 PHI 以為您提供醫療保健福利。您的 PHI 會用於和共享於治療、付款和醫療保健營運等目的。

#### 用於治療

Molina 可能會使用或共享您的 PHI 以便為您提供或安排醫療護理。這種治療還包括您的醫生或其他醫療保健提供者之間的轉介。例如，我們可能會與專科醫生共享您的健康狀況資訊。這有助於專科醫生與您的醫生討論您的治療。

#### 用於付款

Molina 可能會使用或共享 PHI 來作出付款決定。這可能會包括理賠、治療批准和有關醫療需求的決定。您的姓名、病況、治療和提供的用品可能會寫在帳單上。例如，我們可能會讓醫生知道您享有我們的福利。我們還會告訴醫生我們將支付的帳單金額。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。  
此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

## 用於醫療保健營運

Molina 可能會使用或共享關於您的 PHI 來運營我們的健康計劃。例如，我們可能會使用您理賠中的資訊讓您瞭解有助於您的健康計劃。我們也可能使用或共享您的 PHI 來解決會員的疑慮。您的 PHI 還可用於查看理賠是否得到正確支付。

**醫療保健營運涉及諸多日常業務需求。包括但不限於以下需求：**

- 品質改善；
- 在健康計劃中採取行動以幫助患有某些疾病（例如哮喘）的會員；
- 進行或安排醫學審查；
- 法律服務，包括欺詐和濫用檢測和起訴計劃；
- 幫助我們遵守法律的行動；
- 滿足會員需求，包括解決投訴和申訴。

我們將會同為我們的醫療健康計劃開展不同類型活動的其他公司（「商業夥伴」）分享您的 PHI。我們也可能使用您的 PHI 來向您發送預約提醒。我們可能會使用您的 PHI 為您提供有關其他治療或其他健康相關福利和服務的資訊。

**Molina 何時可以在未獲得您的書面授權（批准）的情況下使用或共享您的 PHI？**

法律允許或要求 Molina 將您的 PHI 用於其他幾個目的，包括：

### 法律規定

我們將根據法律規定使用或共享有關您的資訊。我們將在 Department of Health and Human Services (HHS) 部長要求時分享您的 PHI。這可能用於法院案件、其他法律審查或執法目的需要時。

### 公共衛生

您的 PHI 可能會被用於或共享用於公共衛生活動。這可能包括幫助公共衛生機構預防或控制疾病。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

## 醫療保健監督

您的 PHI 可能會被政府機構使用或與政府機構共享。他們可能需要您的 PHI 來檢查我們的健康計劃如何提供服務。

## 法律或行政訴訟

如果您的 PHI 與 Medi-Cal 的運營有關，則您的 PHI 可能會與法院、調查員或律師共享。在 Medi-Cal 計劃為您提供醫療保健福利的情況下，這可能涉及欺詐或從他人那裡收回資金的行動。

### Molina 何時需要您的書面授權（批准）才能使用或共享您的 PHI？

Molina 需要您的書面批准才能將您的 PHI 用於本通知中未列出的目的。Molina 需要先得到您的授權，然後才可就以下目的披露您的 PHI：(1) 心理治療筆記的大部分使用和披露；(2) 用於行銷目的的使用和披露；(3) 涉及 PHI 銷售的使用和披露。您可撤銷已給予我們的書面批准。您的取消將不適用於由於您已向我們提供批准而已採取的行動。

## 您有哪些健康資訊權利？

### 您有權：

#### · 要求限制 PHI 的使用或披露（共享您的 PHI）

您可要求我們不披露您的 PHI 以進行治療、付款或醫療保健營運。

您也可以要求我們不要與家人、朋友或您指定的參與您的醫療保健的其他人分享您的 PHI。但是，我們並非必須同意您的要求。您需要以書面形式提出要求。您可以使用 Molina 的表格提出要求。

#### · 要求對 PHI 進行保密傳輸

您可以要求 Molina 以某種方式或在某個地點向您提供您的 PHI 以幫助保護您的 PHI 的隱私性。我們將遵循合理的保密通訊要求，以特定的形式或格式提供 PHI，條件是您的 PHI 很容易以要求的形式和格式或在其他位置產生。您必須以書面形式或透過電子傳輸方式提出要求。

