

会员手册

福利须知

Molina Healthcare 综合承保范围说明书 (EOC) 与披露表

2026

Sacramento、San Diego、Riverside 和 San Bernardino 县



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。
或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

其他语言和格式

其他语言

您可以免费获得其他语言的本会员手册和计划材料。

Molina Healthcare 提供合格翻译人员的书面翻译。请致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。此为免费电话。

请阅读本会员手册以了解更多有关健康护理语言援助服务的事宜，如口译和笔译服务。

其他格式

您可以免费获得其他格式的信息，例如盲文、20 号大字版本、音频格式和可访问的电子格式（数据 CD）。请致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。此为免费电话。

口译服务

Molina Healthcare 安排合格的口译员 24 小时免费为您提供口译服务以及手语。



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

您不必让家人或朋友充当口译员。我们不鼓励使用未成年人作为口译员，除非是紧急情况。免费提供口译、语言和文化服务。每周 7 天、每天 24 小时提供帮助。如需语言帮助或获取其他语言的本手册，请致电 1-888-665-4621

(TTY/TDD 或 711) 。此为免费电话。

注意：如果您需要您的语言方面的帮助，请致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711) 。同时提供针对残障人士的帮助和服务，例如盲文和大字版。请致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。这些服务均为免费。

بالعربية (Arabic)

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

Հայերեն պիտակ (Armenian)

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



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

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

ឃ្លាសម្គាល់ជាភាសាខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ៖ បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម
ទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)។ ជំនួយ
និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ
ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធុស សម្រាប់ជនពិការភ្នែក
ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។
ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)។
សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

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。

مطلب به زبان فارسی (Farsi)

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید 1-888-665-4621
تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد (TTY/TDD 711) با
دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود
است. با



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。
或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

تماس بگیریڈ. این خدمات رایگان (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621
ارائه می‌شوند.

हिंदी टैगलाइन (Hindi)

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

Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)

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

日本語表記 (Japanese)

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



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

Molina Healthcare 周一至周五, 早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

한국어 태그라인 (Korean)

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

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ:

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

ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມີໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໃບຫາບີ 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).
ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

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 hluc mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzaih bun longc. Douc waac



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

Molina Healthcare 周一至周五, 早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

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

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ
ਕਰੋ 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ
ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼,
ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).
ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Русский слоган (Russian)

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

Mensaje en español (Spanish)

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



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

Molina Healthcare 周一至周五, 早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。
或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

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

Tagalog Tagline (Tagalog)

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

แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)

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

Примітка українською (Ukrainian)

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



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

Molina Healthcare 周一至周五, 早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

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

Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)

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



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

欢迎来到 Molina Healthcare !

感谢您加入 Molina Healthcare。Molina Healthcare 是一项面对拥有 Medi-Cal 人士开放的健康计划。Molina Healthcare 携手 California 州帮您获得所需的健康护理。

会员手册

本会员手册有助于您了解个人在 Molina Healthcare 下的保险。请仔细全面阅读本手册。它将帮助您了解您的福利、您可以获得的服务以及如何获得所需的护理。它也解释了 Molina Healthcare 会员的权利和责任。如果您有特殊健康需求，请务必阅读所有适用章节。

此会员手册也称之为综合承保范围说明书 (EOC) 与披露表。 **本 EOC 和披露表仅构成健康计划的摘要。必须查阅健康计划合同以确定确切的承保条款和条件。** 要了解更多信息，请致电 Molina Healthcare，电话为 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711) 。

在本会员手册中，Molina Healthcare 有时被称为“我们”。会员有时被称为“您”。一些大写的单词在本会员手册中具有特殊含义。

要索取 Molina Healthcare 与 California Department of Health Care Services (DHCS) 之间的合同副本，请致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711) 。您可以免费索取另一份会员手册。您也可以在 Molina Healthcare 网站 www.MolinaHealthcare.com 上寻找会员手册。您还可以索取 Molina Healthcare 的免费副本、非专有的临床和管理政策和程序。它们也在 Molina Healthcare 网站 www.MolinaHealthcare.com 上。



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

联系我们

Molina Healthcare 随时为您提供帮助。如有任何疑问，请致电 1-888-665-4621

(TTY/TDD 或 711) 。Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。

您也可以随时登入网站：www.MolinaHealthcare.com。

谢谢，

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



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。
或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

目录

其他语言和格式	2
其他语言.....	2
其他格式.....	2
口译服务.....	2
欢迎来到 Molina Healthcare!	10
会员手册	10
联系我们	11
1. 会员入门	15
如何获得帮助	15
谁可以成为会员	15
身份识别 (ID) 卡.....	16
2. 关于您的健康计划	18
健康计划概况	18
您的计划运作方式.....	20
变更健康计划	20
搬到新县或 California 州以外的学生	21
持续护理	22
费用	25
3. 如何获得护理	29
接受健康护理服务	29
初级保健提供者 (PCP).....	30
提供者网络.....	33
约诊	42
前往就诊	42
取消和重新安排	43
付款	43
转介	44
California 癌症公平法案转介.....	45
预先批准 (事先授权)	46



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。
或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

第二医疗意见.....	47
敏感护理.....	48
紧急护理.....	51
急诊护理.....	52
护士咨询热线.....	54
预先健康护理指示.....	55
器官和组织捐献.....	55
4. 福利和服务.....	56
您的健康计划承保哪些福利和服务.....	56
Molina Healthcare 承保的 Medi-Cal 福利.....	59
其他 Molina Healthcare 承保的福利和计划.....	82
其他 Medi-Cal 计划和服务.....	89
您无法通过 Molina Healthcare 或 Medi-Cal 获得的服务.....	95
5. 儿童和青少年保健.....	96
儿童和青少年 Medi-Cal.....	96
儿童健康检查和预防保健.....	98
血铅中毒筛查.....	99
帮助获得儿童和青少年保健服务.....	100
您可以通过按服务收费 (FFS) Medi-Cal 或其他计划获得的其他服务.....	100
6. 报告和解决问题.....	103
投诉.....	104
上诉.....	105
如果您不同意上诉决定该怎么办.....	107
向 Department of Managed Health Care (DMHC) 提出投诉和独立医 疗审查 (IMR).....	108
州听证会.....	109
欺诈、浪费和滥用.....	110
7. 权利和责任.....	112
您的权利.....	112
您的职责.....	113
非歧视通知.....	114



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。
或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

会员参与计划活动的方式	116
隐私保护条例通知	117
法律通知	123
关于 Medi-Cal 作为给付顺位、其他健康保险 (OHC) 和侵权追偿的通知	124
与遗产追偿有关的通知	125
行动通知	125
8. 重要电话号码与词汇	127
重要电话号码	127
重要词汇	127



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

1. 会员入门

如何获得帮助

Molina Healthcare 希望您可以对个人健康护理满意。如果您对您的护理有疑问或疑虑，Molina Healthcare 希望听到您的意见！

会员服务部

Molina Healthcare 会员服务随时为您提供协助。Molina Healthcare 可以：

- 解答有关您健康计划和 Molina Healthcare 承保服务的疑问。
- 协助您选择或更换初级保健提供者 (PCP)
- 告知您从何处获得所需的护理。
- 如果您的英语水平有限，可帮助您获得口译服务。
- 帮助您获取其他语言和格式表达的信息。

如果您需要帮助，请致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。Molina Healthcare 必须确保您在拨打电话时等待的时间少于 10 分钟。

您也可以随时在 www.MolinaHealthcare.com 在线访问会员服务并注册 MyMolina 或 My Molina 移动应用程序。

谁可以成为会员

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

您有资格获得 Molina Healthcare，因为您有资格获得 Medi-Cal 并且居住在 Sacramento、San Diego、Riverside 和 San Bernardino。您可能还有资格通过社会保障获得 Medi-Cal，因为您正在获得 SSI 或 SSP。



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

如对参保有疑问，请致电 Health Care Options，电话 1-800-430-4263

(TTY 1-800-430-7077 或 711)，或前往 <http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>。

有关社会保障的问题，请致电 Social Security Administration 1-800-772-1213，或前往 <https://www.ssa.gov/locator/>。

过渡性 Medi-Cal

如果您开始赚更多的钱并且您不再有资格获得 Medi-Cal，您也许可以获得 Transitional Medi-Cal。

您可以在当地县办公室询问有关获得过渡性 Medi-Cal 资格的问题：

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

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

身份识别 (ID) 卡

作为 Molina Healthcare 的会员，您将获得一张 Molina Healthcare 身份识别 (ID) 卡。

在获得健康护理服务或处方药时，您必须出示个人 Molina Healthcare ID 卡及个人 Medi-Cal 福利身份识别卡 (BIC)。您的 Medi-Cal BIC 卡是 California 州政府发送给您的福利身份卡。您应该随身携带所有健康卡。您的 Medi-Cal BIC 和 Molina Healthcare ID 卡如下所示：



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。



如果您在参保日期后的数周内未收到个人 Molina Healthcare ID 卡，或者如果您的 Molina Healthcare 卡损坏、遗失或被盗，请立即联系会员服务部。Molina Healthcare 将免费向您发送一张新卡。请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。如果您没有 Medi-Cal BIC 卡或者您的卡损坏、丢失或被盗，请致电当地县办公室。要查找您当地的县办公室，请访问

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



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

2. 关于您的健康计划

健康计划概况

Molina Healthcare 是一项面对下列县拥有 Medi-Cal 人士开放的健康计划：

Sacramento、San Diego、Riverside 和 San Bernardino。Molina Healthcare 携手 California 州帮您获得所需的健康护理。

请与一名 Molina Healthcare 会员服务代表联系以了解更多有关健康计划和如何利用计划的信息。请致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。

您的承保开始与结束时间

当您参保 Molina Healthcare 后，我们将在您参保之日起两周内向您发送 Molina Healthcare 身份识别 (ID) 卡。在获得健康护理服务或处方药时，您必须出示个人 Molina Healthcare 身份识别卡及个人 Medi-Cal 福利身份识别卡 (BIC)。

您的 Medi-Cal 保险需要每年续保。如果您本地的县办公室无法使用电子方式更新您的 Medi-Cal 承保，该县将向您发送一份 Medi-Cal 续保表。请填写此表格并将其寄回您当地的县办公室。您可以通过亲临、电话、邮寄、在线或您所在县可用的其他电子方式返回您的信息。

在以下情况下，您或您的受抚养儿童可以参保 Molina Healthcare：

- 您可以获得 Medi-Cal 福利
- 您居住在 Molina Healthcare 运营所在的县之一
- 受抚养子女可以是：



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

- 您自己的孩子
- 您的养子女
- 您的继子女
- 您的暂时养子女
- 您抚养的儿童

您的“县资格工作人员”可以告诉您是否可以获得 Medi-Cal 福利。如果您能获得 Medi-Cal 福利，则可填写一份参保表以参保 Molina Healthcare。参保表来自 Health Care Options。Health Care Options 将 Medi-Cal 会员参保健康计划。如需帮助参保，请致电 Health Care Options 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077)。或访问 www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov。您可以从列表中选择 Molina Healthcare。参保后，您最多需要 45 天才能成为会员。

您可随时要求结束 Molina Healthcare 保险并选择其他健康计划。需帮助选择新计划，请致电 Health Care Options，电话 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 或 711)，或前往 www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov。

Molina Healthcare 是一项面向 Sacramento, San Diego、Riverside 和 San Bernardino 县 Medi-Cal 会员的健康计划。寻找位于您本地的办事处：

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

如果以下任一情况属实，Molina Healthcare Medi-Cal 承保可能会终止：

- 您搬离了以上列出的县或适用的合同服务区。
- 您不再拥有 Medi-Cal。
- 您在拘留所或监狱中。

如果您失去了 Molina Healthcare Medi-Cal 保险，您可能仍有资格获得 FFS 的 Medi-Cal 保险。如果您不确定您是否仍受 Molina Healthcare 的承保，请致电 1-888-665-4621 (TTY/ TDD 或 711)。

美国印第安人在管理式护理中的特殊考虑

美国印第安人有权不参保 Medi-Cal 管理式护理计划或是随时以任何理由退出 Medi-Cal 管理式护理计划并回到 FFS Medi-Cal。

如果您是美国印第安人，则有权在印第安健康护理提供者 (IHCP) 获得健康护理服务。您也可以在此类机构获得健康护理服务的同时继续参保 Molina Healthcare 或是退保（放弃）。要了解有关参保和退保的更多信息，请致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

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

您的计划运作方式

Molina Healthcare 是一项与 DHCS 签约的管理式护理健康计划。Molina Healthcare 与 Molina Healthcare 服务区的医生、医院和其他提供者合作，为我们的会员提供健康护理。作为 Molina Healthcare 的会员，您可能有资格获得通过 FFS Medi-Cal 提供的某些服务。

这些包括门诊处方药、非处方药和通过 Medi-Cal Rx 提供的一些医疗用品。

会员服务部将告诉您 Molina Healthcare 的运作方式、如何获得所需的护理、如何在办公时间安排提供者预约、如何申请免费口译和笔译服务或以其他格式编写信息，以及如何确定您是否有资格获得载送服务。

如需了解更多信息，请致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。您可以浏览 www.MolinaHealthcare.com 找到会员服务信息。

变更健康计划

如果有其他健康计划，您可以随时离开 Molina Healthcare 并加入您居住县的另一个健康计划。要选择新计划，请致电 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 或 711) 联系 Health Care Options。您可以在周一至周五上午 8 点至下午 6 点之间致电，或前往 <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov>。

最多需要 30 天或更长时间来处理您离开 Molina Healthcare 并在您所在县参保其他计划的申请。要了解您的申请状态，请致电 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 或 711) 联系 Health Care Options。

如果您希望更快地离开 Molina Healthcare，可以申请 Health Care Options 加急（快速）退保。



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

可以申请加快退保的会员包括但不限于：在监护或领养协助计划下接受服务的儿童；具有特殊健康护理服务的会员，及已经在 Medicare 或另一 Medi-Cal 或商业管理式护理计划中参保的会员。

您可以通过联系当地县办公室要求离开 Molina Healthcare。寻找位于您当地的县办公室：<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>。

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

您可以随时离开 Molina Healthcare 并加入您居住县的另一个健康计划。请致电

1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 或 711) 联系 Health Care Options 选择新计划。

您可以在周一至周五上午 8:00 至下午 6:00 之间致电。

搬到新县或 California 州以外的学生

您可以在美国任何地方（包括美国领土）获得急诊护理和紧急护理。常规护理和预防性护理仅在您居住的县承保。如果您是搬迁至 California 州的新县接受高等教育的学生，包括大学，Molina Healthcare 将为您在新县中的紧急服务承保。您也可以在新县获得常规或预防性护理，但您必须通知 Molina Healthcare。要了解更多内容请阅读下文。

如果您参保了 Medi-Cal，并且去您居住的 California 州县之外的县读书，则无需在该县申请 Medi-Cal。

如果您暂时离开家去 California 的另一个县读书，您有两种选择。您可以：

- 告诉 Sacramento、San Diego、Riverside 或 San Bernardino 县办公室的资格工作人员，您要暂时搬家，去一所学校接受高等教育，并告诉他们您在新县的地址。该县将为您的个案记录更新地址并更新县代码。如果您想在居住在新县时继续获得常规或预防性护理，则必须这样做。如果 Molina Healthcare 不为您上大学的县提供服务，您可能需要变更健康计划。Molina 在 Sacramento、San Diego、Riverside 或 San Bernardino 县开展业务。如有疑问并避免延迟加入新的健康计划，请致电 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 或 711) 联系 Health Care Options。



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

或

- 如果 Molina Healthcare 不为您上大学的新县提供服务，并且您不将您的健康计划更改为服务于该县的计划，则您只会在新县的某些情况下获得急诊室和紧急护理服务。要了解更多信息，请阅读本手册中的第 3 章“如何获得护理”。对于常规或预防性健康护理，您需要使用位于 Sacramento、San Diego、Riverside 或 San Bernardino 县的 Molina Healthcare 网络。

如果您要暂时离开 California 前往另一个州学习，并且希望继续享受 Medi-Cal 保险，请联系 Sacramento、San Diego、Riverside 或 San Bernardino 县办事处。只要您符合条件，Medi-Cal 将承保另一个州的急诊服务和紧急护理。Medi-Cal 还将承保需要在加拿大和墨西哥住院治疗的急诊护理。

当您在 California 以外时，常规和预防性护理服务不在承保范围内。您将不符合资格获得这些州外服务的 Medi-Cal 医疗福利承保。Molina Healthcare 不会支付您的健康护理费用。如果您想在另一个州获得 Medicaid，则需要在该州申请。Medi-Cal 不承保美国境外的急诊室、紧急或任何其他健康护理服务，但第 3 章所述的加拿大和墨西哥需要住院的急诊护理除外。

州外药房福利仅限于最多 14 天的紧急供应，且延误会导致无法获得医疗上必要的服务。

如需更多帮助，请致电 1-800-977-2273 联系 Medi-Cal Rx 或致电

<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home> 在线访问。

持续护理

网络外提供者的持续护理

作为 Molina Healthcare 的会员，您将从 Molina Healthcare 网络中的提供者处获得您的健康护理。要了解健康护理提供者是否在 Molina Healthcare 网络内，请访问

www.molinahealthcare.com 或致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711) 联系 Molina Healthcare 的会员服务部。目录中未列出的提供者可能不在 Molina Healthcare 网络中。



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

在某些情况下，您也许可以从 Molina Healthcare 网络以外的提供者那里获得护理。如果您被要求更改您的健康计划或从 FFS Medi-Cal 切换到管理式护理，或者您的提供者以前在网络内但现在在网络外，即使您的提供者不在 Molina Healthcare 网络内，您也可以保留您的提供者。这称为持续护理。

如果您需要从网络外的提供者那里获得护理，请致电 Molina Healthcare 要求提供承保持续护理。如果满足以下所有条件，您也许能够获得长达 12 个月或更长时间的持续护理：

- 在参保 Molina Healthcare 之前，您已经与网络外提供者保持着持续的关系。
- 在参保 Molina Healthcare 之前的 12 个月内，您至少去过网络外提供者进行一次非急诊就诊。
- 网络外提供者愿意与 Molina Healthcare 合作，并同意 Molina Healthcare 的合同要求和服务付款。
- 网络外提供者符合 Molina Healthcare 的专业标准。
- 网络外提供者已加入并参与 Medi-Cal 计划。

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

如果您的提供者在 12 个月结束前仍未加入 Molina Healthcare 网络，不同意 Molina Healthcare 支付费率或不符合护理质量要求，则您需要变更到 Molina Healthcare 网络中的提供者。要讨论您的选择，请致电会员服务部 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。

Molina Healthcare 不需要为网络外提供者提供某些辅助（支持）服务的持续护理，例如放射学、化验室、透析中心或载送。您将通过 Molina Healthcare 网络中的提供者获得这些服务。

要了解有关持续护理的更多信息以及您是否符合条件，请致电 1-888-665-4621。

完成由网络外提供者提供的承保服务

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

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



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

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

要了解可能符合资格的其他条件，请致电 1-888-665-4621。

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



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

如需帮助选择签约提供者以继续您的护理，或者如果您对从不再在 Molina Healthcare 网络内的提供者那里获得承保服务有疑问或问题，请致电会员服务部 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。

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

费用

会员费用

Molina Healthcare 为符合 Medi-Cal 资格的人士服务。在大多数情况下，Molina Healthcare 会员无需支付承保服务费用、保费或免赔额。

如果您是美洲印第安人，则无需支付参保费、保费、免赔额、共付额、费用分摊或其他类似费用。Molina Healthcare 不得向任何直接从 IHCP 或通过转介到 IHCP 获得物品或服务的美洲印第安人会员收取费用，或通过任何参保费、保费、免赔额、共付额、费用分摊或类似费用的金额减少应付给 IHCP 的款项。

如果您参加了 Santa Clara、San Francisco 或 San Mateo 县的县儿童健康权利倡导计划 (CCHIP)，或者参保了 Medi-Cal for Families，您可能需要每月支付保费和共付额。

除急诊护理、Molina Healthcare 服务区域之外的紧急护理或敏感护理外，您必须在访问 Molina Healthcare 网络外的提供者之前获得 Molina Healthcare 的预先批准（事先授权）。如果您没有获得预先批准（事先授权），并且您前往网络外的提供者处接受非急诊护理、区域外紧急护理或敏感护理的护理，您可能需要为从该提供者处获得的护理付费。有关承保服务的列表，请阅读本手册中的第 4 章“福利和服务”。您也可以在 Molina Healthcare 网站 www.MolinaHealthcare.com 上寻找提供者目录。



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

对于有长期护理和每月居民费用的会员

您可能需要每月为长期护理服务支付每月居民费用（费用分摊额）。您的每月居民费用金额取决于您的收入。每个月，您将支付自己的健康护理账单，包括但不限于长期护理账单，直到您支付的金额等于您的每月居民费用。之后，Molina Healthcare 将承保您当月的长期护理。在您支付当月的全部长期护理每月居民费用之前，Molina Healthcare 不会承保您。

提供者如何获得支付

Molina Healthcare 通过以下方式向提供者付款：

- 人均费用
 - Molina Healthcare 每个月为每名 Molina Healthcare 会员支付部分提供者一笔金额。这称为人均付款。Molina Healthcare 和提供者共同决定付款金额。
- FFS 付款
 - 某些提供者向 Molina Healthcare 会员提供护理并向 Molina Healthcare 寄送服务账单。这称为 FFS 付款。Molina Healthcare 和提供者共同决定每次服务费用。