#### · 審查和複製您的 PHI



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

您有權審查並取得我們持有的您的 PHI 副本。這可能包括作為 Molina 會員在做出承保、理賠和其他決定時使用的記錄。您需要以書面形式提出要求。您可以使用 Molina 的表格提出要求。我們可能會就複製和郵寄記錄向您收取合理的費用。在某些情況下，我們可能會拒絕該要求。**重要注意事項：我們沒有您的病歷完整副本。如果您想要查看、獲取或更改您的病歷，請聯絡您的醫生或診所。**

#### ▪ 修改您的 PHI

您可要求我們修改（更改）您的 PHI。這僅涉及我們保存的關於您作為會員的記錄。您需要以書面形式提出要求。您可以使用 Molina 的表格提出要求。如果我們拒絕該請求，您可以致信表達異議。

#### ▪ 要求獲得 PHI 披露列表（共享您的 PHI）

您可以要求我們向您提供在您提出要求之日之前的六年內我們與之共享您的 PHI 的某些當事方之清單。該列表將不包括如下共享的 PHI：

- 用於治療、付款或醫療保健營運；
- 向人們介紹其自己的 PHI；
- 經您授權共享；
- 適用法律允許或要求的使用或披露事件；
- 為了國家安全或情報目的而發布的 PHI；或者
- 根據適用法律，作為有限數據集的一部分。

如果您在 12 個月內多次索取此列表，我們將對每份列表收取合理的費用。您需要以書面形式提出要求。您可以使用 Molina 的表格提出要求。

您可以提出上述任何要求，或者獲得本通知的紙質副本。請致電 **1-888-665-4621** 聯絡我們的會員服務部。

#### 我該如何投訴？

如果您認為我們未能保護您的隱私並希望投訴，您可以致電或致函我們以提出投訴（或申訴）：

Molina Healthcare of California



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

Manager of Member Services

200 Oceangate, Suite 100

Long Beach, CA 90802

電話: 1-888-665-4621

或者您可以致電、致函或聯絡以下機構:

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

電郵: [privacyofficer@dhcs.ca.gov](mailto: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 (傳真)

**Molina 有哪些職責?**

**Molina 必須:**

- 保護您的 PHI 隱私;
- 向您提供書面資訊，例如我們在您的 PHI 方面的職責和隱私慣例;
- 在您任何未妥善保護的 PHI 遭到洩露的情況下向您發送通知;



請致電會員服務部: 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

- 不得出於承保目的使用或披露您的基因資訊；
- 遵守本通知的條款。

### 本通知可能會有變更

Molina 保留隨時更改其資訊慣例和本通知條款的權利。如果我們這樣做，新的條款和慣例將適用於我們保留的所有 PHI。如果我們做出任何重大更改，Molina 將在我們的網站上發佈修訂後的通知，並在我們的下一次年度郵寄中將修訂後的通知或有關重大更改以及如何獲取修訂後通知的資訊發送給當時由 Molina 承保的會員。

### 聯絡資訊

若有任何疑問，請聯絡以下辦事處：

Molina Healthcare of California

Attention: Manager of Member Services

200 Oceangate, Suite 100

Long Beach, CA 90802

電話：1-888-665-4621

<https://www.dhcs.ca.gov/formsandpubs/laws/priv/Documents/Notice-of-Privacy-Practices-English.pdf>。

---

### 法律通知

許多法律均適用於本會員手冊。即使本手冊未包含或解釋這些法律，這些法律也可能影響您的權利與責任。適用於本手冊的主要法律是有關 Medi-Cal 計劃的州和聯邦法律。其他聯邦及州法律也可能適用。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

## 與 Medi-Cal 作為最後給付順位、其他健康保險 (OHC) 和侵權追討有關的通知

Medi-Cal 方案遵循與會員醫療保健服務第三方法律責任有關的州法律及聯邦法律和法規。Molina Healthcare 將採取一切合理措施確保 Medi-Cal 計劃是最後付款方。

Medi-Cal 會員可能有其他健康保險承保 (OHC)，也稱為私人健康保險。擁有 OHC 的 Medi-Cal 會員必須先使用其 OHC 享受承保服務，才能使用 Medi-Cal 福利。作為 Medi-Cal 資格的條件之一，您必須申請或保留任何可用的免費 OHC。

聯邦法律和州法律規定 Medi-Cal 會員必須通報 OHC 和任何現有 OHC 的變更。如果您不及時報告 OHC，您可能需要償還 DHCS 錯誤支付的任何福利。請在 <http://dhcs.ca.gov/OHC> 線上提交您的 OHC。