如要了解 Molina Healthcare 支付提供者的方式，请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。

提供者激励计划：

- 符合条件的提供者可能会因向 Molina Healthcare 会员提供高质量护理而获得额外奖励。
- 向提供者提供的质量激励计划包括：提供者按绩效付费 (P4P)、IPA 和 FQHC 按质量付费 (P4Q) 以及 Molina Healthcare 自行决定而指定的其他杂项拨款计划。
- 提供者激励计划为提供高质量护理的提供者提供选定质量指标的奖金。一些激励性服务需要提供者转介。



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

如果您收到医疗护理提供者的账单

承保服务是 Molina Healthcare 必须支付的健康护理服务。如果您收到任何 Medi-Cal 承保服务的账单，请不要支付该份账单。立即致电会员服务部：1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。Molina Healthcare 将帮助您确定该份账单是否正确。

如果您从药房收到处方药、用品或补充剂的账单，请每周 7 天、每天 24 小时拨打 1-800-977-2273 联系 Medi-Cal Rx 客户服务部。TTY 用户可以使用选项 7 或致电 711。您也可以访问 Medi-Cal Rx 网站，网址为 <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。

要求 Molina Healthcare 报销您的费用

如果您为已经获得的服务付费并且满足以下**所有**条件，您可能有资格获得报销（偿还）：

- 您获得的服务是 Molina Healthcare 负责支付的承保服务。Molina Healthcare 不会报销您 Molina Healthcare 未承保的服务。
- 您在成为符合条件的 Molina Healthcare 会员时获得了承保服务。
- 您要求在您接受承保服务之日起一年内获得退款。
- 您提供自己或代表您的人为承保服务付费的证明，例如提供者的详细收据。
- 您从 Molina Healthcare 网络内的 Medi-Cal 注册提供者处获得了承保服务。如果您接受急诊护理、计划生育服务或 Medi-Cal 允许网络外提供者在未经预先批准（事先授权）的情况下执行的其他服务，则无需满足此条件。
- 如果承保服务通常需要预先批准（事先授权），您需提供提供者提供的证明，证明对承保服务有医疗需求。

Molina Healthcare 将在“行动通知”的信函中告知您其对您进行补偿的决定。如果您满足上述所有条件，加入 Medi-Cal 的提供者应退还您支付的全部金额。如果提供者拒绝向您退款，Molina Healthcare 将全额退还您支付的费用。

如果提供者已加入 Medi-Cal，但未加入 Molina Healthcare 网络并拒绝退款给您，Molina Healthcare 会偿还给您，但最多不超过 FFS Medi-Cal 支付的金额。

Molina Healthcare 将向您偿还您为急诊护理、计划生育服务或 Medi-Cal 允许网络外提供者未经预先批准（事先授权）提供的另一服务支付的全额自付费用。如果您不满足上述条件之一，Molina Healthcare 将不会向您退款。



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

Molina Healthcare 如果出现以下情况，将不会向您退款：

- 您要求并接受了 Medi-Cal 未承保的服务，例如美容服务。
- 该服务不属于 Molina Healthcare 的承保服务。
- 您有未付清的 Medi-Cal 每月居民费用。
- 您前往不接受 Medi-Cal 的医生处就诊，并且您签署了一份表格，上面注明您无论如何都希望就诊，并且您将自己支付服务费用。
- 您有 Medicare D 部分，需为您的 Medicare D 部分计划承保的处方支付共付额。



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

3. 如何获得护理

接受健康护理服务

请详阅以下信息以了解您可以向谁或向哪个提供者团体取得健康护理。

您可以在参保 Molina Healthcare 的生效日期开始获得健康护理服务。请始终随身携带您的 Molina Healthcare 识别 (ID) 卡、Medi-Cal 福利识别证 (BIC) 和任何其他健康保险卡。切勿让其他人使用您的 BIC 卡或 Molina Healthcare ID 卡。

只有 Medi-Cal 保险的新会员必须选择在 Molina Healthcare 网络内的初级保健提供者 (PCP)。同时拥有 Medi-Cal 和其他综合健康保险的新会员不必选择 PCP。

Molina Healthcare Medi-Cal 网络是由一群与 Molina Healthcare 合作的医生、医院和其他提供者构成的。如果您只有 Medi-Cal 承保，您必须在成为 Molina Healthcare 会员后 30 日内选择一位 PCP。如您不选择 PCP，Molina Healthcare 将为您选择一位。

您可以为所有家人选择 Molina Healthcare 的同一名 PCP 或不同 PCP，条件是该 PCP 可提供服务。

如果您有想要保留的医生，或者想要寻找新的 PCP，请转到提供者目录以获取 Molina Healthcare 网络中所有 PCP 和其他提供者的列表。提供者目录还有其他信息可以帮您选择 PCP。如果您需要提供者目录，请致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。您也可以从 Molina Healthcare 网站 www.MolinaHealthcare.com 上寻找提供者目录。

如果您无法从 Molina Healthcare 网络内的参与提供者处获得所需护理，您的 PCP 或 Molina Healthcare 网络中的专科医生必须申请 Molina Healthcare 批准以将您转至网络外的提供者处。这称为转介。您无需转介即可前往网络外提供者处获得本章后面“敏感护理”标题下列出的敏感护理服务。

请阅读本章节其他内容了解更多有关 PCP、提供者目录和提供者网络的信息。



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

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

初级保健提供者 (PCP)

您的初级保健提供者 (PCP) 是为您提供大部分健康护理的许可提供者。您的 PCP 还可以帮助您获得所需的其他类型的护理。您必须在参保 Molina Healthcare 后 30 天内选择一名 PCP。根据您的年龄和性别，您可以选择全科医生、妇产科医生、家庭医生、内科医生或儿科医生作为您的 PCP。

执业护士 (NP)、医生助理 (PA) 或经认证的助产护士也可以作为您的 PCP。如果您选择一名 NP、PA 或经认证的助产护士，可能也会为您指派一名医生监督护理。如果您同时拥有 Medicare 和 Medi-Cal，或者您还拥有其他综合医疗保险，则不必选择 PCP。

您可以选择印第安健康护理提供者 (IHCP)、联邦资格健康中心 (FQHC) 或乡村健康诊所 (RHC) 作为您的 PCP。根据提供者的类型，您就可以为自己和属于 Molina Healthcare 成员的其他家庭成员选择一名 PCP，条件是 PCP 可提供服务。

注：美洲印第安人可以选择 IHCP 作为他们的 PCP，即使 IHCP 不在 Molina Healthcare 网络中。

若您在参保后 30 日内未选择 PCP，Molina Healthcare 将为您指定一位 PCP。如果为您指派过一名 PCP，但您希望变更，请致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。变更从下个月第一天开始。

您的 PCP 将：

- 了解您的健康历史和需求
- 保管您的健康记录
- 为您提供所需的预防性和常规健康护理
- 如果您有需要，为您提供专科医生转介
- 安排您所需的医院护理



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

您可以查看提供者目录寻找 Molina Healthcare 网络内的 PCP。提供者目录内有与 Molina Healthcare 合作的 IHCP、FQHC 和 RHC 清单。

您可以在 www.MolinaHealthcare.com 在线寻找 Molina Healthcare 提供者目录，也可以致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711) 要求将提供者目录邮寄给您。您也可以来电了解您想要的 PCP 是否接收新的患者。

选择医生和其他提供者

您最清楚自己的健康护理需求，所以最好是您自己选择一名 PCP。最好长期看同一名 PCP，这样他们可以了解您的健康护理需求。不过，如您想更换新的 PCP，您随时都可以更换。您必须选择一名在 Molina Healthcare 提供者网络内且接收新患者的 PCP。

您的新选择将在变更后的下个月第一天开始成为您的 PCP。

要更改您的 PCP，请致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。您也可以访问 www.Molinahealthcare.com 并注册 MyMolina。这是 Molina Healthcare 的会员门户（网站），您可以在其中在线查找有关您的 Molina Healthcare 状态的信息。

如果 PCP 不接收新患者、已离开 Molina Healthcare 网络、不为同龄患者提供护理或 PCP 存在未解决的质量问题，Molina Healthcare 可以更改您的 PCP。如果您无法与 PCP 友好相处或达成一致，或是您失约或迟到，Molina Healthcare 或您的 PCP 也可能要求您更换新的 PCP。如果 Molina Healthcare 需要变更您的 PCP，Molina Healthcare 将书面告知。

如果您的 PCP 出现变更，您将在邮件中收取一封函件和新的 Molina Healthcare ID 卡。卡上会印有您的新 PCP 姓名。如果您对获得新的 ID 卡存在疑问，请致电会员服务部。

在选择 PCP 时需要考虑的事项：

- 该 PCP 是否为儿童提供护理？
- 该 PCP 是否在我喜欢使用的诊所工作？
- 该 PCP 的诊室是否靠近我的住所、工作单位或孩子的学校？
- 该 PCP 的诊室是否在我家附近？去 PCP 的诊室是否方便？
- 医生和工作人员是否会说我的语言？
- 该 PCP 是否与我喜欢的医院合作？



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

- 该 PCP 是否提供我需要的服务？
- 该 PCP 的办公时间是否符合我的日程安排？
- 该 PCP 是否与我使用的专科医生合作？

初次健康约诊 (IHA)

Molina Healthcare 建议，作为新会员，您在 120 天内访问您的新 PCP 进行第一次健康约诊，这称为初次健康约诊 (IHA)。初次健康约诊的目的在于协助您的 PCP 了解您的健康护理历史和需求。您的 PCP 可能询问关于个人健康历史的问题或者可能要求您填写一份调查问卷。您的 PCP 将告知对您有帮助的健康教育咨询和课程情况。

当您打电话安排初次健康约诊时，请告知接听电话的人士您是 Molina Healthcare 的会员。提供您的 Molina Healthcare ID 号码。

请携带您的 Medi-Cal BIC 卡、Molina Healthcare ID 卡和任何其他健康保险卡赴约。最好在就诊时随身携带一份您的药物和问题清单。请做好与您的 PCP 交流个人健康护理需求和问题的准备。

如果您将要迟到或无法赴约，请务必联系您的 PCP 诊室。

如果您对第一次健康预约有疑问，请致电初次健康约诊 (IHA) 团队：(844) 236-2448 (TTY/TDD 或 711)。

常规护理

常规护理就是定期健康护理。其中包含预防性护理，也称之为保健或保健护理。这有助于您保持健康，避免生病。预防性护理包括定期检查、筛查、免疫接种、健康教育和咨询。

Molina Healthcare 建议儿童尤其要定期接受常规和预防性护理。Molina Healthcare 会员可以获得 American Academy of Pediatrics 以及 Medicare 和 Medicaid 服务中心推荐的所有推荐的早期预防服务。这些筛查包括听力和视力筛查，这有助于确保健康的发育和学习。有关儿科医生推荐的服务列表，请阅读 American Academy of Pediatrics 的“光明未来”指南，网址为



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf。

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

您的 PCP 将：

- 为您提供大部分日常护理，包括定期检查、免疫接种（注射）、治疗、处方、所需筛查和医疗建议。
- 保留您的健康记录。
- 如有需要，将您转介给专科医生。
- 如有需要，要求进行 X 光、乳房检查或化验

当您需要常规护理时，您会致电您的 PCP 约诊。除非您遇到紧急情况，否则您在获得医疗护理前请务必致电您的 PCP。如需急诊护理，请致电 **911** 或前往最近的医院或急诊室。

要了解有关 Molina Healthcare 承保的健康护理和服务及其未承保的内容的更多信息，请阅读本手册中的第 4 章“福利和服务”和第 5 章“儿童和青少年保健护理”。

所有 Molina Healthcare 网络内提供者可以使用辅助工具和服务与残障人士交流。他们还可以用另一种语言或形式与您交流。让您的提供者或 Molina Healthcare 知道您需要什么。

提供者网络

Medi-Cal 提供者网络是由医生、医院和其他提供者组成的团体，他们与 Molina Healthcare 合作，为 Medi-Cal 会员提供 Medi-Cal 承保服务。

Molina Healthcare 是一项管理式护理健康计划。当您选择我们的 Medi-Cal 计划时，您就是选择通过我们的医疗护理计划获得护理。您必须通过 Molina Healthcare 从我们的网络内提供者处获得大部分承保服务。您可以前往网络外的提供者处而无需转介或预先批准以获得急诊护理或计划生育服务。当我们在我们不服务的地区时，您也可以前往网络外的提供者寻求区域外的紧急护理。您必须获得所有其他网络外服务的转介或预先批准，否则这些服务将不予承保。



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

注：美洲印第安人可以选择 IHCP 作为他们的 PCP，即使 IHCP 不在 Molina Healthcare 网络中。

如果您的 PCP、医院或其他提供者出于道德因素拒绝为您提供承保服务，例如计划生育或流产，请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。有关道德异议的更多信息，请阅读本章后面的“道德异议”。

如果您的提供者在道德上反对为您提供承保的健康护理服务，他们可以帮助您找到另一位将为您提供所需服务的提供者。Molina Healthcare 同样可以帮助您找到提供服务的提供者。

网络内提供者

您将选用 Molina Healthcare 网络内的提供者满足多数个人健康护理需求。您将从网络内的提供者处获得预防性和常规护理。您也将使用 Molina Healthcare 网络内的专科医生、医院及其他提供者。

要获取网络内提供者的提供者目录，请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。您也可以在线寻找提供者目录：www.MolinaHealthcare.com。如要获取合同药物清单的副本，请致电 Medi-Cal Rx，电话 1-800-977-2273（TTY 1-800-977-2273）并按 7 或 711。您也可以访问 Medi-Cal Rx 网站，网址为 <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。

在访问网络外提供者之前，您必须获得 Molina Healthcare 的预先批准（事先授权），除非：

- 如果您需要急诊护理，请致电 **911** 或前往最近的急诊室或医院。
- 如果您在 Molina Healthcare 服务地区外并需要紧急护理，您可以前往任何紧急护理机构。
- 如果您需要计划生育服务，请前往任何 Medi-Cal 提供者处，无需预先批准（事先授权）。

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

服务地区内的网络外提供者

网络外提供者是指未与 Molina Healthcare 签订合作协议的提供者。除了紧急护理和 Molina Healthcare 预先批准的护理外，您可能需要支付从您服务区域的网络外提供者处获得的任何护理费用。



请致电会员服务部：1-888-665-4621（TTY/TDD 711）。

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

如果您需要网络内无法提供的医疗必需健康护理服务，您也许可以从网络外提供者处免费获得这些服务。如果您需要的服务在网络内不可用或距离很远，Molina Healthcare 可能会批准将您转介给网络外提供者。有关 Molina Healthcare 针对您居住地的时间或距离标准，请访问

<https://www.molinahealthcare.com/members/ca/mem/medicaid/medical/care/providers.aspx>,

其中包含有关时间或距离标准以及批准的替代访问标准 (AAS) 的信息。如果我们将您转介至网络外提供者，我们将支付您的护理费用。

如需 Molina Healthcare 服务地区内的紧急护理，您必须前往 Molina Healthcare 网络紧急护理提供者处就诊。您无需预先批准（事先授权）即可从网络内提供者处获得紧急护理。您确实需要获得预先批准（事先授权）才能从 Molina Healthcare 服务区域内的网络外提供者处获得紧急护理。

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

注：如果您是美国印第安人，您可以在我们提供者网络之外的 IHCP 获得护理，无需转介。网络外 IHCP 还可以将美洲印第安人成员转介给网络内提供者，而无需首先从网络内 PCP 转介。

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

服务区域外

如果您不在 Molina Healthcare 服务区域内，并且需要的护理**不是**急诊或紧急护理，请即刻致电您的 PCP。或致电 1-888-665-4621（TTY 会员服务部 TTY 号码或 711）。

如需急诊护理，请致电 **911** 或前往最近的医院或急诊室。Molina Healthcare 承保网络外急诊护理。如果前往 加拿大 或 墨西哥 旅行，并且需要住院的紧急护理，

Molina Healthcare 将承保您的护理。如果您在 加拿大 或 墨西哥 境外出国旅行，并且需要急诊护理、紧急护理或任何健康护理服务，Molina Healthcare 将**不**承保您的护理。



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

如果您在 加拿大 或 墨西哥 支付了需要住院治疗的急诊护理费用，您可以要求 Molina Healthcare 向您偿还。Molina Healthcare 将审核您的申请。要了解有关还款的更多信息，请阅读本手册中的第 2 章“关于您的健康计划”。

如果您在另一个州或美国领土，例如美属 Samoa、Guam、Northern Mariana 岛、Puerto Rico 或美属 Virgin 岛等地区，则您可以获得紧急护理。并非所有医院和医生都接受 Medicaid。（Medi-Cal 是 Medicaid 仅在 California 的名称。如果您在 California 以外的地方需要急诊护理，请尽快告诉医院或急诊室医生您有 Medi-Cal 并且是 Molina Healthcare 的会员。

请医院复印您的 Molina Healthcare ID 卡。告诉医院和医生向 Molina Healthcare 开具账单。如果您收到在另一个州获得的服务账单，请立即致电 Molina Healthcare。我们将与医院和/或医生合作，安排 Molina Healthcare 支付您的护理费用。

如果您在 California 州以外并且有紧急需要填写门诊处方药，请让药房致电 Medi-Cal Rx 寻求帮助，电话 1-800-977-2273。

注：美国印第安人可能会在网络外 IHCP 获得服务。

California Children's Services (CCS) 计划是一项州计划，旨在治疗 21 岁以下患有某些健康状况、疾病或慢性健康问题并符合 CCS 计划规则的儿童。如果您需要对应 CCS 资格条件的健康护理服务，而 Molina Healthcare 的网络内没有能够提供您所需护理的 CCS 专科专家组，您可能可以免费向提供者网络外的提供者求诊。要了解有关 CCS 计划的更多信息，请阅读本手册中的第 4 章“福利和服务”。

如果您对网络外或服务区外护理有疑问，请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。如果办事处关门，且您希望获得 Molina Healthcare 代表协助，请拨打护士咨询热线服务，电话号码是 1-888-275-8750（英语）或 1-866-648-3537（西班牙语）。

如果您在 Molina Healthcare 服务区域外需要急症护理，请前往最近的急诊护理机构。如果您在美国境外旅行并需要急症护理，Molina Healthcare 将不承保您的护理。有关紧急护理的更多信息，请阅读本章后面的“急诊护理”。



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

委派模式 MCP

Molina Healthcare 将会员分配到医疗团体/IPA。Medical Groups/IPA 与 Molina Healthcare 签订合同，并拥有一个提供者网络。医疗团体/IPA 组织一群医生、专科医生和其他提供者来为 Molina Healthcare 会员看诊。您的医生与 Medical Group/IPA 共同满足您的所有医疗需求。这可能包括获得批准看专科医生或医疗服务，例如化验室检查、X 光检查和/或入院。

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

管理式护理的运作方式

Molina Healthcare 是一项管理式护理健康计划。Molina Healthcare 为居住在 Sacramento、San Diego、Riverside 和 San Bernardino 县的会员提供护理。在管理式护理中，您的 PCP、专科医生、诊所、医院和其他提供者共同为您提供护理。

Molina Healthcare 与医疗团体签订合同，为 Molina Healthcare 会员提供护理。医疗团体由 PCP 和专科医生等医生组成。该医疗团体与其他提供者合作，如化验室和耐用医疗设备供应商。该医疗团体还与一家医院相连。请检查您的 Molina Healthcare ID 卡以了解您的 PCP、医疗团体和医院的名称。

当您加入 Molina Healthcare 时，您选择或被分配到一名 PCP。您的 PCP 是医疗团体的一部分。您的 PCP 和医疗团体将指导您所有医疗需求的护理。您的 PCP 可能会将您转介给专科医生或要求化验室检查和 X 光检查。如果您需要的服务需要预先批准（事先授权），Molina Healthcare 或您的医疗团体将审查预先批准（事先授权）并决定是否批准该服务。

在大多数情况下，您必须去找与您的 PCP 在同一医疗团体工作的专科医生和其他卫生专业人员。除紧急情况外，您还必须从与您的医疗团体相关的医院获得住院护理。如果您遇到医疗紧急情况，您可以立即在任何急诊室、医院或紧急护理机构获得护理，即使它与您的医疗团体没有联系。要了解更多信息，请阅读本手册第 3 章中的“紧急护理”和“急诊护理”。

有时，您可能需要医疗团体中提供者无法提供的服务。在这种情况下，您的 PCP 会将您转介给另一个医疗团体或网络外提供者。您的 PCP 将要求获得您前往该提供者的预先批准（事先授权）。



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

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

同时拥有 Medicare 和 Medi-Cal 的会员

拥有 Medicare 和 Medi-Cal 的会员应该可访问属于其 Medicare 承保范围的提供者以及包含在 Medi-Cal 计划承保范围内的提供者。请参阅 Medicare Advantage EOC 或 Medicare Advantage 提供者目录（如适用）。

医生

您将从 Molina 健康护理提供者目录中选择医生或其他提供者作为您的 PCP。您选择的 PCP 必须是网络内提供者。如需 Molina Healthcare 提供者目录的副本，请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。或访问 www.MolinaHealthcare.com 在线寻找。

如果您要选择新的 PCP，您还应该致电您想要的 PCP 以确保他们正在接收新患者。

如果您在成为 Molina Healthcare 会员前就有求诊的医生，而该医生不是 Molina Healthcare 网络内的一部分，您也可以在一定时间内继续在该医生处就诊。这称为持续护理。您可以在本手册的第 2 章“关于您的健康计划”中阅读更多关于持续护理的信息。如需了解更多信息，请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。