如果您無法上網，您可以致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711) 向 Molina Healthcare 報告 OHC。或者您可以致電 DHCS 的 OHC 處理中心 1-800-541-5555 (TTY 1-800-430-7077 或 711) 或 1-916-636-1980。

以下是不被視為 OHC 的部分保險清單：

- 汽車保險下的人身傷害和/或醫療付款承保。注意：請閱讀下文有關人身傷害和勞工賠償計劃的通知要求。
- 人壽保險
- 勞工賠償
- 屋主保險
- 奎式保險
- 意外保險
- 收入替代保險（例如，Aflac）

DHCS 有權利與責任針對 Medi-Cal 支付順位並非第一的承保 Medi-Cal 服務追償費用。例如，如果您在車禍或工作中受傷，汽車或工傷賠償保險可能必須先支付您的醫療保健費用，或者如果 Medi-Cal 已支付相關服務，則需償還 Medi-Cal。

如果您受傷，並且另一方對您的傷害負責，您或您的法定代表必須在提起法律訴訟或理賠後 30 天內通知 DHCS。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

在線上提交您的通知至：

- 人身傷害計劃 <https://dhcs.ca.gov/PIForms>
- 工人賠償償還計劃 <https://dhcs.ca.gov/WC>

要瞭解更多資訊，請造訪 DHCS Third Party Liability and Recovery Division 網站 <https://dhcs.ca.gov/tplrd> 或致電 1-916-445-9891。

## 與遺產追償有關的通知

對於某些已故會員，對於在其 55 歲生日當天或之後接受的 Medi-Cal 福利，Medi-Cal 計劃必須向其遺囑認證遺產追繳還款。還款包括按服務收費和管理式護理計劃保費或者為護理機構服務、居家及社區服務支付的論人計酬費用，以及當會員入住護理機構或接受居家及社區服務時獲得的相關醫院和處方藥服務的費用。償還額不能超過會員預估遺產的價值。

要瞭解更多資訊，請造訪 DHCS Estate Recovery 計劃網站 <https://dhcs.ca.gov/er> 或致電 1-916-650-0590。

## 行動通知

Molina Healthcare 將在任何時候 Molina Healthcare 拒絕、延遲、終止或修改醫療保健服務請求時向您發送行動通知 (NOA) 信函。如果您不同意 Molina Healthcare 的決定，您可以隨時向 Molina Healthcare 提出上訴。請參閱本手冊第 6 章中的「上訴」部分，以瞭解有關提出上訴的重要資訊。當 Molina Healthcare 向您寄送 NOA 時，如果您不同意我們所做的決定，它會告訴您您擁有的所有權利。

### 通知內容

如果 Molina Healthcare 根據醫療必要性拒絕、延遲、修改、終止、暫停或減少您的全部或部分服務，您的 NOA 必須包含以下內容：

- Molina Healthcare 打算採取的行動的聲明。
- 對 Molina Healthcare 作出決定的原因的清晰簡明解釋
- Molina Healthcare 如何做出決定，包括 Molina Healthcare 使用的規則



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽 [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

- 所作決定的醫學原因。Molina Healthcare 必須明確說明您的情況為何不符合規則或指南。

#### **翻譯**

Molina Healthcare 必須以常用的首選語言完整翻譯和提供包括所有申訴和上訴通知的書面會員資訊。

完整翻譯的通知必須包含 Molina Healthcare 決定拒絕、延遲、修改、終止、暫停或減少請求的健康護理服務的醫療原因。

如果無法提供您的偏好語言的翻譯，則 Molina Healthcare 需要以您的偏好語言提供口頭幫助，以便您能夠理解所獲得的資訊。



請致電會員服務部: 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

# 8. 需要瞭解的重要號碼與詞彙

## 重要電話號碼

- Molina Healthcare 會員服務部 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)
- Medi-Cal Rx: 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273), 然後按 7 或 711
- 資格資訊: 1-800-357-0172
- 24 小時護士協助專線: 1-888-275-8750
- Para Enfermera En Español: 1-866-648-3537
- 入院通知: 1-866-553-9263 (傳真)
- Health Net 會員服務部: 1-800-522-0088
- Health Net 網站: [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com)

## 重要詞彙

**活躍分娩:** 懷孕會員正處於分娩的三個階段，在分娩前無法安全轉移到其他醫院或轉移可能會損害會員或未出生嬰兒的健康和安全的時間段。

**急性:** 一種需要快速就醫的短暫、突發的醫療狀況。

**美洲印第安人:** 符合聯邦法律 42 CFR 第 438.14 條中「印第安人」定義的個人，該法律將符合以下任何條件的個人定義為「印第安人」：

- 是聯邦認可的印第安部落的成員
- 居住在城市中心並符合以下一項或多項條件：
  - 是印第安人部落、群體或其他有組織團體的成員，包括自 1940 年以來終止的部落、群體或團體，以及現在或將來被其居住州承認的部落、群體或團體，或者是任何此類成員的一級或二級後裔



請致電會員服務部: 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽 [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

- 是愛斯基摩人、阿留申人或其他阿拉斯加原住民
- 出於任何目的而被內政部長視為印第安人
- 根據 Health and Human Services 部長頒布的規定被認定為印第安人
- 出於任何目的而被內政部長視為印第安人
- 出於獲得印第安人醫療保健服務資格的目的，被 Health and Human Services 部長視為印第安人，包括 California 印第安人、愛斯基摩人、阿留申人或其他阿拉斯加原住民。

**上訴：**會員要求 Molina Healthcare 審查和更改有關所申請服務的承保範圍的決定。

**行為健康服務：**包括專科精神健康服務 (SMHS)、非專科精神健康服務 (NSMHS) 和物質使用障礙 (SUD) 治療服務，以支援會員的精神和情緒健康。NSMHS 透過健康計劃提供給患有輕度至中度精神健康問題的會員。SMHS 透過縣 Mental Health Plans (MHP) 提供給因精神健康障礙而導致嚴重損傷或機能惡化風險高的會員。承保緊急精神健康服務，包括急診環境中的評估和治療。您所在的縣還提供酒精或藥物使用服務，稱為 SUD 服務。

**福利：**本健康計劃承保的醫療保健服務和藥物。

**California Children's Services (CCS):** 一項 Medi-Cal 計劃，為 21 歲以下患有某些健康病症、疾病或慢性健康問題的兒童提供服務。

**護理管理人：**護理管理人是合格的醫療保健專業人員，例如註冊護士 (RN)、持證職業護士 (LVN)/持證執業護士 (LPN)、社會工作者或其他受過訓練的專科醫生，他們幫助會員瞭解自身的健康狀況，並與醫療服務提供者協調護理事宜。

護理管理人與您和您的醫療保健團隊密切合作，以確保您獲得有效管理您的健康所需的支援和服務。

**認證護士助產士 (CNM):** 經 California 註冊護士委員會授予註冊護士執照並認證為助產護士的個人。經認證助產護士被允許參與正常分娩個案。

**脊醫：**透過手動操作治療脊椎的提供者。

**慢性疾病：**無法完全治癒或隨時間推移會惡化或必須治療以防會員惡化的疾病或其他醫療問題。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽 [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

**診所:** 會員可選擇作為初級保健提供者 (PCP) 的設施。可以是聯邦認證健康中心 (FQHC)、社區診所、鄉村衛生診所 (RHC)、印第安健康護理提供者 (IHCP) 或其他初級護理機構。

**社區型成人服務 (CBAS):** 為符合條件的會員提供的門診、設施服務、社會服務、治療、個人護理、家庭和護理人員培訓和支援、營養服務、交通和其他服務。

**社區支援:** 社區支援是幫助會員改善整體健康的服務。他們為住房、膳食和個人護理等與健康相關的社會需求提供服務。他們在社區中為會員提供幫助，重點是促進健康、穩定和獨立。

**投訴:** 會員口頭或書面表達對於服務的不滿，包括但不限於：

- 提供的護理或服務的品質；
- 與醫療服務提供者或員工的互動；
- 會員對 Molina Healthcare、縣精神健康或物質使用障礙計劃或 Medi-Cal 提供者提議的延時提出異議的權利。