如果您需要专科医生，您的 PCP 会为您转介至 Molina Healthcare 网络内的专科医生。一些专科医生不需要转介。有关转介的更多信息，请阅读本章后面的“转介”。

请记住，如您不选择 PCP，Molina Healthcare 将为您选择一位，除非您不仅拥有 Medi-Cal，还拥有其他综合健康保险。您最清楚自己的健康护理需求，所以最好是您自己选择。如果您同时参加 Medicare 和 Medi-Cal，或者如果您拥有其他医疗保险，则不必从 Molina Healthcare 选择 PCP。

如您想更换 PCP，您必须从 Molina Healthcare 医疗提供者目录中选择一名 PCP。请确保 PCP 现在接受新患者。要更改您的 PCP，请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。您也可以在参保 MyMolina 后更改您的 PCP。



请致电会员服务部：1-888-665-4621（TTY/TDD 711）。

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

医院

在紧急情况下，请拨打 **911** 或前往最近的急诊室或医院。

如果不是紧急情况，并且您需要医院护理，您的 PCP 将决定您前往哪家医院。您需要前往您的 PCP 使用的医院，并且该医院位于 Molina Healthcare 提供者网络内。提供者目录列出了 Molina Healthcare 网络内的医院。

女性健康专科医生

您可以前往 Molina Healthcare 网络内的女性健康专科医生以获得提供女性预防和常规护理服务所需的承保护理。您无需您的 PCP 转介即可获得这些服务。如要获得寻找女性健康专科医生方面的协助，您可致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。您也可以拨打 24/7 护士咨询热线 1-888-275-8750 (英语) 或 1-866-648-3537 (西班牙语) 或访问 www.Molinahealthcare.com 在线查找。

对于计划生育服务，您的提供者不必在 Molina Healthcare 提供者网络内。您可以选择任何 Medi-Cal 提供者，无需转介或预先批准（事先授权）就可以获得该等服务。如需帮助寻找 Molina Healthcare 提供者网络外的 Medi-Cal 提供者，请致电 1-888-665-4621。

提供者目录

Molina Healthcare 提供者目录自己的 Molina Healthcare 网络内的提供者。该网络包括一群与 Molina Healthcare 合作的提供者。

Molina Healthcare 提供者目录列出了医院、PCP、专科医生、执业护士、助产士护士、医生助理、计划生育提供者、FQHC、门诊精神健康提供者、长期服务和支持 (LTSS) 提供者、独立分娩中心 (FBC)、IHCP 和 RHC。

提供者目录包含 Molina Healthcare 网络内提供者名称、专业、地址、电话号码、营业时间、使用的语言以及提供者是否正在接收新患者。提供者目录还显示提供者是否已通知 Molina Healthcare 他们提供性别确认服务。它还会说明医疗机构的无障碍水平，如停车场、坡道、有扶手的楼梯，以及有宽门和扶手杆的卫生间。

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



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

您可在 www.MolinaHealthcare.com 找到在线提供者目录。

如果您需要印刷版提供者目录，请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。

您可以浏览 <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> 在 Medi-Cal Rx 药房目录中查找与 Medi-Cal Rx 合作的药房名单。您还可以拨打 Medi-Cal Rx 电话 1-800-977-2273（TTY 1-800-977-2273）并按 7 或 711 查找您附近的药房。

及时获得护理

您的网络内提供者必须根据您的健康护理需求及时提供护理。至少，他们必须在下表所示时间范围内为您提供所列约诊。如果您所需的服务在这些及时访问标准内无法在网络内提供，Molina Healthcare 必须授权将护理转介给网络外提供者。

约诊类型	您应该可以在以下时间内约诊：
不需要预先批准（事先授权）的急诊护理约诊	48 小时
需要预先批准（事先授权）的急诊护理约诊	96 小时
非急诊（常规）初级保健约诊	10 个工作日
非急诊（常规）专科医生护理约诊，包括心理治疗师	15 个工作日
非急诊（常规）精神健康提供者（非医生）护理约诊	10 个工作日
非急诊（常规）精神健康提供者（非医生）随访护理约诊	上次约诊后的 10 个工作日
辅助（支持）服务的非急诊（常规）约诊以诊断或治疗伤害、疾病或其他健康状况	15 个工作日



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

其他等待时间标准	您应该能够在以下范围内联系：
会员服务部在正常工作时间的电话等待时间	10 分钟
护士咨询热线的电话等待时间	30 分钟（联系到护士）

有时等待较长的时间来约诊不是问题。如果不会对您的健康有害，您的提供者可能会让您等待较长时间。在您的记录中必须指出，较长的等待时间不会对您的健康有害。您可以选择等待稍后的约诊或致电 Molina Healthcare 前往您选择的另一名提供者。您的提供者和 Molina Healthcare 将尊重您的意愿。

您的医生可能会根据您的需要推荐预防服务、持续疾病的后续护理或长期转介给专科医生的具体时间表。

当您致电 Molina Healthcare 或获得承保服务时，请告诉我们您是否需要口译服务（包括手语）。口译服务可免费提提供。我们强烈建议不要使用未成年人或家庭成员担任口译员。要了解有关我们提供的口译服务的更多信息，请致电 1-888-665-4621。

如果您在 Medi-Cal Rx 药房需要口译服务（包括手语），请每周 7 天、每天 24 小时拨打 1-800-977-2273 联系 Medi-Cal Rx 客户服务部。TTY 用户可以在周一至周五上午 8 点至下午 5 点拨打 711。

护理的出行时间或距离

Molina Healthcare 针对您的护理必须遵循出行时间或距离标准。这些标准有助于确保您能够得到护理，不会距离您的居住地过远。出行时间或距离标准因您所居住的县而异。

如果 Molina Healthcare 无法在这些出行时间和距离标准内为您提供护理，DHCS 可允许使用另一种被称为替代获得标准的标准。有关 Molina Healthcare 对您居住地的时间或距离标准，请前往 www.MolinaHealthcare.com。或致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。

如果您无法在 Molina Healthcare 对应您所在县的出行时间或距离标准内达到该提供者处，无论 Molina Healthcare 可能用于您的邮政编码的任何替代获得标准如何，均被视为距离远。



请致电会员服务部：1-888-665-4621（TTY/TDD 711）。

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

如果您需要远离您居住地的提供者的护理，请致电会员服务部 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。他们可以帮助您找到离您更近的提供者。如果 Molina Healthcare 无法为您找到较近的提供者提供的护理，您可以要求 Molina Healthcare 为您安排交通工具去向提供者求诊，即使其距离您的居住地很远。

如果您需要药房提供者方面的帮助，请致电 Medi-Cal Rx 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)，然后按 7 或 711。

约诊

当您需要健康护理时：

- 请致电您的 PCP。
- 在电话中提供 Molina Healthcare ID 编号。
- 若诊室已下班，留下您的姓名和电话号码信息。
- 请携带您的 Medi-Cal BIC 卡和 Molina Healthcare ID 卡赴约。
- 如有需要，赴约就诊时请要求载送。
- 如有需要，请在您就诊前预约语言协助或口译服务。
- 准时赴约，提前几分钟到达以签到、填写表格并回答您的 PCP 可能提出的任何问题。
- 如果您无法赴约或即将迟到，请即刻致电。
- 准备好您的问题和药物信息。

如果您遇到紧急情况，请拨打 **911** 或前往最近的急诊室或医院。如果您需要帮助决定您需要护理的紧迫程度，并且您的 PCP 无法与您交谈，请拨打 Molina Healthcare 护士咨询热线 1-888-275-8750（英语）或 1-866-648-3537（西班牙语）。

前往就诊

如果您无法往返就诊处以接受承保服务，Molina Healthcare 可以帮助您安排交通。根据您的情况，您可能有资格获得医疗载送或非医疗载送。这些载送服务并非针对紧急情况，且免费提供。

如果您遇到紧急情况，请拨打 **911**。提供与急诊护理无关的服务和预约的载送服务。



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

要了解更多信息，请阅读本手册第 4 章中的“非紧急情况下的载送福利”。

取消和重新安排

如果您无法赴约，请立即致电您的提供者办公室。如果您必须取消，大多数提供者要求您在预约前 24 小时（1 个工作日）致电。如果您错过了重复的预约，您的提供者可能会停止为您提供护理，您将不得不寻找新的提供者。

付款

除非您每月有长期护理的居民费用，否则您**不必**支付承保服务的费用。要了解更多信息，请阅读本手册第 2 章中的“对于有长期护理和每月居民费用的会员”。大多数情况下，您将不会收到提供者的账单。在获得任何健康护理服务或处方药时，您必须出示个人 Molina Healthcare ID 卡及个人 Medi-Cal BIC 卡以便您的提供者知道该向谁收取费用。您可能从提供者处获得福利说明 (EOB) 或结单。EOB 或结单不是账单。

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

告知 Molina Healthcare 您被收取的金额、服务日期及账单理由。Molina Healthcare 将帮助您确定账单是否适用于承保服务。您无需向提供者支付 Molina Healthcare 因任何承保服务而欠的任何金额。如果您从网络外提供者处获得护理，并且没有获得 Molina Healthcare 的预先批准（事先授权），您可能需要支付所获得的护理费用。

在访问网络外提供者之前，您必须获得 Molina Healthcare 的预先批准（事先授权），除非：

- 您需要急诊护理，在这种情况下，请拨打 **911** 或前往最近的急诊室或医院。
- 您需要计划生育服务或检测性传播感染相关服务，在这种情况下，您无需预先批准（事先授权）即可前往任何 Medi-Cal 提供者。
- 您需要精神健康服务，在这种情况下，您可以去网络内的提供者或县精神健康计划提供者处，而无需预先批准（事先授权）。



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

如果您需要从网络外提供者处获得医疗上必要的护理，因为 Molina Healthcare 网络中不提供该护理，只要该护理是 Medi-Cal 承保服务并且您获得了 Molina Healthcare 的预先批准（事先授权），您就不必付费。有关急症护理、紧急护理和敏感服务的更多信息，请参阅本章中的标题。

如果您收到账单或被要求支付您认为不必支付的共付额，请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。如果您支付账单，您可以使用 Molina Healthcare 提交理赔表。您需要以书面形式告知 Molina Healthcare 您支付的物品或服务。Molina Healthcare 将对您的理赔进行审阅以决定您是否可以获得退款。

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

如果您在退伍军人事务系统中获得服务，或在 California 以外接受非承保或未经授权的服务，您可能需要负责付款。

Molina Healthcare 如果出现以下情况，将不会向您退款：

- Medi-Cal 不承保该等服务，例如美容服务。
- 您有未付清的 Medi-Cal 每月居民费用。
- 您前往不接受 Medi-Cal 的医生处就诊，并且您签署了一份表格，上面注明您无论如何都希望就诊，并且您将自己支付服务费用。
- 您要求偿还 Medicare D 部分计划承保的处方的 Medicare D 部分共付额。

转介

如果您需要专科医生进行护理，您的 PCP 或其他专科医生会为您转介一位专科医生。专科医生是专注于一种健康护理服务的提供者。转介您的医生将与您一起选择专科医生。为了帮助确保您可以及时去看专科医生，DHCS 为会员设定了预约时间范围。这些时间范围列在本章前面的“及时获得护理”中。您的 PCP 办公室可以帮助您与专科医生预约。

其他可能需要转介的服务包括办公室程序、X 光检查和化验室检查。

您的 PCP 可能会给您一份表格以便您带给专科医生。专科医生将填写该表并将其发回给您的 PCP。只要专科医生认为您需要，他们就会持续对您进行治疗。专科医生服务必须由 Molina 或 Medical Group/IPA 网络内的医生提供。如果网络内专科医生不可用，我们将协助寻找满足您需求的提供者。



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

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

如果您在获得长期转介方面有问题，或者需要 Molina Healthcare 转介政策副本，请致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。

您**无须**就下列服务请求转介：

- PCP 就诊
- 妇产科/妇科就诊
- 紧急护理或急诊护理
- 成年人敏感服务，如性侵犯护理
- 计划生育（如欲了解更多信息，请致电计划生育信息与转介服务处，电话 1-800-942-1054）
- HIV（艾滋病毒）检查与咨询（12 岁或以上）
- 性传播感染服务（12 岁或以上）
- 脊椎按摩服务（由网络外 FQHC、RHC 和 IHCP 提供时可能需要转介）
- 初步精神健康评估
- 参与网络内专业提供者的诊室就诊
- 社区卫生工作者
- 导乐服务

未成年人还可以在未经父母或监护人同意的情况下获得某些门诊精神健康治疗或咨询以及物质使用障碍 (SUD) 治疗和服务。要了解更多信息，请阅读本章后面的“未成年人同意服务”和本手册第 4 章中的“物质使用障碍 (SUD) 治疗服务”。

California 癌症公平法案转介

复杂癌症的有效治疗取决于许多因素。这些包括获得正确的诊断和及时接受癌症专家的治疗。如果您被诊断出患有复杂的癌症，新的 California 癌症护理公平法案允许您向医生申请转介，以便从网络内的 National Cancer Institute (NCI) 指定的癌症中心、NCI Community Oncology Research Program (NCORP) 附属站点或合格的学术癌症中心接受癌症治疗。



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

如果 Molina Healthcare 没有网络内 NCI 指定的癌症中心，且如果网络外中心和 Molina Healthcare 就付款达成一致，Molina Healthcare 将允许您要求转介以从 California 的这些网络外中心之一接受癌症治疗，除非您选择不同的癌症治疗提供者。

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

准备好戒烟了吗？要以英语了解服务，请致电 1-800-300-8086。

如需西班牙语，请致电 1-800-600-8191。

要了解更多信息，请转到 www.kickitca.org。

预先批准（事先授权）

针对某些护理类型，您的 PCP 或专科医生仍然在您获得护理前需要请求 Molina Healthcare 核准。这称为申请预先批准或事先授权。这意味着 Molina Healthcare 必须确保护理具医疗必要性（需要的）。

如果为保护个人生命、保证不会出现严重疾病或残障或减轻诊断疾病、伤痛或伤疾的严重疼痛是合理必需的服务，那就具有医疗必要性。对于未满 21 岁的会员，Medi-Cal 服务包括在医学上必需的、以修复或协助缓解身体或精神疾病或病症的护理。

下列服务**始终**需要预先批准（事先批准），即便您是从 Molina Healthcare 网络内的提供者处获得：

- 住院，如果并非急诊情况
- Molina Healthcare 服务区域以外的服务，如果不是急诊护理或紧急护理
- 门诊手术
- 在护理机构（包括与 Department of Health Care Services Subacute Care Unit 签约的成人和儿童亚急性护理设施）或中级护理机构（包括发育障碍者中级护理设施 (ICF/DD)、ICF/DD-康复 (ICF/DD-H)、ICF/DD-护理 (ICF/DD-N)) 提供长期护理或专业护理服务
- 专科治疗、成像、检测和程序
- 非紧急情况下的医疗载送服务



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

- 社区支持服务

紧急救护车服务不需要预先批准（事先授权）。

Molina Healthcare 获得决定（批准或拒绝）预先批准（事先授权）申请所需的合理信息后有五个工作日的时间。当提供者提出预先批准（事先授权）申请并且 Molina Healthcare 发现遵循标准时间范围可能会严重危及您的生命或健康或获得、维持或重新获得最大功能的能力时，Molina Healthcare 将在不超过 72 小时内做出预先批准（事先授权）决定。这意味着在获得预先批准（事先授权）申请后，Molina Healthcare 将根据您的健康状况要求尽快通知您，并且不迟于服务请求后 72 小时或五天。预先批准（事先授权）申请由临床或医务人员（例如医生、护士和药剂师）审核。

Molina Healthcare 不会以任何方式影响审核者拒绝或批准承保或服务的决定。如果 Molina Healthcare 没有批准申请，Molina Healthcare 将向您寄送一份行动通知 (NOA) 函件。如果您不同意该决定，NOA 将告诉您如何提出上诉。

如果 Molina Healthcare 需要更多信息和时间来审核您的申请，Molina Healthcare 将会联系您。

即使紧急护理在 Molina Healthcare 网络和服务区域之外，您也绝对不需要预先批准（事先授权）。如果您怀孕，这包括分娩和生产。某些敏感护理服务不需要预先批准（事先授权）。要了解有关敏感护理服务的更多信息，请阅读本章后面的“敏感护理”。

有关预先批准（事先授权）的问题，请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。

第二医疗意见

关于您的提供者所表示您需要的护理或个人诊断或治疗计划，您可能希望获得第二医疗意见。例如，如果您想确保您的诊断正确，您不确定自己是否需要处方治疗或手术，或者您尝试过遵循治疗计划但没有效果，您可能需要第二医疗意见。如果您或您的网络内提供者要求，Molina Healthcare 将支付第二医疗意见的费用，并且您从网络内提供者那里获得第二医疗意见。



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

您无需获得 Molina Healthcare 的预先批准（事先授权）即可从网络内提供者处获得第二医疗意见。如果您想获得第二医疗意见，我们会将您转介给可以为您提供合格网络内提供者。

如需寻求第二医疗意见并获得选择提供者的帮助，请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。如果您需要，您的网络内提供者还可以帮助您转介以获得第二医疗意见。

如果 Molina Healthcare 网络中没有可以为您提供第二医疗意见的提供者，Molina Healthcare 将支付网络外提供者的第二医疗意见费用。Molina Healthcare 将在五个工作日内通知您，您选择的第二医疗意见提供者是否获得批准。如果您患有慢性、重度或严重疾病，或是面临对个人健康的立即且严重的威胁，包括但不限于可能失去生命、四肢或主要身体机能，Molina Healthcare 将在 72 小时内书面告知决定。

如果 Molina Healthcare 拒绝您的第二医疗意见申请，您可以提出申诉。要了解有关申诉的更多信息，请阅读本手册第 6 章中的“投诉”。

敏感护理

未成年人同意服务

如果您未满 18 岁，您不需要父母或监护人的许可即可获得某些健康护理服务，您可以保密地接受这些服务，这意味着如果您在未提供书面许可的情况下获得这些服务，您的父母或监护人将不会收到通知或联系。这些服务称为未成年人同意服务。

您可以在任何年龄获得以下服务，而无需您的父母或监护人的许可：

- 性侵犯服务
- 怀孕和怀孕相关服务，包括堕胎服务
- 计划生育服务，如避孕服务（如节育）

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

- 门诊精神健康治疗或咨询。这将取决于您的成熟度和参与健康护理的能力，由专业人士确定。
- 感染、传染性或传染病诊断和治疗，包括 HIV（艾滋病毒）/AIDS（艾滋病）



请致电会员服务部：1-888-665-4621（TTY/TDD 711）。

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

- 梅毒、淋病、衣原体和单纯疱疹等性传播感染的性传播感染 (STI) 预防、检测、诊断和治疗
- 亲密伴侣暴力服务
- 药物和酒精滥用的物质使用障碍 (SUD) 治疗, 包括筛查、评估、干预和转介服务

您可以从任何 Medi-Cal 提供者或诊所获得未成年人同意服务。提供者不必在 Molina Healthcare 网络中。您不需要 PCP 的推荐或预先批准 (事先授权)。

如果您使用网络外提供者提供与敏感护理**无关**的服务, 则这些服务可能不在承保范围内。

要在 Molina Healthcare Medi-Cal 网络之外寻找 Medi-Cal 提供者以获得未成年人同意服务, 或寻求交通帮助以前往提供者处就诊, 请致电 1-888-665-4621 联系 Molina Healthcare 会员服务。

有关避孕服务的更多信息, 请阅读本手册第4章中的“预防和健康服务以及慢性疾病管理”。

Molina Healthcare 不承保作为专业精神健康服务 (SMHS) 或大多数 SUD 服务的未成年人同意服务。您居住的县提供这些服务。要了解更多信息, 包括如何获得这些服务, 请阅读本手册第 4 章中的“专业精神健康服务 (SMHS)”和“物质使用障碍 (SUD) 治疗服务”。要了解更多信息, 请致电 1-888-665-4621, 选项 1。

有关所有县的 SMHS 免费电话号码的列表, 请访问:

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

有关所有县的 SUD 治疗服务免费电话号码的列表, 请访问:

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

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

您还可以要求以某种形式或格式 (如果可用) 获取有关您的医疗服务的私人信息。您可以在其他位置将其发送给您。要了解有关如何申请与敏感服务相关的机密通信的更多信息, 请阅读本手册第 7 章中的“隐私条例通知”。

成人敏感护理服务

如果您是 年满 18 岁成年人, 您不必去 PCP 寻求某些敏感或私人护理。您可以选择任何医生或诊所进行以下类型的护理:



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

Molina Healthcare 周一至周五, 早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

- 计划生育和节育。对于 21 岁及以上的成年人，这些服务包括绝育。
- 妊娠检测和咨询以及其他与妊娠相关的服务
- HIV/AIDS 预防和检测
- 性传播感染预防、检测和治疗
- 性侵犯护理
- 门诊流产服务

对于敏感护理，医生或诊所不必在 Molina Healthcare 网络中。您可以选择前往任何 Medi-Cal 提供者处获得这些服务，而无需 Molina Healthcare 的转介或预先批准（事先授权）。如果您从网络外提供者那里获得的护理未在此处列为敏感护理，您可能需要付费。