投訴與申訴相同。

**護理的延續性:** 如果提供者和 Molina Healthcare 同意，計劃會員可以繼續從其現有的網絡外提供者那裡獲得 Medi-Cal 服務長達 12 個月。

**合同藥品清單 (CDL):** Medi-Cal Rx 的核准藥物清單，提供者可以從中訂購會員所需的承保藥物。

**福利協調 (COB):** 確定哪些保險承保 (Medi-Cal、Medicare、商業保險或其他) 對擁有一種以上健康保險承保的會員負有主要治療和付款責任的過程。

**共付額:** 通常在服務時，除 Molina Healthcare 支付的費用外，會員也要支付的費用。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

**承保服務:** Molina Healthcare 負責付款的 Medi-Cal 服務。承保服務受 Medi-Cal 合約、任何合約修訂以及本會員手冊（也稱為綜合承保證明 (EOC) 和披露表）中列出的條款、條件、限制和排除項目的約束。

**DHCS:** California Department of Health Care Services。這是監督 Medi-Cal 計劃的州級辦公室。

**退保:** 由於會員不再符合資格或更改為新的健康計劃而停止使用健康計劃。會員須簽署一份表格以表明他們不再希望使用本健康計劃，或致電 Health Care Options 並透過電話退保。

**DMHC:** California Department of Managed Health Care (DMHC)。這是監督管理式護理健康計劃的州級辦公室。

**陪產服務:** 陪產服務包括健康教育、倡導以及身體、情感和非醫療支援。會員可在分娩之前、期間和之後或懷孕末期（包括產後）獲得陪產服務。陪產服務屬於預防性服務，必須由醫師或其他持證執業人員推薦。

**耐用醫療設備 (DME):** 由會員的醫生或會員在家庭、社區或用作家庭的機構中使用的其他提供者訂購的醫療所必需的醫療設備。

**早期和定期篩查、診斷和治療 (EPSDT):** 請造訪「Medi-Cal for Kids and Teens」。

**緊急醫療護理:** 由醫生或若法律許可，醫生指導的適當人員進行的檢查，可確定是否存在緊急醫療狀況。在設施能力範圍內使您臨床穩定所需的具醫療必要性的服務。

**急診醫療情況:** 出現嚴重症狀，如活躍分娩（定義參見上文）或劇痛的醫療或精神狀況，令具有一般健康和醫藥知識的謹慎外行人合理認為缺乏即時醫療護理可能：

- 將會員的健康或未出生的孩子的健康置於嚴重危險中
- 導致損害身體機能
- 導致身體部位或器官無法正常運作
- 導致死亡



請致電會員服務部: 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

**急診醫療交通接送:** 乘坐救護車或急救車前往急診室接受緊急醫療護理。

**加強型護理管理 (ECM):** ECM 是一種以人為本、跨學科的護理方法，旨在滿足有最複雜醫療和社會需求的會員的臨床和非臨床需求。

**參保者:** 作為健康計劃會員並透過該計劃獲得服務的人。

**既定患者:** 與提供者存在現有關係並且在健康計劃規定的指定時間內前往該提供者處的患者。

**實驗性治療:** 在人體測試之前處於實驗室或動物研究測試階段的藥物、設備、程序或服務。該實驗服務未進行臨床調查。

**計劃生育服務:** 預防或延遲懷孕的服務。為育齡會員提供服務，協助他們決定孩子數量和間隙懷孕時間。

**聯邦認證健康中心(FQHC):** 指在缺乏足夠提供者的地區的一家健康中心。會員可在 FQHC 獲得初級及預防性護理。

**按服務收費 (Fee-for-Service, FFS) Medi-Cal:** 有時，Molina Healthcare 不承保服務，但會員仍可透過 FFS Medi-Cal 獲得這些服務，例如透過 Medi-Cal Rx 獲得許多藥房服務。

**後續護理:** 定期接受醫生護理，以檢查會員住院後或治療過程中的進展。

**欺詐:** 明知欺騙行為的人故意欺騙或歪曲事實可能會導致該人或其他人獲得未經授權的利益。

**獨立分娩中心 (FBC):** 由州許可或以其他方式核准的，計劃在懷孕會員居住地之外進行分娩的健康機構，提供產前分娩或產後護理以及計劃內包括的其他可走動服務。這些設施不是醫院。

**申訴:** 會員口頭或書面表達對於服務的不滿，包括但不限於：

- 提供的護理或服務的品質；



請致電會員服務部: 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

- 與醫療服務提供者或員工的互動；
- 會員對 Molina Healthcare、縣精神健康或物質使用障礙計劃或 Medi-Cal 提供者提議的延時提出異議的權利。

投訴與申訴相同。

**復健服務和裝置：**幫助會員保持、學會或改善日常生活技能及功能的健康護理服務。

**Health Care Options (HCO)：**可使會員投保健康計劃或自健康計劃退保的計劃。

**健康保險：**透過償還被保險人因疾病或受傷引起的費用或直接向護理提供者支付醫療和手術費用的保險承保。

**家庭健康護理：**在家提供專業的護理和其他服務。

**居家醫療保健服務提供者：**在家中為會員提供專業護理和其他服務的提供者。

**臨終關懷：**為身患絕症的會員減少身體、情感、社交和精神方面的不適的護理。當會員的預期壽命為六個月或更短時，即可獲得臨終關懷。

**醫院：**會員從醫生和護士處獲得住院和門診護理的地方。

**醫院門診護理：**在醫院進行的醫療或外科護理，且無需作為住院患者入院。

**住院：**入院治療。

**印第安人醫療保健提供者 (IHCP)：**由 Indian Health Service (IHS)、Indian Tribe、Tribal Health 計劃、Tribal Organization 或 Urban Indian Organization (UIO) 運營的健康護理計劃，這些術語的定義見《印第安人醫療保健改善法案》第 4 節 (U.S.C. 第 25 篇第 1603 節)。

**住院護理：**會員必須在醫院或其他地方過夜以獲得所需的醫療護理。

**中度護理機構或居家：**在提供 24 小時住宿服務的長期護理機構或療養院中提供護理。

中級護理機構或療養院的類型包括中級護理機構/發育障礙 (ICF/DD)、中級護理機構/發育障礙康復 (ICF/DD-H) 和中級護理機構/發育障礙護理 (ICF/DD-N)。



請致電會員服務部: 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

**調查治療：**研究性治療：已成功完成 Food and Drug Administration (FDA) 核准的臨床研究第一階段，但尚未獲得 FDA 核准普遍使用，且仍在 FDA 核准的臨床研究中進行研究的治療藥物、生物製品或器械。

**長期照護：**在一家機構的護理時間超過入院當月的時間外加一個月。

**長期服務及支援 (LTSS)：**幫助有長期健康問題或殘障的人士在他們選擇的地方生活或工作的服務。這可能在家、工作場所、團體家庭、護理院或其他護理機構。LTSS 包括在家中或社區提供的長期護理和服務計劃，也稱為家庭與社區服務 (HCBS)。有些 LTSS 服務由健康計劃提供，而其他服務則另行提供。

**管理式護理計劃：**一項 Medi-Cal 健康計劃，僅為投保該計劃的 Medi-Cal 受益人使用某些醫生、專科醫生、診所、藥房和醫院。Molina Healthcare 屬於一項管理式護理計劃。

**Medi-Cal for Kids and Teens：**為 21 歲以下的 Medi-Cal 會員提供的福利，以幫助他們保持健康。會員必須針對其年齡進行合適的健康檢查，並進行適當的篩檢，以發現健康問題並及早進行治療。他們必須接受治療以應對或幫助緩解檢查中可能發現的病症。根據聯邦法律，此福利也稱為早期和定期篩檢、診斷和治療 (EPSDT) 福利。

**Medi-Cal Rx：**屬於 FFS Medi-Cal 的藥房福利服務，稱為「Medi-Cal Rx」，為所有 Medi-Cal 受益人提供藥房福利和服務，包括處方藥和一些醫療用品。

**醫療之家：**提供初級醫療保健主要功能的護理模式。這包括全面護理、以患者為中心的協調護理、無障礙服務以及品質和安全。

**醫療所需（或醫療必要性）：**醫療所必需的服務是合理且保護生命的重要服務。需要該護理以防止病患患重病或殘障。這種護理透過診斷或治療疾病、病症或損傷來減輕劇烈疼痛。對於 21 歲以下的會員，Medi-Cal 醫療所必需的服務包括修復或幫助緩解身體或精神疾病或狀況所需的護理，包括物質濫用障礙 (SUD)。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

**醫療交通接送：**當會員因身體或醫療原因而無法使用汽車、巴士、火車、計程車或其他公共或私人交通工具前往承保醫療約診地點或領取處方藥時，提供者為該會員開立的交通運輸。Molina Healthcare 在您需要乘車前往預約就診時為您的醫療需求支付最低費用的交通費用。