如果您需要帮助寻找这些服务的医生或诊所，或帮助获得这些服务（包括交通），请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。或拨打 24/7 护士热线 1-888-275-8750（英语）或 1-866-648-3537（西班牙语）。

未经您的书面许可，Molina Healthcare 不会向您的 Molina Healthcare 计划投保人或主要受保人或任何 Molina Healthcare 参保人提供有关您的敏感护理服务的信息。您可以以某种形式或格式（如果可用）获取有关您的医疗服务的私人信息，并将其发送到另一个位置。要了解有关如何申请与敏感服务相关的机密通信的更多信息，请阅读本手册第 7 章中的“隐私惯例通知”。

道德异议

某些提供者对某些承保服务存在道德异议。如果他们在道德上不同意某些承保服务，他们有权**不**提供这些服务。您仍然可以从其他提供者处获得这些服务。如果您的提供者出于道德原因拒绝，他们可以协助您找到另一名提供者为您提供所需服务。Molina Healthcare 还可以帮助您找到提供者。

一些医院和提供者不提供以下一项或多项服务，即使服务获得 Medi-Cal 承保：

- 计划生育
- 避孕服务，包括紧急避孕
- 绝育，包括分娩和分娩时的输卵管结扎术



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

- 不孕症治疗
- 流产

为确保您选择能够为您提供您和您的家人所需护理的提供者，请致电您想要的医生、医疗团体、独立执业协会或诊所。询问提供者是否能够并且愿意提供您需要的服务。或致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711) 联系 Molina Healthcare。

您可以获得这些服务。Molina Healthcare 将确保您和您的家人可以使用将为您提供所需护理的提供者（医生、医院和诊所）。如果您有任何疑问或需要帮助寻找提供者，请致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711) 联系 Molina Healthcare。

紧急护理

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

对于紧急护理，致电您的 PCP。如果您无法联系到 PCP，请致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。或者您可以拨打护士咨询热线 1-888-275-8750（英语）或 1-866-648-3537（西班牙语）了解最适合您的护理水平。

每当您出现症状或需要健康护理信息时，您都可以拨打护士咨询热线电话 1-888-275-8750 (TTY/TDD 或 711)。注册护士每周 7 天、每天 24 小时提供服务以评估症状并帮助做出良好的医疗护理决定。

这些注册护士不做出诊断；他们按照护士咨询热线独有的专门设计的算法（治疗说明）评估症状并指导患者达到最合适的护理水平。护士咨询热线可能会将您转介给 PCP、专科医生、911 或急诊室。通过对患者进行教育，并指导您进行下一步的护理，这可以降低成本和错误的健康护理系统利用。

如果您在服务区域外需要急症护理，请前往最近的急症护理机构。



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

紧急护理需求可能是：

- 感冒
- 咽喉痛
- 发烧
- 耳痛
- 肌肉扭伤
- 妇产科服务

当您在 Molina Healthcare 的服务区域内并需要紧急护理时，您必须从网络内提供者那里获得紧急护理服务。您不需要预先批准（事先授权）即可获得 Molina Healthcare 服务区域内网络内提供者的紧急护理。如果您在寻找网络内紧急护理提供者时需要帮助，请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）或前往 www.MolinaHealthcare.com。

如果您在 Molina Healthcare 服务区之外，但在美国境内，则无需预先批准（事先授权）即可在服务区外获得紧急护理。请前往最近的紧急护理机构。

Medi-Cal 不承保美国境外的紧急护理服务。如果您在美国境外旅行并需要紧急护理，我们将不承保您的护理。

如果您需要紧急精神健康护理或物质使用障碍服务，请致电您所在县的精神健康或物质使用障碍计划或会员服务部，电话为 1-888-665-4621、TTY/TDD 或 711。每周 7 天、每天 24 小时随时致电您所在县的精神健康或物质使用障碍计划或您的 Molina Healthcare 行为健康计划。要在线查找所有县的免费电话号码，请访问：

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

如果您在医院期间获得药物作为承保紧急护理就诊的一部分，Molina Healthcare 将作为您承保就诊的一部分进行承保。如果您的紧急护理提供者给了您需要带到药房的处方，Medi-Cal Rx 将决定它是否在承保范围内。要了解有关 Medi-Cal Rx 的更多信息，请阅读本手册第 4 章中的“Medi-Cal Rx 承保的处方药”。

急诊护理

关于急诊护理，请致电 **911** 或前往最近的医院或急诊室。对于急诊护理，您**不需要** Molina Healthcare 的预先批准（事先授权）。



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

在美国境内（包括美属 Samoa、Guam、Northern Mariana 岛、Puerto Rico 或美属 Virgin 岛等地区），您有权使用任何医院或其他场所进行急诊护理。

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

急诊护理适用于危及生命的医疗情况。这种护理是针对具有一般健康和医学知识的谨慎（合理）外行人（不是健康护理专业人员）可能预料到的疾病或伤害，如果您不立即得到护理，您将危及您的健康（或您未出生婴儿的健康）。这包括对您的身体机能、身体器官或身体部位造成严重伤害的风险。示例可能包括但不限于：

- 活跃分娩
- 骨折
- 剧烈疼痛
- 胸痛
- 呼吸困难
- 严重烧伤
- 服药过量
- 昏倒
- 大量出血
- 精神科急诊，例如严重抑郁或自杀念头

请勿去急诊室进行常规护理或并非立即需要的护理。您应该从 PCP 处获得常规护理，他们最清楚您的情况。您在前往 ER 前无须询问 PCP 或 Molina Healthcare。但是，如果您不确定您的医疗情况是否是急诊状况，请致电您的 PCP。您也可以拨打 24/7 护士咨询热线 1-888-275-8750（英语）或 1-866-648-3537（西班牙语）。

如果您需要 Molina Healthcare 服务区以外的紧急护理，请前往最近的急诊室 (ER)，即使它不在 Molina Healthcare 网络中。如果您前往 ER，请要求他们致电 Molina Healthcare。您或收治您的医院应在您获得急诊护理后的 24 小时内致电 Molina Healthcare。如果前往美国境外除加拿大或墨西哥外的其他国家旅行，并且需要急诊护理，Molina Healthcare **不会**承保您的护理。

如果您需要紧急载送，请拨打 **911**。

如果您在紧急情况（稳定后护理）后需要在网络外医院接受护理，医院将致电 Molina Healthcare。



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

如果您或您认识的人处于危机之中，请联系 **988 自杀和危机生命线**。**致电或发短信 988 或在 988lifeline.org/chat 在线聊天**。988 自杀和危机生命线为处于危机中的任何人提供免费和保密的支持。这包括处于情绪困扰中的人以及那些因自杀、精神健康和/或药物使用危机而需要支持的人。

请记住：除非您有理由相信自己有医疗紧急情况，否则不要拨打 **911**。只有急诊情况才能获得急诊护理，不得为常规护理或感冒或咽喉肿痛等小病寻求急诊护理。如果是紧急情况，请拨打 **911** 或前往最近的急诊室或医院。

Molina Healthcare 护士咨询热线全年无休，每天 24 小时为您提供免费的医疗信息和建议。请拨打护士咨询热线 1-888-275-8750（英语）或 1-866-648-3537（西班牙语）（TTY/TDD 或 711）。

护士咨询专线

Molina Healthcare 护士咨询热线全年无休，每天 24 小时为您提供免费的医疗信息和建议。请拨打护士咨询热线 1-888-275-8750（英语）或 1-866-648-3537（西班牙语）（TTY/TDD 或 711）。

- 与会回答医疗问题、提供护理建议并帮助您决定是否应该立即就诊的护士交谈
- 获得有关糖尿病或哮喘等疾病的帮助，包括关于哪种提供者可能适合您的病情的建议

护士咨询热线**无法**帮助预约诊所或补充药物。如果您在这些方面需要帮助，请致电您的提供者诊室。

会员可在出现症状或需要健康护理信息时随时致电 1-888-275-8750（TTY/TDD 或 711）。注册护士每周 7 天、每天 24 小时提供服务以评估症状并帮助做出良好的医疗护理决定。

这些注册护士不做出诊断；他们按照护士咨询热线独有的专门设计的算法（治疗说明）评估症状并指导患者达到最合适的护理水平。护士咨询热线可能会将您转介给您的 PCP、专科医生、911 或急诊室。通过对患者进行教育，并指导您进行下一步的护理，这可以降低成本和错误的健康护理系统利用。



请致电会员服务部：1-888-665-4621（TTY/TDD 711）。

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

预先健康护理指示

预先健康护理指示或预先指示是一种法律形式。您可以在表上列明倾向的健康护理，以防您在后期无法交流或做决定。您还可以列出您**不**想要的健康护理。您可指定由某人，例如您的配偶，在您无法作出决定时替您作出决定。

Molina 案例管理人联系的会员可以向他们的案例管理人索取有关预先指示的信息。会员还可以致电 Molina Healthcare 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711) 索取有关预先指示的更多信息。您可在药房、医院、法律事务所和医生诊室处获得预先指示表格。您可能需要付费获得表格。您还可以在线寻找和下载免费表格。您可以请您的家人、PCP 或您信任的人帮助您填写表格。

您有权会将您的预设医疗指示记入您的医疗记录。您有权随时变更或取消您的预先指示。

您有权了解预先指示法律的变更。做出变更后，Molina Healthcare 将在 90 日内告知您州级法律的变更。

要了解更多信息，您可以致电 1-888-665-4621 联系 Molina Healthcare。

器官和组织捐献

您可通过捐献器官或组织帮助挽救生命。若您在 15 岁至 18 岁之间，您可在取得您父母或监护人书面同意下成为捐献者。您可随时改变成为器官捐献者的决定。若您想了解更多有关器官或组织捐献的信息，请与您的 PCP 商讨。您也可以访问 United States Department of Health and Human Services 网站，网址为 www.organdonor.gov。



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

4. 福利和服务

您的健康计划承保哪些福利和服务

本章介绍 Molina Healthcare 承保的福利和服务。只要具有医疗必需性且由 Molina Healthcare 网络内提供者所提供，您的承保服务就都是免费的。如果护理在网络外，您必须向 Molina Healthcare 申请预先批准（事先授权），但 Molina Healthcare 服务区域以外的某些敏感服务、急诊护理和紧急护理除外。您的健康计划可能承保网络外提供者提供的必要医疗服务，但您必须为此向 Molina Healthcare 寻求预先批准（事先授权）。

如果为保护个人生命、保证不会出现严重疾病或残障或减轻诊断疾病、伤痛或伤疾的严重疼痛是合理必需的服务，那就具有医疗必要性。对于未满 21 岁的会员，Medi-Cal 服务包括在医学上必需的、以修复或协助缓解身体或精神疾病或病症的护理。有关承保服务的更多信息，请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。

21 岁以下会员可获得额外的福利和服务。要了解更多信息，请阅读本手册中的第 5 章“儿童和青少年保健护理”。

下面列出了 Molina Healthcare 提供的一些基本健康福利和服务。带星号 (*) 的福利和服务需要预先批准（事先授权）。



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

- 针灸*
- 急症（短期治疗）居家健康治疗和服务
- 过敏测试及注射
- 针对紧急情况的救护车服务
- 麻醉师服务
- 哮喘预防
- 听力学*
- 基本护理管理服务
- 行为健康治疗*
- 生物标志物检测*
- 心脏康复
- 脊椎按摩服务*
- 化疗和放射疗法
- 认知健康评估
- 社区卫生工作者 (CHW) 服务
- 社区支持
- 复杂护理管理 (CCM) 服务
- 牙科服务 - 有限（由医疗专业人员/初级保健提供者 (PCP) 在医疗诊所执行）
- 透析/血液透析服务
- 导乐服务
- 耐用医疗设备 (DME)*
- 亲子双重服务
- 急诊室就诊
- 增强护理管理 (ECM) 服务
- 肠内及非口服营养*
- 计划生育服务（您可以去看网络外的提供者）
- 性别确认护理
- 复健服务和装置*
- 助听器
- 居家健康护理*
- 临终关怀*
- 免疫接种（注射）
- 住院医疗和手术护理*
- 为发育障碍者提供服务的中级护理机构
- 化验室和放射科*
- 长期居家健康治疗和服务*
- 长期服务与支持
- 产科及新生儿护理
- 精神健康治疗
- 职业治疗*
- 器官和骨髓移植*
- 矫形器/假肢*
- 造瘘术和泌尿外科用品
- 门诊医院服务
- 门诊精神健康服务
- 门诊手术*
- 姑息治疗*
- PCP 就诊
- 儿科服务
- 物理治疗*
- 足疗服务*
- 肺功能康复
- 快速全基因组测序
- 康复服务和设备*
- 专业护理服务，包括亚急性服务
- 专科医生就诊
- 言语治疗*
- 街头医疗服务
- 物质使用治疗
- 手术服务
- 远程医疗/远程健康
- 跨性别服务*
- 过渡性护理服务
- 紧急护理
- 视力服务*
- 女性健康服务



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

本手册第 8 章“需要了解的重要电话号码和术语词”中提供了承保服务的定义和描述。

如果为保护个人生命、阻止病情加重或残障或减轻诊断疾病、伤痛或伤病的严重疼痛是合理必需的服务，那就具有医疗必要性。

具医疗必要性的服务包括与年龄相适应的成长和发育，或获得、维持或恢复功能能力所必需的服务。

对于 21 岁以下的会员，如果为了纠正或改善 Medi-Cal for Kids and Teens（也称为早期和定期筛查、诊断和治疗 (EPSDT)）福利下的缺陷以及身心疾病或状况而必须接受服务，则该服务具有医疗必要性。这包括为解决或帮助缓解身体或精神疾病或病症或维持会员的状况以防止其恶化所必需的护理。

具医疗必要性的服务不包括：

- 未经检测或仍在检测中的治疗
- 不被普遍认为有效的服务或物品
- 超出正常疗程和治疗时间的服务或没有临床指南的服务
- 为照顾者或提供者提供便利的服务

Molina Healthcare 将与其他计划协调以确保您获得所有具医疗必要性的服务，即使这些服务由其他计划而非 Molina Healthcare 承保。

具医疗必要性的服务包括合理且必要的承保服务：

- 保护生命，
- 预防重大疾病或重大残疾，



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

- 减轻剧烈疼痛,
- 实现适合年龄的生长发育, 或
- 获得、维持和重新获得功能能力

对于 21 岁以下的会员, 具医疗必要性的服务包括上面列出的所有承保服务, 以及任何其他必要的健康护理、筛查、免疫接种、诊断服务、治疗和其他措施, 以纠正或改善缺陷以及身心疾病和状况, Medi-Cal for Kids and Teens 福利要求。根据联邦法律, 这项福利被称为早期和定期筛查、诊断和治疗 (EPSDT) 福利。

Medi-Cal for Kids and Teens 为 21 岁以下的参保婴儿、儿童和青少年提供预防、诊断和治疗服务。Medi-Cal for Kids and Teens 承保的服务多于提供给成人的服务。它旨在确保儿童得到早期发现和护理以尽快预防或诊断和治疗健康问题。Medi-Cal for Kids and Teens 的目标是确保每个孩子在需要时都能获得所需的健康护理——在正确的时间、正确的环境中为正确的孩子提供正确的护理。

Molina Healthcare 将与其他计划协调以确保您获得所有医疗必需的服务, 即使其他计划承保这些服务而 Molina Healthcare 不承保。阅读本章后面的“其他 Medi-Cal 计划和服务”。

Molina Healthcare 承保的 Medi-Cal 福利

门诊服务

成人免疫接种 (注射)

当成人免疫接种 (注射) 是一项预防性服务时, 无需预先批准 (事先授权), 即可从网络内提供者处获得成人免疫接种。Molina Healthcare 承保 Centers for Disease Control and Prevention (CDC) 之 Advisory Committee on Immunization Practices (ACIP) 推荐的预防性服务的免疫接种 (注射), 包括您旅行时所需的免疫接种 (注射)。

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



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

Molina Healthcare 周一至周五, 早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

过敏护理

Molina Healthcare 涵盖过敏测试和治疗，包括过敏脱敏、减敏或免疫治疗。

麻醉师服务

Molina Healthcare 涵盖您接受门诊治疗时具医疗必要性的麻醉服务。这可能包括由可能需要预先批准（事先授权）的麻醉师提供的牙科手术麻醉。

脊椎按摩服务

Molina Healthcare 承保脊椎按摩疗法服务，仅限于通过手法治疗脊柱。脊椎按摩疗法服务仅限于每月最多两次服务，或每月从以下服务中组合两项服务：针灸、听力学、职业治疗和言语治疗。限制不适用于 21 岁以下的儿童。Molina Healthcare 可能会根据医疗必要性预先批准其他服务。

这些会员有资格获得脊椎按摩服务：

- 21岁以下儿童
- 孕妇（资格有效期涵盖孕期结束后 60 天当月的月底）
- 专业护理机构、中期护理机构或亚急性护理机构的住院患者
- 当在 Molina Healthcare 网络中的县医院门诊部、门诊诊所、联邦合格健康中心 (FQHC) 或农村健康诊所 (RHC) 提供服务时，所有会员。并非所有 FQHC、RHC 或县医院都提供门诊脊椎按摩服务。

认知健康评估

Molina Healthcare 为 65 岁或以上的会员提供年度认知健康评估，这些会员没有资格接受类似的评估，作为 Medicare 计划年度健康访诊的一部分。认知健康评估寻找阿尔茨海默病或痴呆的迹象。



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

社区卫生工作者 (CHW) 服务

Molina Healthcare 在医生或其他持证从业者的推荐下为个人提供 CHW 服务，以预防疾病、残疾和其他健康状况或其进展、延长寿命、促进身心健康和效率。请致电 (844) 926-6590 或发送电子邮件至 CA_SDOH_Connectors@molinahealthcare.com，与社区联络员讨论如何注册。CHW 服务没有服务地点限制，会员可以在急诊室等环境中接受服务。服务可能包括：

- 健康教育和个人支持或宣传，包括控制和预防慢性病或传染病；行为、围产期和口腔健康状况；以及暴力或伤害预防
- 健康促进和指导，包括目标设置和制定行动计划以解决疾病预防和管理
- 健康导航，包括提供信息、培训和支持，以帮助获得健康护理和社区资源
- 无需许可证的筛查和评估服务，并帮助会员获得改善其健康状况的服务

符合以下任何情况的会员可获得 CHW 暴力预防服务，并由持证从业者确定：

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

CHW 暴力预防服务专门针对社区暴力（例如帮派暴力）。可以通过其他途径向会员提供人际/家庭暴力的 CHW 服务，并针对这些需求进行培训/经验。

透析和血液透析服务

Molina Healthcare 承保透析治疗。如果您的医生提交申请并得到 Molina Healthcare 的批准，Molina Healthcare 还承保血液透析（慢性透析）服务。

Medi-Cal 承保范围不包括：

- 舒适、便利或豪华的设备、用品和功能
- 非医疗物品，例如透析机或配件，让居家透析设备易携带出行



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

导乐服务

Molina Healthcare 承保以下期间由网络内导乐提供者提供的导乐服务：会员怀孕期间；分娩期间，包括死产、流产和堕胎；以及会员妊娠终止后一年内。Medi-Cal 不承保所有导乐服务。导乐服务不包括确定医疗状况、提供医疗建议或任何类型的临床评估、检查或程序。以下 Medi-Cal 服务不属于导乐福利的一部分：

- 行为健康服务
- 临床医护人员实施的剖宫产后束腹
- 临床病例协调
- 分娩教育小组班
- 全面的健康教育，包括定向、评估和规划（综合围产期服务计划服务）
- 与怀孕、分娩和产后有关的健康护理服务
- 催眠治疗（非专业精神健康服务 (NSMHS)）
- 哺乳咨询、团体课程和用品
- 具医疗必要性的社区支持服务
- 营养服务（评估、咨询和护理计划制定）
- 载送服务

如果会员需要或想要**未**承保的导乐或怀孕相关服务，则会员或导乐可以申请护理。请致电会员的 PCP 或 Molina Healthcare 会员服务部。

导乐提供者是接生员，他们在分娩前、分娩中和分娩后为孕妇和产后人员提供健康教育、宣传以及身体、情感和非医疗支持，包括在分娩期间、死产、流产和堕胎期间的支持。

任何怀孕或产后会员都可以从网络内导乐提供者那里获得以下服务：

- 初次就诊
- 最多八次额外就诊，可以是产前和产后就诊的混合
- 分娩（包括导致死产的分娩）、流产或堕胎期间的支持
- 妊娠结束后最多两次延长三小时的产后访视

会员最多可以接受九次额外的产后就诊，并由医生或其他有执照的从业者提供额外的书面推荐。



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

任何想要导乐服务的孕妇或产后会员都可以致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711) 找到导乐。如果网络内导乐提供者不可用, Molina Healthcare 必须协调会员在网络外获取导乐服务。

亲子双重服务

Molina Healthcare 为会员及其照顾者提供具医疗必要性的亲子双重行为健康 (DBH) 护理服务。亲子是 0 至 20 岁的儿童及其父母或照顾者。亲子护理为父母或照顾者和孩子服务。它以家庭福祉为目标, 以支持儿童的健康发展和精神健康。

亲子护理服务包括:

- DBH 健康儿童访视
- 亲子综合社区支持服务
- 亲子心理教育服务
- 亲子父母或照顾者服务
- 亲子家庭训练, 以及
- 儿童发展咨询和孕产妇精神健康服务

门诊手术

Molina Healthcare 承保门诊手术。部分手术项目需在接受服务前获得预先批准 (事先授权)。诊断性检查及特定门诊医疗或牙科手术项目均被视为择期手术。您必须获得预先批准 (事先授权)。