**Medicare：**為年滿 65 歲或以上的長者、部分患有殘疾的年輕人士、以及患有末期腎病（需要透析或腎移植的永久腎衰竭，時常稱為末期腎病 (ESRD)）的人士提供的聯邦健康保險計劃。

**會員：**在 Molina Healthcare 參保並有權獲得承保服務的任何符合條件的 Medi-Cal 會員。

**心理健康服務提供者：**為患者提供精神健康服務的醫療保健專業人員。

**助產服務：**產前、產時和產後護理，包括針對母親的計劃生育服務和針對新生兒的即時護理，由經認證助產護士 (CNM) 和持證助產士 (LM) 提供。

**網絡：**一組與 Molina Healthcare 簽約以提供護理的醫生、診所、醫院和其他提供者。

**網絡內醫療服務提供者（或網絡內提供者）：**請轉到「參與醫療服務提供者」。

**不承保服務：**Molina Healthcare 不承保的服務。

**非醫療交通接送服務：**往返約診以接受會員的提供者授權的 Medi-Cal 承保服務時以及領取處方藥和醫療用品時的交通運輸。

**非參與提供者：**不在 Molina Healthcare 網絡中的提供者。

**矯形裝置：**在身體外部使用的裝置，適用於支撐或矯正嚴重損傷或患病身體部位，針對會員康復而言具有醫療必要性。

**其他健康保險承保 (OHC)：**其他健康保險承保 (OHC) 是指 Medi-Cal 以外的私人健康保險和服務支付方。服務可能包括醫療、牙科、視力、藥房、Medicare Advantage 計劃 (C 部分)、Medicare 藥物計劃 (D 部分) 或 Medicare 補充計劃 (Medigap)。

**區域外服務：**會員在 Molina Healthcare 服務區域外任何地點的服務。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

**網絡外提供者：**不屬於 Molina Healthcare 網絡的提供者。

**門診護理：**會員無需在醫院或其他地方過夜即可獲得所需的醫療護理。

**門診精神健康服務：**為患有輕度至中度精神健康狀況的會員提供門診服務，包括：

- 個人或團體精神健康評估和治療（心理治療）
- 有臨床指徵以評估精神健康狀況時的心理測試
- 以監測藥物治療為目的的門診服務
- 精神科諮詢
- 門診化驗、用品與補充劑

**姑息護理：**為患有嚴重疾病的會員減少身體、情緒、社會及精神不適的護理。姑息治療不要求會員的預期壽命為六個月或更短。

**加盟服務醫院：**與 Molina Healthcare 簽訂合同的持牌醫院，可在會員接受護理時向會員提供服務。某些簽約醫院可能向會員提供的承保服務須遵守 Molina Healthcare 使用審核與品質保證政策或 Molina Healthcare 與醫院訂立的合約要求。

**加盟服務提供者（或加盟服務醫生）：**醫生、醫院或其他持牌醫療保健專業人員或持牌醫療機構，包括與 Molina Healthcare 簽訂合同以在會員接受護理時向會員提供承保服務的亞急性醫療機構。

**醫師服務：**在州級法律下合法持證，可以提供醫學或矯正學方面服務的人士所提供的服務，不包括醫生在會員住院時提供的費用記入醫院帳單的服務。

**計劃：**請轉到「管理式護理計劃」。

**後穩定服務：**在會員狀況穩定後為了維持會員穩定而提供且與緊急醫療病況有關的承保服務。穩定後護理服務可得到承保和付費。網絡外醫院可能需要預先核准（事先授權）。

**預先核准（事先授權）：**會員或其提供者必須就某些服務請求 Molina Healthcare 核准的流程，以確保 Molina Healthcare 將承保這些服務。轉介不是批准。預先核准與事先授權相同。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

**處方藥承保：**提供者開出的藥物的承保。

**處方藥：**依法規定要求執業醫療服務提供者開具的藥物，與不需要處方的非處方藥（「OTC」）不同。

**初級護理：**轉到「常規護理」。

**初級保健提供者：**會員尋求大部分醫療保健服務的持照提供者。PCP 幫助會員獲得所需的護理。

PCP 可以是：

- 全科醫師
- 內科醫生
- 兒科醫生
- 家庭醫生
- 婦產科醫生 (OB/GYN)
- 印第安人醫療保健提供者 (IHCP)
- 聯邦合格健康中心 (FQHC)
- 農村衛生診所 (RHC)
- 執業護士
- 醫生助理
- 診所

**事先核准（預先核准）：**會員或其提供者必須就某些服務請求 Molina Healthcare 核准的流程，以確保 Molina Healthcare 將承保這些服務。轉介不是批准。事先授權與預先核准相同。

**義肢裝置：**一種連接身體上的人造裝置，用於替換缺失的身體部位。

**醫療服務提供者名錄：**Molina Healthcare 網絡中的提供者列表。

**精神科醫療急救狀況**精神障礙症狀嚴重或劇烈，可能即刻危機會員或他人或因精神障礙會員即刻無法提供或使用食物、住宿或衣物的情況。

**公共健康服務：**以全體人群為目標的健康服務。其中包括健康狀況分析、健康監測、健康促進、預防服務、傳染病控制、環境保護和衛生、災害準備和響應以及職業健康。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

**合資格提供者：**在執業領域具備資格，適於治療會員的病況的醫生。

**重建手術：**糾正或修復身體異常結構以盡可能改善功能或創造正常外觀的手術。身體的異常結構是由先天性缺陷、發育異常、創傷、感染、腫瘤或疾病引起的。

**轉介：**在會員的 PCP 表示會員可從其他提供者獲得護理時進行。一些承保的護理服務需要轉介和預先批准（事先授權）。

**復健和康復療法服務及裝置：**幫助受傷、殘疾或慢性病患者獲得或恢復身心技能的服務和設備。

**常規護理：**具有醫療必需性的服務和預防性護理、兒科健康門診或護理，例如常規後續護理。常規護理的目標是預防健康問題。

**偏遠健康診所(RHC)：**指在缺乏足夠提供者的地區的一家健康中心。會員可在 RHC 獲得初級及預防性護理。

**敏感性服務：**與心理、性和生殖健康、計劃生育、性傳播感染 (STI)、HIV/AIDS、性侵和墮胎、物質濫用障礙、性別認同護理和親密伴侶暴力相關的服務。

**嚴重疾病：**必須治療並可能導致死亡的疾病或狀況。

**服務區域：**Molina Healthcare 服務的地理區域。其中包括 Los Angeles 縣的各縣

**專業護理：**執業護士、技師或治療師在會員在專業護理機構住院期間或在會員家中提供的承保服務。

**專業護理機構：**指僅由訓練有素的健康專業人士為您提供每天 24 小時的專業護理服務的地方。

**專科醫生（或專業醫生）：**治療某些類型的醫療保健問題的醫生。例如，骨科外科醫生治療骨折；過敏症專科醫生治療過敏症；心臟病專科醫生治療心臟問題。在大多數情況下，會員需要 PCP 轉介才能前往專科醫生處就診。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。

此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)

**專業精神健康服務 (SMHS):** 為精神健康服務需求高於輕度至中度損傷的會員提供的服務。

**亞急性護理機構 (成人或兒科) :** 為需要特殊服務的身體虛弱會員提供全面護理的長期護理機構，例如吸入治療、氣管切開護理、靜脈管飼和複雜傷口管理護理。

**絕症:** 一種無法逆轉的疾病，如果疾病遵循其自然過程，很可能會在一年或更短的時間內導致死亡。

**侵權償還:** 當 Medi-Cal 會員因另一方應承擔責任的傷害而向 Medi-Cal 會員提供或將要提供福利時，DHCS 會收回因該傷害向會員提供的福利的合理價值。

**分診 (或篩查) :** 指一名醫生或經篩查訓練的護士為判斷您的護理需求緊迫程度而進行的會員健康評估。

**緊急護理 (或急症服務) :** 為治療需要醫療護理的非緊急疾病、傷害或病症而提供的服務。當臨時難以獲得或無法前往網絡內提供者時，會員可自網絡外提供者獲得緊急護理。

**1915(c) Home and Community-Based Services (HCBS) 豁免:** 這是一項針對有可能被安置在護理院或機構中的人士的特殊政府計劃。該計劃允許 DHCS 向這些人提供 HCBS，以便他們能夠留在社區住所中。HCBS 包括個案管理、個人護理、專業護理、康復以及家政或居家健康助手服務。還包括成人日間計劃和臨時護理。Medi-Cal 會員必須單獨申請且有資格加入豁免。有些豁免有等候名單。



請致電會員服務部: 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。  
此為免付費電話。或致電 711 聯絡 California 中轉熱線。線上瀏覽

[www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)