医生服务

Molina Healthcare 提供具医疗必要性的医生服务。

足部 (足科) 服务

Molina Healthcare 承保具医疗必要性的足病诊疗服务, 涵盖足部诊断以及针对人类足部的医疗、外科、机械、手法及电疗治疗。这包括治疗脚踝和与足部相连的肌腱。它还包括对控制足部功能的腿部肌肉和肌腱进行非手术治疗。



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

Molina Healthcare 周一至周五, 早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

治疗疗法

Molina Healthcare 承保不同的治疗疗法，包括：

- 化疗
- 放射治疗

产科及新生儿护理

Molina Healthcare 承保以下产科及新生儿护理服务：

- 在分娩中心、居家或医院分娩，具体取决于会员的喜好和最适合他们的医疗方式。
- 吸奶器和用品
- 母乳喂养教育和辅助
- 护理协调
- 咨询
- 胎儿遗传性疾病的诊断和咨询
- 导乐服务
- 产妇精神健康服务
- 新生儿护理
- 营养教育
- 与妊娠相关的健康教育
- 产前、分娩和产后护理由认证助产护士(CNM)、持证助产士(LM) 或医生根据会员的喜好和最适合他们的医疗方式进行
- 社会和精神健康评估和转介
- 维生素和矿物质补充剂

每位孕妇和产后会员均可享受上述所有服务。会员可以致电会员服务部 1-888-665-4621 寻求帮助。

延长产后保障

Molina Healthcare 承保妊娠结束后长达 12 个月的全方位承保，无论收入如何变化，也无论妊娠如何结束。

远程医疗服务

远程医疗是一种无需与您的提供者处于同一实际位置即可接受服务的方式。远程医疗可能涉及通过电话、视频或以其他方式与您的提供者进行实时对话。或者远程医疗可能涉及在没有实时对话的情况下与您的提供者共享信息。您可以通过远程医疗获得许多服务。



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

远程医疗可能不适用于所有承保服务。您可以联系您的提供者，了解您可以通过远程医疗获得哪些服务。重要的是，您和您的提供者同意使用远程医疗提供服务适合您。您有权获得面对面的服务。即使您的提供者同意远程医疗适合您，您也不需要使用远程医疗。

精神健康服务

门诊精神健康服务

Molina Healthcare 无需预先批准（事先授权）即可承保初始精神健康评估。您可以随时从 Molina Healthcare 网络中的持牌精神健康提供者那里获得精神健康评估，而无需转介。

您的 PCP 或精神健康提供者可能会转介给 Molina Healthcare 网络的专科医生进行更多精神健康筛查，以确定您需要的护理水平。如果您的筛查结果发现您因精神健康状况而受到轻度或中度损害，Molina Healthcare 可以为您提供精神健康服务。Molina Healthcare 承保精神健康服务，例如：

- 个人及群体精神健康评估及治疗（心理治疗）
- 用以评估精神健康状态的临床心理测试
- 发展认知技能，以提高注意力、记忆力和解决问题的能力
- 以监测药物治疗为目的的门诊服务
- 门诊化验服务
- Medi-Cal Rx 合同药物清单 (<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>) 中尚未承保的门诊药物、用品和补充剂
- 精神科咨询
- 居家治疗，至少涉及两名家庭成员。居家治疗的例子包括但不限于：
 - 儿童父母心理治疗（0 至 5 岁）
 - 亲子互动疗法（2 至 12 岁）
 - 认知行为伴侣疗法（成人）

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



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

如果 Molina Healthcare 网络中无法提供您需要的精神健康障碍治疗，或者您的 PCP 或精神健康提供者无法在上述“及时获得护理”中列出的时间内提供您需要的护理，Molina Healthcare 将承保并帮助您获得网络外服务。

如果您的精神健康筛查显示您可能会有更高水平的损伤并需要专业的精神健康服务 (SMHS)，您的 PCP 或您的精神健康提供者可以将您转介到县精神健康计划以获得您需要的护理。Molina Healthcare 将帮助您协调与县精神健康计划提供者的首次预约以便为您选择合适的护理。要了解更多信息，请阅读本手册第 4 章中的“其他 Medi-Cal 计划和服务”。

如果您或您认识的人处于危机之中，请联系 **988 自杀和危机生命线**。**致电或发短信 988 或在 988lifeline.org/chat 在线聊天**。988 自杀和危机生命线提供免费和私人帮助。任何人都可以获得帮助，包括那些处于情绪困扰中的人以及那些因自杀、精神健康和/或药物使用危机而需要支持的人。

急诊护理服务

治疗医疗紧急病况所需的住院和门诊服务

Molina Healthcare 承保治疗在美国（包括美属 Samoa、Guam、Northern Mariana 岛、Puerto Rico 或美属 Virgin 岛等地区）发生的医疗紧急情况所需的所有服务。Molina Healthcare 另外为需要在加拿大或墨西哥住院的急诊护理承保。

医疗紧急情况是指伴随剧痛或严重伤势的医疗病症。病情非常严重，如果不立即就医，谨慎（合理）的外行人（不是健康护理专业人员）可能会出现以下任何情况：

- 对您的健康构成严重风险
- 对身体机能的严重伤害
- 任何身体器官或部位的严重功能障碍
- 孕妇处于积极分娩状态，即在发生以下任一情况时分娩，存在严重风险：
 - 分娩前没有足够的时间将您安全地转移到另一家医院
 - 转移可能会对您的健康或安全或未出生婴儿的健康或安全构成威胁



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

如果医院急诊室提供者在治疗过程中为您提供长达 72 小时的门诊处方药供应，Molina Healthcare 将承保处方药作为您承保的急诊护理的一部分。如果医院急诊室提供者给您一个处方，您必须带去门诊药房配药，Medi-Cal Rx 将承保该处方。

如果您在旅行期间需要门诊药房的紧急药物供应，Medi-Cal Rx 将负责承保药物，而不是 Molina Healthcare。如果药房需要帮助您提供紧急药物供应，请让他们致电 Medi-Cal Rx 1-800-977-2273。

紧急载送服务

Molina Healthcare 提供救护车服务，帮助您在紧急情况下到达最近的护理地点。这意味着您的病情非常严重，前往护理场所的其他方式可能会危及您的健康或生命。除了需要您在加拿大或墨西哥住院的急诊护理外，美国以外的任何服务均不承保。如果您在加拿大或墨西哥获得紧急救护车服务，并且在护理期间没有住院，Molina Healthcare 将不承保您的救护车服务。

临终关怀与姑息治疗

Molina Healthcare 为儿童及成人的临终护理和姑息治疗提供承保，此类治疗可协助降低身体、情绪、社交和精神不适感。21 岁或以上的成年人可能无法同时获得临终关怀和治疗性（治愈性）护理服务。

临终关怀

临终关怀是绝症会员的一项福利。临终关怀要求会员的预期寿命为六个月或更短。这种干预主要关注疼痛和症状的管理，而不是延长生命的治疗。

临终关怀包括：

- 护理服务
- 物理、职业或言语服务
- 医疗社会服务
- 居家健康辅助和管家服务
- 医疗用品及装置
- 一些药物和生物服务（有些可能通过 Medi-Cal Rx 获得）
- 咨询服务



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

- 危机期内提供的 24 小时持续性护理服务，必要时在家中为晚期绝症会员进行持续护理。

- 在医院、专业护理机构或临终关怀机构一次最多连续五天的住院临时护理
- 在医院、专业护理机构或临终关怀机构进行短期住院护理，以控制疼痛或控制症状

Molina Healthcare 可能会要求您从网络内提供者处获得临终关怀，除非网络内不提供医疗上必要的服务。

姑息疗法

姑息疗法是以患者和家庭为中心的护理，通过预测、预防和治疗痛苦来改善生活质量。

姑息疗法适用于患有严重或危及生命的疾病的儿童和成人。它不要求会员的预期寿命为六个月或更短。姑息疗法可与治疗护理同时提供。

姑息疗法包括：

- 预立护理计划
- 姑息疗法评估和咨询
- 护理计划，包括所有授权的姑息疗法和治疗护理
- 姑息疗法团队包括但不限于：
 - 医学或骨病医生
 - 医生助理
 - 注册护士
 - 有执照的职业护士或执业护士
 - 社会工作者
 - 牧师
- 护理协调
- 疼痛及症状管理
- 精神健康和医疗社会服务

21 岁或以上的成年人不能同时获得治疗性护理和临终关怀。如果您正在接受姑息疗法并有资格获得临终关怀，您可以随时要求更改为临终关怀。



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

住院

麻醉师服务

Molina Healthcare 在承保住院期间提供具医疗必要性的麻醉师服务。麻醉师是为患者提供麻醉的专业提供者。麻醉是一类适用于在某些医疗或牙科手术中使用的药物。

住院服务

当您入院时，Molina Healthcare 承保具医疗必要性的住院护理。

快速全基因组测序

快速全基因组测序 (RWGS) 是任何年满一岁且在重症监护室接受住院服务的 Medi-Cal 会员的承保福利。它包括个体测序、单亲或双亲及其婴儿的三重测序以及超快速测序。

RWGS 是一种及时诊断病情的新方法，可影响一岁或以下儿童的重症监护病房 (ICU) 护理。如果您的孩子有资格参加 California Children's Services (CCS) 计划，CCS 可能会支付住院费用和 RWGS。

手术服务

Molina Healthcare 承保在医院进行且具医疗必要性的手术。

康复和复健（治疗）服务和设备

这项福利包括帮助受伤、残疾或慢性病患者获得或恢复心理和身体技能的服务和设备。

如果满足以下所有要求，Molina Healthcare 将承保本节所述的康复和复健服务：

- 服务具医疗必要性
- 服务旨在解决健康状况
- 服务旨在帮助您保持、学习或提高日常生活技能和功能
- 您在网络内设施接受服务，除非网络内医生确定您在医疗上需要在其他地点接受服务，或者网络内设施无法治疗您的健康状况



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

Molina Healthcare 承保以下康复/复健服务：**针灸**

Molina Healthcare 提供针灸服务，以预防、改变或缓解由公认的医疗状况引起的严重、持续的慢性疼痛。

门诊针灸服务，无论是否使用针头电刺激，每月仅限两次服务，由医生、牙医、足病医生或针灸师提供听力学、脊椎按摩疗法、职业治疗和言语治疗服务。限制不适用于 21 岁以下的儿童。Molina Healthcare 可能会根据医疗必要性预先批准（事先授权）更多服务。

听力学 (听力)

Molina Healthcare 提供听力学服务。门诊听力学仅限于每月两次服务，包括针灸、脊椎按摩疗法、职业治疗和言语治疗服务（限制不适用于 21 岁以下的儿童）。Molina Healthcare 可能会根据医疗必要性预先批准（事先授权）更多服务。

行为健康治疗

Molina Healthcare 通过 Medi-Cal for Kids and Teens 福利为 21 岁以下的会员提供行为健康治疗 (BHT) 服务。BHT 包括服务和治疗计划，例如应用行为分析和循证行为干预计划，这些计划可在最大可行的范围内发展或恢复 21 岁以下会员的功能。

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

BHT 服务必须具有医疗必要性，由有执照的医生或心理学家开具处方，获得 Molina Healthcare 的批准，并以遵循批准的治疗计划的方式提供。



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

心脏康复

Molina Healthcare 提供住院和门诊心脏康复服务。

耐用医疗设备 (DME)

- Molina Healthcare 承保购买或租赁 DME 用品、设备和其他服务，并由医生、医生助理、执业护士或临床护理专家医生开具处方。当对维持日常活动所需的身体机能或对预防重大身体残疾具有医疗必需性时，处方 DME 用品可能获得承保。
- Medi-Cal Rx 承保药房通常用于检测血糖或尿液的一次性门诊设备，例如糖尿病血糖监测仪、连续血糖监测仪、试纸和采血针。

一般来说，Molina Healthcare 不承保：

- 舒适、便利或豪华设备、功能和用品，零售级吸奶器除外，如本章前面“孕产妇和新生儿护理”中的“吸奶器和用品”所述
- 非用于维持正常日常生活活动的物品，例如健身器材，包括旨在为娱乐或体育活动提供更多支持的设备
- 卫生设备，但对 21 岁以下会员具医疗必性的设备除外
- 非医疗物品，如桑拿浴室或电梯
- 对您的房屋（除非通过社区支持提供）或汽车进行改装
- 心脏或肺部的电子监测器，婴儿窒息监测器除外
- 丢失、遭窃或不当使用造成的设备维修或更换，对 21 岁以下会员具医疗必需性的情况除外
- 其他一般不主要用于保健的物品

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

肠内营养和肠外营养

当医疗情况不允许您正常进食时，就会使用这些方法向身体提供营养。如有医疗需要，Medi-Cal Rx 可承保肠内营养配方和肠外营养产品。



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

Molina Healthcare 在医疗需要时承保肠内和肠外泵和管路。

助听器

如果您接受了听力损失测试、助听器具医疗必要性，并且您有医生的处方，Molina Healthcare 将为助听器提供承保。承保范围仅限于满足您医疗需求的最低成本助听器。Molina Healthcare 将承保一个助听器，除非每只耳朵都需要一个助听器才能获得比一个助听器更好的效果。

21 岁以下会员的助听器：

在 Sacramento、San Diego, Riverside 和 San Bernardino 县，州法律要求将需要助听器的 21 岁以下儿童转介到 California Children's Services 将需要助听器的 21 岁以下儿童转介到 California Children's Services (CCS) 计划，以决定孩子是否有资格获得 CCS。如果孩子符合 CCS 的条件，如果要治疗病症，CCS 将承担具医疗必要性的助听器的费用。如果孩子不符合 CCS 的资格，Molina Healthcare 将承保医疗上必要的助听器，作为 Medi-Cal 承保的一部分。

21 岁及以上会员的助听器

根据 Medi-Cal，Molina Healthcare 将为每个承保的助听器承保以下费用：

- 佩戴所需的耳模
- 一个标准电池组
- 确保助听器正常工作的访诊
- 清洁和安装助听器的访诊
- 修理助听器
- 助听器配件和租赁

根据 Medi-Cal，如果出现以下情况，Molina Healthcare 将承保更换助听器：

- 您的听力损失严重到您目前的助听器无法纠正
- 您的助听器丢失、被盗或损坏且无法修复，而不是您的错导致。您必须给我们一个说明，告诉我们这是如何发生的

对于 21 岁及以上的成年人，Medi-Cal **不**承保：

- 更换助听器电池



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

居家健康服务

Molina Healthcare 承保在家中提供的健康服务，前提是该服务经医生、医师助理、执业护士或临床护理专家认定为具医疗必要性并开具处方。

居家健康服务仅限于 Medi-Cal 承保的服务，包括：

- 部分时间专业护理
- 部分时间居家健康助理
- 专业物理、职业和言语治疗
- 医疗社会服务
- 医疗用品

医疗用品、设备和器具

Molina Healthcare 承保医生、医生助理、执业护士和临床护理专家开具的医疗用品。一些医疗用品通过 Medi-Cal Rx（按服务收费 (FFS) Medi-Cal 的一部分）承保，而不是由 Molina Healthcare 承保。当 Medi-Cal Rx 承保用品时，提供者将向 Medi-Cal 收费。

Medi-Cal **不**承保：

- 常见的家居用品，包括但不限于：
 - 胶带（所有类型）
 - 外用酒精
 - 化妆品
 - 棉球和棉签
 - 爽身粉
 - 纸巾
 - 金缕梅酊剂
- 常见的家庭修复措施，包括但不限于：
 - 白色凡士林
 - 干性皮肤油和乳液
 - 滑石及滑石组合产品
 - 过氧化氢等氧化剂
 - 过氧化脲和过硼酸钠
- 非处方洗发水
- 含有苯甲酸和水杨酸软膏、水杨酸乳膏、软膏或液体以及氧化锌糊剂的外用制剂
- 其他通常不主要用于健康护理的物品，并且主要由没有特定医疗需求的人经常使用的物品



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

职业治疗

Molina Healthcare 承保职业治疗服务，包括职业治疗评估、治疗计划、治疗、指导和咨询服务。

职业治疗服务仅限于 每月 2 次服务，包括针灸、听力学、脊椎按摩和言语治疗服务（限制不适用于 21 岁以下的儿童）。Molina Healthcare 可能会根据医疗必要性预先批准（事先授权）更多服务。

矫形器/假肢

Molina Healthcare 承保您的医生、足病医生、牙医或非医生提供者开具的具医疗必要性的矫形器械和假肢设备和服务。它们包括植入式助听器、乳房假体/乳房切除术胸罩、压缩烧伤服装和假肢，以恢复功能或更换身体部位，或支撑虚弱或变形的身体部位。

造瘘术和泌尿外科用品

Molina Healthcare 承保造口袋、导尿管、引流袋、冲洗用品和粘合剂。这不包括舒适或便利的用品，或豪华设备或功能。

物理治疗

Molina Healthcare 根据医生、牙医或足病医生的处方提供具医疗必要性的物理治疗服务。服务包括物理治疗评估、治疗计划、治疗、指导、咨询服务和外用药物应用。处方期限为六个月，并可根据医疗必要性续开处方。

肺功能康复

Molina Healthcare 承保具医疗必要性且由医生开具处方的肺康复。

专业护理机构服务

如果您是残疾人并需要高水平的护理，Molina Healthcare 将根据医疗必要性提供专业护理设施服务。这些服务包括在有执照的设施中提供食宿，每天 24 小时提供专业护理。



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

言语治疗

Molina Healthcare 承保由医生或牙医开具处方且具医疗必要性的言语治疗。处方期限为六个月，并可根据医疗必要性续开处方。言语治疗服务仅限于每月两次服务，包括针灸、听力学、脊椎按摩疗法和职业治疗服务。限制不适用于 21 岁以下的儿童。Molina Healthcare 可根据医疗必要性每月预先批准（事先授权）两项以上的服务。

跨性别服务

Molina Healthcare 承保具医疗必要性或服务符合重建手术规则的跨性别服务（性别确认服务）。

临床试验

Molina Healthcare 为接受临床试验的患者提供常规患者护理费用，包括癌症临床试验，列于 <https://clinicaltrials.gov>。Medi-Cal Rx 是 FFS Medi-Cal 的一部分，承保大多数门诊处方药。要了解更多信息，请阅读本章后面的“门诊处方药物”。

化验和放射服务

Molina Healthcare 提供具医疗必要性的门诊和住院化验室和 X 射线服务。CT 扫描、MRI 和 PET 扫描等高级成像程序可根据医疗必要性提供承保。

预防和健康服务以及慢性疾病管理

Molina Healthcare 承保范围包括但不限于：

- 不良童年经历 (ACE) 筛查
- Advisory Committee for Immunization Practices (ACIP) 推荐的疫苗
- American Academy of Pediatrics“光明未来”建议
(https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- 哮喘预防服务
- 计划生育服务
- 帮助戒烟，也叫戒烟服务
- 美国妇产科学院建议女性选择的预防性服务



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

- United States Preventive Services Task Force A 级和 B 级 建议的预防性服务

计划生育服务

向育龄成员提供计划生育服务，使他们能够选择子女的数量和间隔。这些服务包括 Food and Drug Administration (FDA) 批准的所有节育方法。Molina Healthcare 的 PCP 和妇产科专科医生可提供计划生育服务。

对于计划生育服务，您可以选择任何不在 Molina Healthcare 网络内的 Medi-Cal 医生或诊所，而无需获得 Molina Healthcare 的预先批准（事先授权）。如果您从网络外提供者那里获得与计划生育无关的服务，这些服务可能不在承保范围内。如需了解更多信息，请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。

慢性疾病管理

Molina Healthcare 还承保专注于以下病症的慢性疾病管理计划：

- 糖尿病
- 心血管疾病
- 哮喘病
- 抑郁症
- 高血压
- 慢性阻塞性肺病 (COPD)
- 心力衰竭

有关 21 岁以下会员的预防保健信息，请阅读本手册中的第 5 章“儿童和青少年保健护理”。

糖尿病预防计划

Diabetes Prevention Program (DPP) 是一项基于证据的生活方式改变计划。这个为期 12 个月的计划侧重于生活方式的改变。它旨在预防或延缓被诊断患有糖尿病前期的人 2 型糖尿病的发作。符合标准的成员可能有资格参加第二年的计划。该计划提供教育和团体支持。技巧包括但不限于：

- 提供同伴辅导
- 教授自我监控和解决问题



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

- 提供鼓励和反馈
- 提供支持目标的信息材料
- 跟踪常规称重以协助完成目标

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

重建服务

Molina Healthcare 承保矫正或修复身体异常结构的手术以尽可能改善或创造正常外观。

身体结构异常是由先天性缺陷、发育异常、创伤、感染、肿瘤、或疾病治疗（例如乳房切除术）导致的身体结构丧失。可能存在一些限制和例外情况。

物质使用障碍 (SUD) 筛查服务

Molina Healthcare 承保：

- 酒精和药物筛查、评估、简短干预和治疗转介 (SABIRT)

此外，Molina Healthcare 还提供以下服务：

- 在初级保健、住院、急诊科和其他签约医疗机构提供的成瘾治疗药物（MAT，也称为药物辅助治疗）；以及稳定会员所需的紧急服务。
- 为所在县符合专业精神健康服务（SMHS）准入标准的成员提供或安排提供具医疗必要性的 SMHS。

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

视力福利

Molina Healthcare 承保：

- 每 24 个月进行一次常规眼科检查；如果会员（例如糖尿病患者）有医疗需要，则承保更频繁的眼科检查
- 眼镜（镜框和镜片）每 24 个月一次，需要持有有效处方



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

- 如果您的处方发生变化或您的眼镜丢失、被盗或损坏并且无法修复，则承保在 24 个月内更换眼镜，前提是不是您的错误导致。您必须向我们说明，告诉我们您的眼镜是如何丢失、被盗或损坏的。
- 如果您的视力障碍影响了您的日常活动能力（例如年龄相关性黄斑变性），并且低视力设备和标准眼镜、隐形眼镜、药物或手术无法矫正您的视力障碍，则承保低视力设备。
- 具医疗必要性的隐形眼镜。如果由于眼部疾病或状况（例如缺少一只耳朵）而无法使用眼镜，则可能会承保隐形眼镜测试和隐形眼镜。符合特殊隐形眼镜的医学病症包括但不限于无虹膜、无晶状体和圆锥角膜。
- 为因疾病或受伤而失去一只或多只眼睛的会员提供人工眼服务和材料。
- 21 岁以下儿童和青少年的眼科检查和眼镜不限于每 24 个月一次；根据“Medi-Cal for Kids & Teens”，当提供者证明该服务具医疗必要性时，即可提供这些服务。
- 患有圆锥角膜和无晶状体等疾病的 21 岁以下儿童和青少年需要转介到 CCS 接受进一步护理。

非紧急情况下的载送福利

如果您的医疗需求不允许您使用汽车、公共汽车、火车、出租车或其他形式的公共或私人交通工具前往您的医疗预约，您可以获得医疗载送服务。您可以获得承保服务和 Medi-Cal 承保药房预约的医疗载送服务。您可以通过向您的提供者提出要求来申请医疗载送。这包括您的医生、牙医、足病医生、物理治疗师、言语治疗师、职业治疗师、精神健康或物质使用障碍 (SUD) 提供者、医生助理、执业护士或认证助产士。您的提供者将根据您的需要决定正确的载送方式。

如果他们发现您需要医疗载送，他们将通过填写表格并将其提交给 Molina Healthcare 来开处方。一旦获得批准，批准的有效期最长为 12 个月，具体取决于医疗必要性。获得批准后，您可以根据承保的医疗和药房预约获得任意数量的乘车服务。您的提供者将需要重新评估您对医疗载送的医疗需求，并在您仍符合资格的情况下，于服务到期时重新批准您的医疗载送处方。您的医生可能会重新批准医疗载送，最长不超过 12 个月。



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

医疗载送是指救护车、非紧急载送车、轮椅车或航空载送。当您需要乘车前往预约时，Molina Healthcare 可为您的医疗需求提供最低费用的医疗载送服务。这意味着，例如，如果您可以在身体上或医疗上由轮椅车载送，Molina Healthcare 将不会支付救护车费用。只有当您的身体状况无法进行任何形式的地面载送时，您才有权使用航空载送。

如果出现以下情况，您将获得医疗载送：

- 在身体或医疗上需要它，并得到您的提供者的书面授权，因为您在身体上或身体上无法使用汽车、公共汽车、火车或其他形式的公共或私人交通工具前往您的预约。
- 由于身体或精神残疾，您需要司机的帮助往返于您的家、车辆或治疗地点。

要索取您的医生为非紧急（常规）预约开具的医疗载送服务，请至少在预约前 2 个工作日（周一至周五）致电 1-888-665-4621 联系 Molina Healthcare 或致电 1-844-292-2688 联系 American Logistics。如需紧急预约，请尽快致电。致电时请准备好您的 Molina Healthcare 会员 ID 卡。

医疗载送的限制

Molina Healthcare 提供费用最低的医疗载送服务以满足您的医疗需求，前往离您家最近且可预约的提供者。如果 Medi-Cal 不承保您正在获得的服务，或者它不是 Medi-Cal 承保的药房预约，您就无法获得医疗载送。承保服务列表位于本手册第 4 章的“福利和服务”部分。

如果 Medi-Cal 承保预约类型但未通过健康计划承保，则 Molina Healthcare 将不承保医疗载送，但可以帮助您安排 Medi-Cal 的载送。除非获得 Molina Healthcare 的预先批准（预先授权），否则 Molina Healthcare 网络或服务区域之外的载送不承保。要了解更多信息或要求医疗载送，请致电 1-888-665-4621 联系 Molina Healthcare 或致电 1-844-292-2688 联系 American Logistics。

会员需要支付的费用

当 Molina Healthcare 安排载送时，不收取任何费用。

如何获得非医疗载送

您的福利包括当预约是针对 Medi-Cal 承保服务且您无法使用交通工具时，可以乘车赴约。当您尝试了所有其他载送方式并且符合以下条件时，您可以免费乘车：



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

- 往返约诊以接受您的提供者授权的 Medi-Cal 服务；或
- 领取处方药和医疗用品

Molina Healthcare 允许您使用汽车、出租车、公共汽车或其他公共或私人方式前往就诊以获得 Medi-Cal 承保的服务。Molina Healthcare 将提供满足您需求的非医疗载送类型的最低费用。

有时，Molina Healthcare 可以报销（偿还）您安排的私家车费用。Molina Healthcare 必须在您乘车之前批准这一点。您必须告诉我们为什么您不能以任何其他方式乘车，例如乘坐公共汽车。您可以致电 1-888-665-4621。您可以打电话、发电子邮件或亲自告诉我们。如果您有交通工具或可以自己开车去就诊，Molina Healthcare 将不为您报销。此福利仅适用于无法使用交通工具的会员。

要获得批准的私家车行程的里程报销，您必须提交司机的以下复印件：

- 有效的驾驶执照，
- 有效的车辆登记，及
- 有效的车辆保险。

要叫车服务，请在预约前至少提前 2 个工作日（周一至周五）致电 1-888-665-4621 联系 Molina Healthcare 或拨打 1-844-292-2688 联系 American Logistics，或者在您有紧急预约时尽快联系。致电时请准备好您的 Molina Healthcare 会员 ID 卡。

注：美洲印第安人也可以联系他们的印第安人健康护理提供者要求提供非医疗载送服务。

非医疗载送的限制

Molina Healthcare 提供费用最低的非医疗载送服务以满足您的需求，前往离您家最近且可预约的提供者。会员不能自驾或直接报销非医疗载送费用。要了解更多信息，请致电 1-888-665-4621 联系 Molina Healthcare 或致电 1-844-292-2688 联系 American Logistics。

在以下情况下不适用非医疗载送：



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

- 前往接受 Medi-Cal 承保服务时需要救护车、担架车、轮椅车或其他形式的医疗载送服务。
- 由于身体或医疗状况，您需要司机的帮助才能往返住所、车辆或治疗地点
- 您坐在轮椅上，而且在没有司机的帮助下，您将无法进出车辆。
- Medi-Cal 不承保该服务。

会员需要支付的费用

当 Molina Healthcare 安排非医疗载送时，不收取任何费用。

旅行费用

在某些情况下，如果您必须前往接受您家附近无法提供的医生诊疗服务，Molina Healthcare 可以支付旅行费用，例如膳食、酒店住宿和其他相关费用，例如停车、通行费等。与您一起旅行以帮助您预约或向您捐赠器官进行器官移植的人也可能承担这些旅行费用。您需要致电 1-888-665-4621 联系 Molina Healthcare 申请这些服务的预先批准（事先授权）。

牙科服务

Sacramento 县：Medi-Cal 使用管理式医疗计划来提供您的牙科服务。您必须参保牙科管理式护理。要了解更多信息，请访问健康护理选项，网站 <http://dhcs.ca.gov/mymedi-cal>。

Medi-Cal 承保牙科服务，包括：

- | | |
|-----------------------------|----------------|
| ▪ 诊断和预防性牙科服务，如检查、X 光检查和牙齿清洁 | ▪ 牙根管治疗（前段/后段） |
| ▪ 控制疼痛的紧急护理 | ▪ 牙冠（预制/化验室） |
| ▪ 拔牙 | ▪ 刮治和根面平整术 |
| ▪ 补牙 | ▪ 完整及局部义齿 |
| | ▪ 面对合资格儿童的口腔正畸 |
| | ▪ 局部涂氟 |

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



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

其他 Molina Healthcare 承保的福利和计划

长期护理服务

Molina Healthcare 为符合条件的会员承保以下类型的长期护理机构或居家的长期护理服务：

- Molina Healthcare 批准的专业护理设施服务
- Molina Healthcare 批准的亚急性护理设施服务（包括成人和儿童）
- Molina Healthcare 批准的中级护理设施服务，包括：
 - 中级护理机构/发育障碍服务机构 (ICF/DD)
 - 中级护理机构/发育障碍康复机构 (ICF/DD-H)
 - 中级护理机构/发育障碍护理机构 (ICF/DD-N)

如果您有资格获得长期护理服务，Molina Healthcare 将确保您被安置在提供最适合您医疗需求的护理水平的医疗机构或家中。Molina Healthcare 将与您当地的区域中心合作，以确定您是否有资格获得 ICF/DD、ICF/DD-H 或 ICF/DD-N 服务。

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

基本护理管理

从许多不同的提供者或不同的健康系统获得护理是很困难的。Molina Healthcare 希望确保会员获得所有医疗必需的服务、处方药和行为健康服务（精神健康和/或物质使用障碍服务）。Molina Healthcare 可以免费帮助您协调护理和管理您的健康需求。即使其他计划承保服务，也可以获得此帮助。



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

如果您对自己或孩子的健康有任何疑问或疑虑，请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。

复杂护理管理 (CCM)

有更复杂健康需求的会员可能有资格获得专注于护理协调的额外服务。

Molina Healthcare 提供 CCM 服务来管理慢性或高风险疾病。

如果您参加了 CCM 或增强护理管理 (ECM) (请阅读下文)，Molina Healthcare 将确保您有一名指定的护理管理人，可以帮助您进行上述基本护理管理，并在您从医院、专业护理机构、精神病院或住院治疗机构出院时提供其他过渡性护理支持。

增强护理管理 (ECM)

Molina Healthcare 为具有高度复杂需求的会员提供 ECM 服务。ECM 提供额外的服务来帮助您获得保持健康所需的护理。它协调您与医生和其他提供者的护理。ECM 帮助协调初级和预防保健、急性护理、行为健康（精神健康和/或物质使用障碍服务）、发育、口腔健康、基于社区的长期服务和支持 (LTSS) 以及社区资源的转介。

如果您符合条件，我们可能会就 ECM 服务与您联系。您也可以致电 Molina Healthcare 以了解您是否以及何时可以获得 ECM，或与您的健康护理提供者交谈。他们可以了解您是否有资格获得 ECM 或转介您接受护理管理服务。

承保的 ECM 服务

如果您有资格获得 ECM，您将拥有自己的护理团队和首席护理管理人。他们将与您和您的医生、专科医生、药剂师、案例管理人、社会服务提供者和其他人交谈。他们确保每个人都共同努力，为您提供所需的护理。您的首席护理管理人还可以帮助您在社区中寻找和申请其他服务。ECM 包括：

- 外展和参与
- 综合评估和护理管理
- 加强护理协调
- 健康促进
- 综合过渡保健



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

- 会员和居家支持服务
- 协调和社区和社会支持转介

要了解 ECM 是否适合您，请致电 1-888-665-4621 咨询您的 Molina Healthcare 代表或健康护理提供者。

会员需要支付的费用

会员无需支付 ECM 服务费用。

如果您注册加入 ECM，您指定的 ECM 首席护理管理人将与您联系（根据您的首选的联系方式）开始提供 ECM 服务。注册后，您应该每月接受 ECM 服务。您的 ECM 首席护理管理人将与您合作，直到您准备好完成该计划。如果您希望随时停止该计划，请通知您指定的 ECM 首席护理管理人。如果您不再有资格通过 Molina Healthcare 获得 Medi-Cal 福利，或者担心 ECM 提供者的行为或不安全的环境，可能会将您从该计划中退出。

过渡性护理服务

Molina Healthcare 可以帮助您管理过渡（变化）期间的健康护理需求。例如，住院后回家是一个过渡期，会员可能对药物和预约有新的健康需求。会员可以获得支持以实现安全过渡。Molina Healthcare 可以帮助您提供以下过渡性护理服务：

- 安排后续约诊
- 获取药物
- 获得免费交通工具进行面对面的约诊。

Molina Healthcare 有一个专用电话号码，仅用于在护理过渡期间帮助会员。Molina Healthcare 的护理管理人仅适用于高风险会员，包括孕妇或产后患者，或入院或出院的患者。护理管理人可以帮助会员获得所需的护理，并提供可能影响他们健康的护理服务，包括住房和食品服务。

要申请过渡性护理服务，请联系您的 Molina Healthcare 代表。他们将以您的语言为您提供计划、提供者或其他支持。Molina Healthcare 过渡性护理服务会员热线是 (833) 968-1065。



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

社区支持

如果适用，您可能有资格获得某些社区支持服务。社区支持是医疗上适当且具有成本效益的替代服务或环境，可替代 Medi-Cal State Plan 所承保的服务或环境。这些服务对会员来说是可选的。如果您有资格获得并同意接受这些服务，它们可能会帮助您更独立地生活。它们不会取代您已经在 Medi-Cal 下获得的福利。

只有 Molina Medi-Cal 会员和拥有 Molina for Medi-Cal 的 Medicare Duals 会员才有资格获得社区支持 (CS)。

住房过渡导航服务：帮助经历或面临无家可归风险的会员寻找、申请和获得住房。这些服务必须基于您的住房需求并记录您的住房支持计划。住房导航员协助申请、福利宣传、确保可用资源、在搬入时为房东提供帮助等。如果您无家可归或有无家可归的风险并有其他严重的健康需求，您可能符合条件。

住房押金：协助经历或面临无家可归风险的会员为建立基本居家所需的服务提供资金，例如押金和公用事业设置费用。住房押金无法支付租金。此服务只能使用一次。如果您无家可归或有无家可归的风险并有其他严重的健康需求，您可能符合条件。

住房租赁和维持服务：为无家可归但现在新安置的会员提供维持安全稳定住房所需的服务。这些服务必须基于您的住房需求并记录您的住房支持计划。此服务不包括租金。如果您无家可归或有无家可归的风险并有其他严重的健康需求，您可能符合条件。

短期住院后住房：这项服务为无家可归且有较高医疗或行为健康需求的会员提供短期住房。如果您无家可归，并且在离开医院或其他机构环境后需要继续接受治疗，您可能符合条件。这项服务在 12 个月内最多提供 6 个月，包括疗养护理和过渡性租金。



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

疗养护理（医疗暂托）：这项服务为无家可归的会员提供短期住房，他们不需要医院或专业护理，但仍需要从受伤或疾病（包括行为健康状况）中恢复过来，并且在不稳定的生活环境中病情会变得更糟。必须提供临床信息。如果您受伤或患病需要从中恢复，并且您正在经历无家可归，您可能符合资格。这项服务在 12 个月内最多提供 6 个月，包括短期住院后住房和过渡性租金。

暂托服务：当照顾者在自己家中需要帮助以提供临时护理以避免照顾者倦怠时，将向照顾者提供这项服务。这些服务是短期提供以及是非医疗性的。该服务仅供照顾者休息，并且仅用于避免长期护理安置。如果您有一位帮助您进行日常活动的照顾者，而该照顾者需要暂时离开照顾您的岗位，您可能符合条件。

日间康复训练计划：这些服务帮助会员获得、保持和提高在社区中生活所需的自助、社交和适应技能。如果您现在或最近无家可归，或有无家可归的风险，您可能符合资格。

辅助生活设施 (ALF) 过渡：这些服务帮助会员从疗养院搬到辅助生活设施。如果您目前在疗养院住了 60 天以上，并且可以安全地住在辅助生活设施中，您可能符合资格。

社区或居家过渡：这些服务帮助会员从疗养院搬到社区的居家环境中。如果您目前在疗养院或疗养中心超过 60 天，并且可以在一些具有成本效益的支持下安全地生活在社区中，您可能符合条件。

个人护理和家庭主妇服务：这些服务为在日常生活活动 (ADL) 和日常生活工具活动 (IADL) 方面需要帮助的会员提供护理。如果您有去医院或疗养院的风险，并且您已经申请了居家支持服务，您可能符合资格获得这些服务。

环境无障碍适应（房屋改造）：这项服务为确保会员的健康、福利和安全所需的房屋提供更改。这些变化应该有助于会员在家中更加独立。如果您有去疗养院的风险，您可能符合资格获得这些服务，并且您当前住所的改变可能会阻止这种情况。



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

医学定制膳食/医学支持食品：这项服务为最近从医院或专业护理机构出院的会员提供膳食，或满足慢性疾病会员的独特饮食需求。如果您的健康状况可以通过特殊饮食获得帮助，您可能符合条件。要获得资格，您必须获得营养师的评估和医生的推荐。

清醒中心：这些服务为被发现在公共场合醉酒（由于酒精和/或其他药物）并可能被送往急诊室或监狱的会员提供了替代目的地。所承保的服务持续时间少于 24 小时。

哮喘补救：这项服务通过改变居家环境来帮助会员预防急性哮喘发作，这可能导致需要紧急服务或住院。如果这些服务是由有执照的健康护理专业人员推荐的，您可能符合条件。哮喘治疗应与哮喘预防服务结合使用。

过渡性租金

过渡性租金预计将于 2026 年 1 月 1 日上线。过渡性租金为无家可归并有某些临床风险因素的会员提供长达六个月的临时和永久租金援助。会员在任何 12 个月内接受的康复护理、短期住院后住房和过渡性租金的总和不得超过六个月。在 2029 年 12 月 31 日之前，会员最多只能获得六个月的过渡租金。如果您有严重的精神健康状况并且正在经历或面临无家可归的风险，您可能有资格获得过渡性租金。

如果您需要帮助或想了解可能为您提供服务，请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。或致电健康护理提供者。

社区支持的事先批准

除清醒中心外，所有社区支持都需要Molina的事先批准。

如果您需要帮助或想了解您可以获得哪些社区支持，请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。或致电健康护理提供者。



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

器官和骨髓移植

21 岁以下儿童的移植

州法律要求需要移植的儿童被转介到 California Children's Services (CCS) 计划以决定该儿童是否有资格获得 CCS。如果孩子像大多数孩子一样符合 California Children's Services (CCS) 计划将支付移植和相关服务的费用。

如果孩子不符合 CCS 的条件，Molina Healthcare 会将孩子转介到合格的移植中心进行评估。如果移植中心确认移植是安全的，并且根据孩子的医疗状况需要移植，Molina Healthcare 将承担移植和其他相关服务。

21 岁及以上成年人的移植

如果您的医生决定您可能需要器官和/或骨髓移植，Molina Healthcare 将与您的提供者合作，协调转介到合格的移植中心进行评估。如果移植中心确认需要移植并且对您的医疗状况是安全的，Molina Healthcare 将承保移植和其他相关服务。

Molina Healthcare 承保的器官和骨髓移植包括但不限于：

- | | |
|--------|--------|
| ▪ 骨髓 | ▪ 肝 |
| ▪ 心脏 | ▪ 肝/小肠 |
| ▪ 心/肺 | ▪ 肺 |
| ▪ 肾 | ▪ 小肠 |
| ▪ 肾/胰腺 | |

街头医疗服务

无家可归的会员可以从 Molina Healthcare 提供者网络内的街头提供者那里获得承保服务。如果无家可归者符合 PCP 资格规则并同意成为会员的 PCP，则无家可归的会员可以选择 Molina Healthcare 街头提供者作为他们的初级保健提供者 (PCP)。要了解有关 Molina Healthcare 街头医疗服务的更多信息，请致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

其他 Medi-Cal 计划和服务

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

Molina Healthcare 不承保某些服务，但您仍然可以通过 FFS Medi-Cal 或其他 Medi-Cal 计划获得这些服务。Molina Healthcare 将与其他计划协调，以确保您获得所有医疗必需的服务，包括其他计划而非 Molina Healthcare 承保的服务。本部分列出了其中一些服务。如需了解更多信息，请致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。

门诊处方药

Medi-Cal Rx 承保的处方药

药房提供的处方药由 Medi-Cal Rx 承保，它是 FFS Medi-Cal 的一部分。

Molina Healthcare 可能会承保提供者在办公室或诊所提供的一些药物。如果您的提供者开出在医生办公室或输液中心给药的药物，这些药物可能被视为医生给药的药物。

如果由非药房医疗卫生保健专业人员给药，则该药物包含在医疗福利范围内。您的提供者可以为您开具 Medi-Cal Rx 合同药物清单中的药物。

有时，您需要一种不在合同药物清单上的药物。这些药物需要先获得批准，然后才能在药房配药。Medi-Cal Rx 将在 24 小时内审查并决定该等申请。

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

要了解某种药物是否在合同药物清单上或获取合同药物清单的副本，请致电 Medi-Cal Rx 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)，然后按 7 或 711。您也可以访问 Medi-Cal Rx 网站，网址为 <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

药房

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

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

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

您还可以通过致电 Medi-Cal Rx 1-800-977-2273 (TTY: 1-800-977-2273) 并按 7 或 711 找到您附近的药房或可以将您的处方邮寄给您的药房。

选择药房后，您的提供者可以通过电子方式向您的药房发送处方。您的提供者也可能会给您书面处方以便您带到您的药房。使用您的 Medi-Cal 福利身份识别卡 (BIC) 向药房开具您的处方。确保药房了解您正在服用的所有药物以及您的任何过敏症。如果您对方药有任何疑问，请咨询药剂师。

会员还可以从 Molina Healthcare 获得前往药店的载送服务。要了解有关载送服务的更多信息，请阅读本手册第 4 章中的“非紧急情况下的载送福利”。

专业精神健康服务 (SMHS)

一些精神健康服务由县精神健康计划提供，而不是 Molina Healthcare。其中包括面向符合 SMHS 服务规则的 Medi-Cal 会员的 SMHS。SMHS 可能包括以下门诊、住宅和住院服务：

门诊服务：

- 精神健康服务
- 药物支持服务
- 日间强化治疗服务
- 日间康复服务
- 危机介入服务
- 危机稳定服务
- 针对性案例管理
- 为 21 岁以下的会员提供治疗行为服务
- 为 21 岁以下的会员提供重症监护协调 (ICC)
- 为 21 岁以下的会员提供强化居家服务 (IHBS)
- 为 21 岁以下的会员提供治疗寄养 (TFC)
- 移动危机服务
- 同伴支持服务 (PSS) (可选)

居家服务：



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

- 成人住院治疗服务
- 危机住院治疗服务

住院服务:

- 精神科住院服务
- 精神科医疗机构服务

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

要在线查找所有县的免费电话号码，请访问

dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx。如果 Molina Healthcare 发现您需要县精神健康计划的服务，Molina Healthcare 将帮助您与县精神健康计划服务联系。

物质使用障碍 (SUD) 治疗服务

Molina Healthcare 鼓励需要酒精使用或其他物质使用帮助的会员获得护理。初级保健提供者、住院医院、急诊室和物质使用服务提供者等提供者提供物质使用服务。SUD 服务通过县提供。根据您的居住的地方，一些县提供更多的治疗选择和康复服务。

要了解有关 SUD 治疗方案的更多信息，请拨打 Molina Healthcare 的会员服务部电话 1(888)-665-4621。

Molina Healthcare 会员可以进行评估，以将他们的最适合其健康需求和偏好的服务相匹配。会员可以通过联系 Molina Healthcare 申请行为健康服务，包括 SUD 评估。会员也可以访问他们的 PCP 以便将他们转介给 SUD 提供者进行评估。必要时，可用的服务包括门诊治疗和治疗 SUD 的药物（也称为成瘾治疗药物或 MAT），例如丁丙诺啡、美沙酮和纳曲酮。

确定接受 SUD 治疗服务的会员将转介到其所在县的物质使用障碍计划进行治疗。

会员可以通过他们的 PCP 转介或直接联系 SUD 提供者进行自我转介。如果会员进行自我转介，提供者将进行初步筛选和评估，以确定他们是否符合条件以及他们需要的护理水平。有关所有县的电话号码列表，请访问

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



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

Molina Healthcare 将在初级保健、住院医院、急诊室和其他医疗机构提供或安排 MAT。Molina Healthcare 还在门诊行为环境中提供承保的 MAT 处方。针对药物使用和行为健康（包括住院或住院治疗）的更高水平的护理，已从 Molina 福利中剔除。这些环境中的 MAT 服务将属于相关县的福利范围。要了解有关 MAT 服务治疗方案的更多信息，请拨打 Molina Healthcare 的会员服务部电话 1-888-665-4621

牙科服务

Sacramento 县：Medi-Cal 使用管理式医疗计划来提供您的牙科服务。您必须参保牙科管理式护理。要了解更多信息，请访问健康护理选项 <http://dhcs.ca.gov/mymedi-cal>。

FFS Medi-Cal Dental 与您的牙科服务的 FFS Medi-Cal 相同。在获得牙科服务之前，您必须向牙科医生出示您的 Medi-Cal BIC 卡。确保提供者使用 FFS Dental，并且您不属于承保牙科服务的管理式护理计划的一部分。

Medi-Cal 通过 Medi-Cal Dental 提供广泛的牙科服务，包括：

- 诊断和预防性牙科服务，如检查、X 光检查和牙齿清洁
- 控制疼痛的紧急护理
- 拔牙
- 补牙
- 牙根管治疗（前段/后段）
- 牙冠（预制/化验室）
- 刮治和根面平整术
- 完整及局部义齿
- 面对合资格儿童的口腔正畸
- 局部涂氟

如果您有任何疑问或想了解有关牙科服务的更多信息，请致电 1-800-322-6384

（TTY 1-800-735-2922 或 711）联系 Medi-Cal Dental。您也可以访问 Medi-Cal Dental 网站，网址为 <https://www.dental.dhcs.ca.gov>。

California Children's Services (CCS)

CCS 是一项 Medi-Cal 计划，旨在治疗 21 岁以下患有某些健康状况、疾病或慢性健康问题且符合 CCS 计划规则的儿童。如果 Molina Healthcare 或您的 PCP 认为您的孩子符合 CCS 条件，他们将被转介到县 CCS 计划以检查他们是否符合条件。

县 CCS 工作人员将决定您或您的孩子是否有资格获得 CCS 服务。Molina Healthcare 不负责决定 CCS 资格。如果您的孩子有资格获得此类护理，CCS 计划内提供者将为他们治疗符合 CCS 条件的病症。Molina Healthcare 将继续承保与 CCS 病症无关的服务类型，例如体检、疫苗和儿童健康检查。



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

Molina Healthcare 不承保 CCS 计划承保的服务。要使 CCS 承保这些服务，CCS 必须批准提供者、服务和设备。

CCS 承保大多数健康状况。符合 CCS 条件的病症示例包括但不限于：

- 先天性心脏病
- 癌症
- 肿瘤
- 白血病
- 镰状细胞性贫血
- 甲状腺问题
- 糖尿病
- 严重的慢性肾病
- 肝病
- 肠道疾病
- 唇裂/腭裂
- 脊柱裂
- 听力损失
- 白内障
- 大脑性麻痹
- 某些情况下的癫痫
- 类风湿关节炎
- 肌肉萎缩症
- HIV/AIDS
- 严重的头部、大脑或脊髓损伤
- 严重烧伤
- 严重弯曲的牙齿

Medi-Cal 为参与儿童全面保健模式 (WCM) 计划的县的 CCS 服务付费。如果您的孩子没有资格获得 CCS 计划服务，您的孩子将继续从 Molina Healthcare 获得必要的医疗护理。

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

CCS 的载送和旅行费用

如果您或您的家人需要帮助才能进行与 CCS 合格病症相关的医疗预约，并且没有其他可用资源，您可以获得载送、膳食、住宿和其他费用，例如停车、通行费等。在您自行支付载送、膳食和住宿费用之前，请致电 Molina Healthcare 并申请预先批准（事先授权）。

Molina Healthcare 确实提供非医疗和非紧急医疗载送，如本手册第 4 章“福利和服务”所述。

如果您认为自己支付的载送或旅行费用是必要的，并且 Molina Healthcare 确认您试图通过 Molina Healthcare 获得载送，Molina Healthcare 将偿还您。



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

CCS 服务之外的居家和社区服务 (HCBS)

如果您有资格参加 1915(c) 豁免（特殊政府计划），您可能能够获得与 CCS 合格病症无关但您留在社区环境而不是机构所必需的居家和社区服务。例如，如果您需要在社区环境中进行房屋改造以满足您的需求，则 Molina Healthcare 无法将这些费用作为 CCS 相关病症福利来支付。但是，如果您参加了 1915(c) 豁免，则如果房屋改造对于防止入住机构是医学上必要的，则可能会受到承保。

当您年满 21 岁时，您将从 CCS 计划过渡到成人健康护理。届时，您可能需要注册 1915(c) 豁免才能继续通过 CCS 获得服务，例如私人护理。

1915(c) Home and Community-Based Services (HCBS) 豁免

California 的六项 Medi-Cal 1915(c) 豁免（特殊政府计划）允许该州在他们选择的社区环境中为人们提供长期服务和支持 (LTSS)，而不是在护理机构或医院接受护理。Medi-Cal 与联邦政府达成协议，允许在私人住宅或类似居家的社区环境中提供豁免服务。根据豁免提供的服务不得超过在机构环境中获得相同护理的费用。HCBS 豁免接受者必须有资格获得全范围 Medi-Cal。一些 1915(c) 豁免在 California 的可用性有限和/或可能有候补名单。Medi-Cal 1915(c) 的六项豁免是：

- 辅助生活豁免 (ALW)
 - 发育障碍人士的自决计划 (SDP) 豁免
- California 发育障碍人士 HCBS 豁免 (HCBS-DD)
- 居家和社区替代方案 (HCBA) 豁免
- Medi-Cal Waiver Program (MCWP)，以前称为人类免疫缺陷病毒/获得性免疫缺陷综合征 (HIV/AIDS) 豁免
- 多用途老年服务计划 (MSSP)

要了解有关 Medi-Cal 豁免的更多信息，请访问：

<https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/Medi-CalWaivers.aspx>。或致电

1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

居家支持服务 (IHSS)

居家支持服务 (IHSS) 计划为符合条件的 Medi-Cal 合格人员（包括老年人、盲人和/或残疾人）提供居家个人护理援助作为家庭外护理的替代方案。IHSS 允许接受者安全地留在自己的家中。您的健康护理提供者必须同意您需要居家个人护理援助，并且如果您没有获得 IHSS 服务，您将面临被安置在家庭外护理机构的风险。IHSS 计划还将进行需求评估。

要了解有关您所在县可用的 IHSS 的更多信息，请访问

<https://www.cdss.ca.gov/in-home-supportive-services>。或致电您当地的县社会服务机构。

您无法通过 Molina Healthcare 或 Medi-Cal 获得的服务

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

- 体外受精 (IVF)，包括但不限于不孕症研究或诊断或治疗不孕症的程序
- 保留生育能力
- 车辆改造
- 实验性服务
- 整容手术

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



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

5. 儿童和青少年 保健护理

21 岁以下的儿童和青少年会员可以在注册后立即获得所需的健康护理服务。这确保他们获得正确的预防、牙科和精神健康护理，包括成长和专业服务。本章节解释了这些服务。

儿童和青少年 Medi-Cal

21 岁以下的会员可免费获得所需的健康护理服务。以下列表包括常见的医疗必要服务，以发现和治疗或护理任何缺陷以及身体或精神诊断。承保服务包括但不限于：

- 儿童保健检查和青少年健康检查（儿童需要的重要定期就诊）
- 免疫接种（注射）
- 行为健康（精神健康和/或物质使用障碍）评估和治疗
- 精神健康评估和治疗，包括个人、团体和居家心理治疗（县承保专业精神健康服务 (SMHS))
- 不良童年经历 (ACE) 筛查
- 针对重点儿童和青少年群体 (POF) 的增强护理管理 (ECM) (Medi-Cal 管理式护理计划 (MCP) 福利)
- 化验室检查，包括血铅中毒筛查
- 健康和预防教育
- 视力服务
- 牙科服务（由 Medi-Cal Dental 承保）
- 听力服务（由 California Children's Services (CCS) 为符合条件的儿童提供。Molina Healthcare 将为不符合 CCS 资格的儿童提供服务）
- 居家健康服务，例如私人护理 (PDN)、职业治疗、物理治疗以及医疗设备和用品



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

这些服务称为儿童和青少年 Medi-Cal (也称为早期和定期筛查、诊断和治疗 (EPSDT)) 服务。有关会员有关儿童和青少年 Medi-Cal 的更多信息, 请访问 <https://www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal-For-Kids-and-Teens/Pages/Member-Information.aspx>。儿科医生的 Bright Futures 指南推荐的 Medi-Cal for Kids and Teens 服务可帮助您或您的孩子保持健康, 这些服务是免费承保的。要阅读 Bright Futures 指南, 请访问 https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf。

增强护理管理 (ECM) 是一项 Medi-Cal 管理式护理计划 (MCP) 福利, 可在 California 所有县使用, 以支持对有复杂需求的 MCP 会员的全面护理管理。由于具有复杂需求的儿童和青少年通常已经由一个或多个案例管理人或其他服务提供者在分散的交付系统中提供服务, 因此 ECM 提供系统之间的协调。有资格获得此福利的重点儿童和青少年人群包括:

- 无家可归的儿童和青少年
- 面临可避免住院或急诊就诊风险的儿童和青少年
- 有严重精神健康和/或物质使用障碍 (SUD) 需求的儿童和青少年
- 参加 California Children's Services (CCS) 或 CCS 儿童全面保健模式 (WCM) 的儿童和青少年, 其额外需求超出了 CCS 病症范围
- 参与儿童福利的儿童和青少年
- 从青少年管教所过渡的儿童和青少年

有关 ECM 的更多信息, 请访问

<https://www.dhcs.ca.gov/CalAIM/ECM/Documents/ECM-Children-And-Youth-POFs-Spotlight.pdf>

此外, 强烈建议 ECM 首席护理管理人筛选 ECM 会员对 MCP 提供的社区支持服务的需求, 作为传统医疗服务或环境的具有成本效益的替代方案, 并在符合条件和可用时参考这些社区支持。儿童和青少年可以从许多社区支持服务中受益, 包括哮喘治疗、住房导航、医疗暂息和清醒中心。

社区支持是由 Medi-Cal 管理式医疗计划 (MCP) 提供的服务, 符合条件的 Medi-Cal 会员无论是否有资格获得 ECM 服务, 都可以使用。

有关社区支持的更多信息, 请访问:



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

Molina Healthcare 周一至周五, 早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

<https://www.dhcs.ca.gov/CalAIM/Documents/DHCS-Medi-Cal-Community-Supports-Supplemental-Fact-Sheet.pdf>

通过 Medi-Cal 为儿童和青少年提供的一些服务（例如 PDN）被视为补充服务。这些不适用于 21 岁及以上的 Medi-Cal 会员。为了在您或您的孩子年满 21 岁后继续免费获得这些服务，您或您的孩子可能需要在 21 岁或之前注册 1915(c) Home and Community-Based Services (HCBS) 豁免或其他长期服务和支持 (LTSS) 服务。如果您或您的孩子正在通过 Medi-Cal for Kids and Teens 获得补充服务，并且即将年满 21 岁，请联系 Molina Healthcare 讨论继续护理的选择。

儿童健康检查和预防保健

预防保健包括定期健康检查、帮助您的医生及早发现问题的筛查，以及在疾病、疾病或医疗状况引起问题之前发现它们的咨询服务。定期检查可以帮助您或您孩子的医生发现任何问题。问题可能包括医疗、牙科、视力、听力、精神健康和任何物质（酒精或药物）使用障碍。Molina Healthcare 在需要时随时提供检查以筛查问题（包括血铅水平评估），即使不是在您或您孩子的定期检查期间。

预防保健还包括您或您的孩子需要的免疫接种（注射）。Molina Healthcare 所有参保儿童在就诊时已按时完成所需的所有免疫接种（注射）。预防保健服务和筛查是免费的，无需预先批准（事先授权）。

您的孩子应当在这些年龄时接受检查：

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



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

儿童保健检查包括：

- 完整的病史和全身身体检查
- 适合年龄的免疫接种（注射）（California 遵循 American Academy of Pediatrics“光明未来”时间表：https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf）
- 化验室检查，包括血铅中毒筛查（如果适合年龄或需要）
- 健康教育
- 视力和听力筛查
- 口腔健康筛查
- 行为健康评估

如果医生在检查或筛查过程中发现您或您孩子的身体或精神健康有问题，您或您的孩子可能需要接受进一步的医疗护理。Molina Healthcare 将免费承保该护理，包括：

- 医生、执业护士和医院护理
- 免疫接种（注射）以保持您或您孩子的健康
- 物理治疗、言语/语言治疗和职业治疗
- 居家健康服务，包括医疗设备、用品和电器
- 治疗视力问题，包括眼镜
- 治疗听力问题，包括加 California Children's Services (CCS) 未承保的助听器
- 针对自闭症谱系障碍和其他发育障碍等健康状况的行为健康治疗
- 病例管理和健康教育
- 重建手术，这是矫正或修复由先天性缺陷、发育异常、创伤、感染、肿瘤或疾病引起的身体异常结构以改善功能或创造正常外观的手术（通常由 CCS 承保；如果不是，则 Molina Healthcare 将承保）

血铅中毒筛查

所有参保 Molina Healthcare 的儿童都应在 12 至 24 个月大时接受血铅中毒筛查，如果未提前接受检测，则应在 24 至 72 个月大时接受血铅中毒筛查。如果父母或监护人要求，儿童也可以进行血铅筛查。每当医生认为生活变化使儿童处于危险之中时，也应该对儿童进行筛查。



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

帮助获得儿童和青少年保健护理服务

Molina Healthcare 将帮助 21 岁以下的会员及其家人获得他们需要的服务。我们可以让 Molina Healthcare 儿科护理管理人 (CM) 与您合作。Molina Healthcare 儿科 CM 可以：

- 告诉您可用的服务
- 必要时帮助查找网络内提供者或网络外提供者
- 帮助预约
- 安排医疗载送工具以便孩子们可以赴约
- 帮助转介到其他机构，例如 California Children's Services (CCS) 或区域中心 (RC)
- 帮助协调 Molina Healthcare 未承保但可通过按服务收费 (FFS) Medi-Cal 获得的服务 - 的护理，例如：
 - 精神健康和物质使用障碍 (SUD) 的治疗和康复服务
 - 牙齿问题治疗，包括牙齿矫正

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

牙科护理和检查

每天用毛巾轻轻擦拭牙龈以保持宝宝牙龈清洁。大约四到六个月时，随着宝宝的牙齿开始长出来，“长牙”将开始。您应该在孩子长出第一颗牙齿或一岁生日前（以先到者为准）为孩子的第一次牙科就诊预约。

这些 Medi-Cal 牙科服务是以下免费服务：

0-3 岁婴儿

- 宝宝第一次看牙医
- 宝宝第一次牙科检查
- 牙科检查（每六个月一次，有时更频繁）
- X 光检查
- 牙齿清洁（每六个月一次，有时更频繁）
- 牙齿涂氟（每六个月一次，有时更频繁）
- 补牙
- 拔牙
- 紧急牙科服务
- *镇静剂（如果有医疗需要）



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

4-12 岁儿童

- 牙科检查（每六个月一次，有时更频繁）
- X 光检查
- 牙齿涂氟（每六个月一次，有时更频繁）
- 牙齿清洁（每六个月一次，有时更频繁）
- 臼齿封填剂
- 补牙
- 牙根管
- 拔牙
- 紧急牙科服务
- *镇静剂（如果有医疗需要）

13-20 岁青少年

- 牙科检查（每六个月一次，有时更频繁）
- X 光检查
- 牙齿清洁（每六个月一次，有时更频繁）
- 牙齿涂氟（每六个月一次，有时更频繁）
- 为符合条件的人提供正畸（牙套）
- 补牙
- 牙冠
- 牙根管
- 部分义齿和全口义齿
- 刮治和根面平整术
- 拔牙
- 紧急牙科服务
- *镇静剂（如果有医疗需要）

* 提供者在确定并记录局部麻醉在医学上不合适的原因时，应考虑镇静和全身麻醉，并且牙科治疗已预先批准或不需要预先批准（事先授权）。

这些是不能使用局部麻醉而可以使用镇静剂或全身麻醉的一些原因：

- 身体、行为、发育或情绪状况阻碍了患者对提供者进行治疗的尝试做出反应
- 主要修复或外科手术
- 不合作的儿童
- 注射部位急性感染
- 局部麻醉剂无法控制疼痛

如果您有任何疑问或想了解有关牙科服务的更多信息，请拨打 Medi-Cal Dental 客户服务热线 1-800-322-6384（TTY 1-800-735-2922 或 711），或前往

<https://smilecalifornia.org/>。



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

其他预防教育转介服务

如果您担心您的孩子在学校参与度低和学习不好，请咨询您孩子的医生和老师或学校的管理人员。除了 Molina Healthcare 承保的医疗福利外，学校还必须提供一些服务来帮助您的孩子学习并且不落后。可以提供来帮助孩子学习的的服务包括：

- 言语和语言服务
- 心理服务
- 物理治疗
- 职业治疗
- 辅助技术
- 社会工作服务
- 咨询服务
- 学校护士服务
- 往返学校的载送服务

California Department of Education 提供并支付这些服务的费用。与孩子的医生和老师一起，您应该能够制定一个最能帮助您孩子的定制计划。



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

6. 报告和解决问题

有两种方法可以报告和解决问题：

- 当您对 Molina Healthcare 或提供者或您从提供者处获得的健康护理或治疗有问题或不满意时，请提出**投诉（申诉）**。
- 如果您不同意 Molina Healthcare 更改您的服务或不承保服务或延迟或拒绝支付理赔的决定，请提出**上诉**。
 - 您有权向 Molina Healthcare 提出申诉和上诉，告诉我们您的问题。这不会剥夺您的任何法定权利和补救措施。我们不会因您向我们提出投诉或报告问题而歧视或报复您。告诉我们您的问题将有助于我们改善对所有会员的护理。

您可以先联系 Molina Healthcare，让我们知道您的问题。周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00 致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。告诉我们您的问题。

如果您的申诉或上诉在 30 天后仍未得到解决，或者您对结果不满意，您可以致电 California Department of Managed Health Care (DMHC)。要求 DMHC 审查您的投诉或进行独立医疗审查 (IMR)。如果您的问题很紧急，例如对您的健康构成严重威胁的问题，您可以立即致电 DMHC，而无需先向 Molina Healthcare 提出申诉或上诉。您可以拨打 1-888-466-2219（TTY：1-877-688-9891 或 711）免费致电 DMHC，或前往：
<https://www.dmhca.gov>。

California Department of Health Care Services (DHCS) Medi-Cal 管理式保健监察员也可以提供帮助。如果您在加入、更改或离开健康计划时遇到问题，他们可以提供帮助。如果您搬家，并且在转移到新县的 Medi-Cal 时遇到问题，他们也可以提供帮助。您可以在周一至周五上午 8 点至下午 5 点致电监察员，电话为 1-888-452-8609。此为免费电话。

您也可以就 Medi-Cal 资格向您的县资格办公室提出申诉。如果您不确定可以向谁提出申诉，请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。



请致电会员服务部：1-888-665-4621（TTY/TDD 711）。

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

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

投诉

投诉（申诉）是指您对从 Molina Healthcare 或提供者处获得的服务有问题或不满意。提出投诉没有时间限制。您可以随时通过电话、书面、邮寄或在线方式向 Molina Healthcare 提出投诉。经您许可，您的授权代表或提供者也可以为您提出投诉。

- **致电：**请于周一至周五早上 7:00 至晚上 7:00 致电 Molina Healthcare，电话：1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。提供您的健康计划 ID 号码、您的姓名以及您的投诉理由。
- **邮寄：**请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）联系 Molina Healthcare 并要求将表格发送给您。取得表格后请填写。请务必包括您的姓名、健康计划 ID 号和投诉原因。告知我们发生了什么以及我们可以如何帮助您。

将表格寄送至：

Attention: Member Appeals & Grievances
200 Oceangate, Suite 100
Long Beach, CA 90802

您的医生的诊所可以提供投诉表。

- **在线：**请访问 Molina Healthcare 网站，网址为 www.MolinaHealthcare.com。

倘您需人帮助您提出投诉，我们可帮助您。我们可以为您提供免费的语言服务。请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。

在收到您的投诉后的五个日历日内，Molina Healthcare 将向您寄送一封信函，告知您我们已收到您的投诉。在 30 天内，我们将向您寄送另一封信函，告知您我们如何解决您的问题。如果您就与健康护理保险、医疗必要性或实验性或研究性治疗无关的申诉致电 Molina Healthcare，且您的申诉在下一个工作日结束前得到解决，您可能不会收到信函。

如果您有涉及严重健康问题的紧急事项，我们将开始加急（快速）审查。我们将在 72 小时内给您一个决定。如需加急审核，请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。



请致电会员服务部：1-888-665-4621（TTY/TDD 711）。

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

在收到您的投诉后 72 小时内，我们将决定如何处理您的投诉以及是否加急处理。如果我们确定我们不会加急处理您的投诉，我们会通知您我们将在 30 天内解决您的投诉。您可以出于任何原因直接联系 DMHC，包括如果您认为您的问题符合加急审查条件、

Molina Healthcare 在 72 小时内未回复您，或者您对 Molina Healthcare 的决定不满意。

与 Medi-Cal Rx 药房福利相关的投诉不受 Molina Healthcare 申诉流程的约束，也没有资格接受 Department of Managed Health Care (DMHC) 的独立医疗审查。会员可以致电 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) 并按 7 或 711 提交有关 Medi-Cal Rx 药房福利的投诉。或前往 <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。

与不受 Medi-Cal Rx 约束的药房福利相关的投诉可能有资格通过 Molina Healthcare 申诉和上诉流程以及 DMHC 的独立医疗审查进行审查。DMHC 的免费电话号码是 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891)。您可以在线查找独立医疗审查/投诉表和说明：<https://www.dmhc.ca.gov/>。

上诉

上诉与投诉不同。上诉是要求 Molina Healthcare 审查并更改我们针对您的服务所做的决定。如果我们向您发送了行动通知 (NOA) 信函，告知您我们将拒绝、延迟、更改或终止服务，并且您不同意我们的决定，您可以向我们提出上诉。您的授权代表或提供者也可以在获得您的书面许可的情况下向我们提出上诉。

您必须在收到 Molina Healthcare 的 NOA 之日起 60 天内提出上诉。如果我们决定减少、暂停或停止您现在获得的服务，您可以在等待上诉决定期间继续获得该服务。这称为待审期间补助给付。要获得待审

期间补助给付，您必须在 NOA 日期起 10 天内或我们说您的服务将停止之日之前（以较晚者为准）向我们提出上诉。当您在这些情况下请求上诉时，在您等待上诉决定期间，您的服务将继续提供。



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

您可以通过电话、书面、邮寄或在线方式提出上诉：

- **致电：** 请于周一至周五早上 7:00 至晚上 7:00 致电 Molina Healthcare，电话：
1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。提供您的姓名、健康计划 ID 号码及您的上诉的服务。
- **邮寄：** 请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）联系 Molina Healthcare 并要求将表格发送给您。取得表格后请填写。务必包括您的姓名、健康计划 ID 号码以及您正在上诉的服务。
- **将表格寄送至：**
Attention: Member Appeals & Grievances
200 Oceangate, Suite 100
Long Beach, CA 90802
您的医生的诊所可以提供投诉表。
- **在线：** 访问 Molina Healthcare 网站。前往：www.MolinaHealthcare.com。

如果您在申请上诉或待审期间补助给付时需要帮助，我们可以为您提供帮助。我们可以为您提供免费的语言服务。请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。

在收到您的上诉后五天内，Molina Healthcare 将向您发送一封信，告诉您我们已收到。

在 30 天内，我们将告知您我们的上诉决定并向您发送上诉解决通知 (NAR) 信函。如果我们未在 30 天内给您上诉决定，您可以向 California Department of Social Services (CDSS) 申请州听证会，并向 Department of Managed Health Care (DMHC) 申请独立医疗审查 (IMR)。

但是，如果您首先要求举行州听证会，并且已经举行了解决您的具体问题的听证会，则您不能就相同的问题要求与 DMHC 进行 IMR。在这种情况下，州听证会拥有最终决定权。但是，如果您的问题不符合 IMR 的条件，即使州听证会已经发生，您仍然可以向 DMHC 提出投诉。

如果您或您的医生希望我们快速做出决定，因为决定您的上诉所需的时间会危及您的生命、健康或功能；您可以要求加急（快速）审核。如需申请加急审核，请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。我们将在收到您的上诉后 72 小时内做出决定。如果存在紧急的健康护理问题，例如对您的健康构成严重威胁的问题，您无需在向 DMHC 提出投诉之前向 Molina Healthcare 提出上诉。



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

如果您不同意上诉决定该怎么办

如果您提出上诉并收到告知您仍然不会变更决定的 NAR 信函，或者您从未收到 NAR 信函并且时间已经过去 30 天，您可以：

- 要求 California Department of Social Services (CDSS) 举行**州听证会**，法官将审查您的案件。CDSS 的免费电话号码是 1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349)。您也可以在线要求举行州听证会。要求举行州听证会的更多方式可以在本章后面的“州听证会”中找到。
- 向 Department of Managed Health Care (DMHC) 提交独立医疗审查/投诉表以审查 Molina Healthcare 的决定。如果您的投诉符合 DMHC 的独立医疗审查 (IMR) 流程，则不属于 Molina Healthcare 的外部医生将审查您的病例并做出 Molina Healthcare 必须遵循的决定。

DMHC 的免费电话号码是 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891)。您可以在线查找 IMR/投诉表和说明：<https://www.dmhca.gov>。

您无需支付州听证会或 IMR 费用。

您有权同时申请州听证会和 IMR。但是，如果您首先要求举行州听证会，并且已经举行了解决您的具体问题的听证会，则您不能就同一问题要求 DMHC 进行 IMR。在这种情况下，州听证会拥有最终决定权。但是，如果问题不符合 IMR 的条件，即使州听证会已经发生，您仍然可以向 DMHC 提出投诉。

下方各节拥有有关如何申请州听证会和 IMR 的更多信息。

与 Medi-Cal Rx 药房福利相关的投诉和上诉不由 Molina Healthcare 处理。要提交有关 Medi-Cal Rx 药房福利的投诉和上诉，请致电 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) 并按 7 或 711。与不受 Medi-Cal Rx 约束的药房福利相关的投诉和上诉可能有资格获得 DMHC 的独立医疗审查 (IMR)。

如果您对与您的 Medi-Cal Rx 药房福利相关的决定有异议，您可申请州听证会。您不能要求 DMHC 提供 Medi-Cal Rx 药房福利决策的 IMR。



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

向 Department of Managed Health Care (DMHC) 提出投诉和独立医疗审查 (IMR)

IMR 是指与 Molina Healthcare 无关的外部医生审查您的病例。如果您想要 IMR，您必须首先就非紧急问题向 Molina Healthcare 提出上诉。如果您在 30 个日历日内没有收到 Molina Healthcare 的回复，或者您对 Molina Healthcare 的决定不满意，您可以申请 IMR。您必须在通知通知您上诉决定之日起六个月内申请 IMR，但您只有 120 天的时间申请州听证会。因此，如果您想要 IMR 和州听证会，请尽快提交您的投诉。

请记住，如果您首先要求举行州听证会，并且已经举行了解决您的具体问题的听证会，则您不能就同一问题要求与 DMHC 进行 IMR。在这种情况下，州听证会拥有最终决定权。但是，如果问题不符合 IMR 的条件，即使州听证会已经发生，您仍然可以向 DMHC 提出投诉。

您也许可以立即获得 IMR，而无需先向 Molina Healthcare 提出上诉。这是在您的健康问题紧迫的情况下，例如对您的健康构成严重威胁的情况。

如果您向 DMHC 提出的投诉不符合 IMR 的条件，DMHC 仍将审核您的投诉，以确保 Molina Healthcare 在您对其拒绝服务提出上诉时做出了正确的决定。

California Department of Managed Health Care 负责监管各种医疗健康服务计划。如果您对您的健康计划有申诉，您应该首先致电您的健康计划 **1-888-665-4621** (TTY/TDD 或 **711**)，并在联系该部门之前使用您的健康计划的申诉流程。使用本申诉程序并不会使您失去任何潜在的法律权利或补偿。如果您在涉及紧急情况的申诉、您的健康计划未令人满意地解决申诉或申诉超过 30 天而未得到解决等方面需要帮助，您可以致电 California 管理式医疗保健部寻求帮助。您亦有资格申请“独立医疗审查” (IMR)。如果您有资格申请 IMR，IMR 程序将会对健康计划在以下方面作出的医疗决定进行公正的审查：您打算接受的服务或治疗是否具有医疗必需性，实验性或研究性治疗的承保范围裁决，以及急诊或紧急护理服务的付款争议。该部门还设有免费电话号码 (**1-888-466-2219**)，以及听障及语障人士专用的 TDD 专线 (**1-877-688-9891**)。该部门网站 www.dmhc.ca.gov 可提供投诉表格、IMR 申请表与在线指示。



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

州听证会

州听证会是与 Molina Healthcare 和 California Department of Social Services (CDSS) 的法官会面。法官将帮助解决您的问题，并决定 Molina Healthcare 是否做出了正确的决定。如果您已经向 Molina Healthcare 提出上诉，但您仍然对我们的决定不满意，或者您在 30 天后仍未收到上诉决定，您有权要求举行州听证会。

您必须在我们的 NAR 信函之日起 120 天内要求举行州听证会。如果我们在您上诉期间为您提供待审期间补助给付，并且您希望它继续进行，直到您的州听证会做出决定，您必须在我们 NAR 信函后 10 天内或在我们说您的服务将停止的日期之前要求举行州听证会，以较晚者为准。

如果您需要帮助以确保在您的州听证会上做出最终决定之前，待审期间补助给付继续进行，请在周一至周五早上 7:00 至晚上 7:00 之间联系 Molina Healthcare，请致电 1-888-665-4621。如果您有听力或言语障碍，请致电 TYY/TDD 或 711。您的授权代表或提供者可以在获得您的书面许可的情况下为您要求举行州听证会。

有时您可以在不完成我们的上诉程序的情况下要求举行州听证会。

例如，如果 Molina Healthcare 没有正确或及时通知您有关您的服务的信息，您可以申请州听证会而无需完成我们的上诉程序。这被称为视同用尽。以下是一些被视同用尽的示例：

- 我们没有以您的首选语言向您提供 NOA 或 NAR 信函
- 我们犯了一个影响您的任何权利的错误
- 我们没有给您 NOA 信函
- 我们没有给您 NAR 信函
- 我们在 NAR 信函中犯了一个错误
- 我们没有在 30 天内决定您的上诉
- 我们认为您的案件相当紧急，但没有在 72 小时内回复您的上诉

您可以通过以下方式要求举行州听证会：



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

- **致电：**请致电 1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349 或 711) 联系 CDSS 的州听证会部门
- **邮寄：**请填写随您的上诉解决通知提供的表格，并将其邮寄至：
California Department of Social Services
State Hearings Division
744 P Street, MS 9-17-433
Sacramento, CA 95814
- **在线：**在线申请听证会 www.cdss.ca.gov
- **通过电子邮件：**请填写申诉解决通知随附的表格，并通过电子邮件发送至 Scopeofbenefits@dss.ca.gov
 - 注：如果您通过电子邮件发送，则存在州听证司以外的其他人可能会拦截您的电子邮件的风险。请考虑使用更安全的方法来发送申请。
- **通过传真：**填写上诉解决通知随附的表格，并将其传真至州听证司，免费传真号码 1-833-281-0903。

如果您需要帮助申请州听证会，我们可以提供帮助。我们可以为您提供免费的语言服务。请致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。

在听证会上，您将告诉法官您为什么不同意 Molina Healthcare 的决定。

Molina Healthcare 将告诉法官我们是如何做出决定的。法官可能最多需要 90 天来裁决您的个案。Molina Healthcare 必须遵循法官的决定。

如果您希望 CDSS 快速做出决定，因为举行州听证会所需的时间会使您的生命、健康或完全自理能力处于危险之中，您、您的授权代表或您的提供者可以联系 CDSS 并要求加急（快速）州听证会。CDSS 必须在从 Molina Healthcare 获得您的完整案例文件后的三个工作日内做出决定。

欺诈、浪费和滥用

如果您怀疑医疗服务提供者或获得 Medi-Cal 的人员有欺诈、浪费或滥用行为，您有责任拨打保密免费电话 1-800-822-6222 或在线提交投诉 <https://www.dhcs.ca.gov/>。

提供者欺诈、浪费和滥用包括：



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

- 伪造医疗记录
- 处方药超出医疗必要性范围
- 提供超出医疗必要性范围的健康护理服务
- 对未提供的服务收取费用
- 当专业人员未执行服务时，对专业服务收取费用
- 向会员提供免费或打折的商品和服务，以影响会员选择的提供者
- 在会员不知情的情况下更改会员的初级保健提供者

受益人的欺诈、浪费和滥用行为包括但不限于：

- 向他人出借、出售或提供健康计划 ID 卡或 Medi-Cal 福利身份识别卡 (BIC)
- 获得多个提供者提供的类似治疗或药物
- 在非紧急情况下去急诊室
- 使用他人的社会保障号码或健康计划 ID 号码
- 乘坐非健康护理相关服务、Medi-Cal 未承保的服务或没有医疗预约或处方可取的医疗和非医疗交通工具

要举报欺诈、浪费或滥用，请写下发生欺诈、浪费或滥用行为之人士的姓名、地址和 ID 号码。尽可能多地提供有关该人士的信息，例如电话号码或专长（如果是提供者）。提供事件日期以及所发生事件的摘要。

将您的报告寄送至：

Compliance Director
Molina Healthcare of California
200 Oceangate, Ste.100
Long Beach, CA 90802
免费电话号码：(866) 606-3889
传真号码 (562) 499-6150
电子邮件：MHC_Compliance@Molinahealthcare.com

拨打 Molina Healthcare 警报热线 866-606-3889 在线填写欺诈、浪费和滥用报告表，网址为 <https://www.molinahealthcare.alertline>。



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

7. 权利和责任

作为 Molina Healthcare 的会员，您拥有某些权利和责任。本章节解释了这些权利和责任。本章还包括您作为 Molina Healthcare 会员有权获得的法律声明。

您的权利

这些是您作为 Molina Healthcare 会员的权利：

- 受到尊重和尊严的对待，适当考虑您的隐私权以及对您的医疗信息保密的需要，例如病史、精神和身体状况或治疗以及生殖或性健康
- 提供有关健康计划及其服务的信息，包括承保服务、提供者、从业者以及会员的权利和责任
- 以您的首选语言获取完整翻译的书面会员信息，包括所有申诉和申诉通知
- 就 Molina Healthcare 的会员权利和责任政策提出建议
- 能够在 Molina Healthcare 的网络内选择初级保健提供者
- 及时访问网络提供者
- 与提供者一起参与有关您自己的健康护理的决策，包括拒绝治疗的权利
- 以口头或书面形式表达对组织或您得到的护理的不满
- 了解 Molina Healthcare 决定拒绝、延迟、终止（结束）或更改医疗护理请求的医疗原因
- 获得护理协调
- 要求对拒绝、推迟或限制服务或福利的决定提出上诉
- 为您的语言获得免费的口译和笔译服务
- 向当地法律援助办公室或其他团体寻求免费法律帮助
- 制定预先指示



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

- 如果服务或福利被拒绝并且您已经向 Molina Healthcare 提出上诉但仍对该决定不满意，或者您在 30 天后仍未收到上诉决定，请要求举行州听证会，包括有关可能举行快速听证会的情况的信息
- 从 Molina Healthcare 退保（退出）并根据要求更改为该县的另一个健康计划
- 获得未成年同意服务的权利
- 根据福利与机构 (W&I) 法典第 14182 (b)(12) 节的要求，及时以适合所请求格式的方式免费获取其他格式（如盲文版、大字印刷版及音讯版和可访问的电子格式）的书面会员信息。
- 不受到用作强迫、训诫、便利或报复手段的任何形式的限制或隔离
- 真诚讨论有关可用治疗选项和替代方案的信息，这些信息以符合您的情况和理解能力的方式提供，不论费用或保险
- 根据《联邦法规》第 45 卷 (CFR) 第 164.524 和 164.526 节的规定，访问和获取您的病历副本，并要求对其进行修改或更正
- 自由行使上述权利，而不会影响 Molina Healthcare、服务提供者或州政府对待方式的权力。
- 根据联邦法律，在 Molina Healthcare 的网络外获得计划生育服务、独立分娩中心、联邦合格健康中心、印第安健康诊所、助产服务、农村健康中心、性传播感染服务和紧急护理。
- 在不利福利裁定通知 (NABD) 发出之日起 60 个日历日内申请对不利福利裁定提出上诉，以及如何在计划内上诉过程中通过州公平听证会继续领取福利（如适用）。

您的责任

Molina Healthcare 会员负有以下责任：

- （在力所能及的范围内）为组织、其医疗执业人员和提供者提供护理所需的信息。
- 遵循他们与医疗执业人员一致同意的护理计划和指示。



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

- 在您力所能及的范围内理解他们的健康问题，并参与制定双方一致同意的治疗目标。
- 告诉我们的计划您是否有额外的健康保险。
- 以支持对其他患者的护理并帮助您的医生办公室、医院和其他办公室顺利运行的方式行事。
- 在您搬家时告诉我们。如果您在我们的服务区域内搬家，我们需要及时更新您的会员记录。如果您搬离我们的计划服务区域，您将不能继续成为我们计划的会员，但如果我们在该领域有计划，我们可以通知您。
- 如果您有任何疑问、疑虑、问题或建议，请告诉我们。

非歧视通知

歧视是违法的。Molina Healthcare 遵守州和联邦民权法。Molina Healthcare 不会因性别、种族、肤色、宗教、血统、原国籍、种族认同、年龄、精神残疾、身体残疾、医疗状况、遗传信息、婚姻状况、性别、性别认同或性取向而非法歧视、排斥或区别对待他人。

Molina Healthcare 提供：

- 向残障人士提供免费协助和服务以帮助他们更好地进行沟通，比如：
 - 合格的手语翻译员
 - 以其他格式撰写信息（大字、音频、无障碍电子格式和其他格式）
- 向母语并非英语的人士提供免费语言服务，比如：
 - 合格的翻译员
 - 用其他语言编写的信息。

如果您需要这些服务，请在周一至周五早上 7:00 至晚上 7:00 致电 1-888-665-4621 联系 Molina Healthcare。或者，如果您有听力或言语障碍，请致电 TYY/TDD 或 711 使用 California 中继服务。

如何提交申诉

如果您认为 Molina Healthcare 未能提供这些服务或因性别、种族、肤色、宗教、血统、原国籍、族群认同、年龄、精神残疾、身体残疾、医疗状况、遗传信息、婚姻状况、性别、性别认同或性取向而非法歧视、排斥或区别对待他人，您可以向 Molina Healthcare 民权协调员提交申诉。您可以通过电话、邮寄、亲临或在线提出申诉：



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

- **致电：**在周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00 之间致电 1-888-665-4621 联系 Molina Healthcare 的民权协调员。或者，如果您有听力或言语障碍，请致电 TYY/TDD 或 711 使用 California 中继服务。
- **邮寄：**请填写投诉表或写信并邮寄至
 Attention: Molina Healthcare Civil Rights Coordinator
 200 Oceangate, Suite 100
 Long Beach, CA 90802
- **亲临：**访问您的医生办公室或 Molina Healthcare 并说您想提出申诉。
- **在线：**请访问 Molina Healthcare 的网站 <https://molinahealthcare.Alertline.com>。

民权办公室 – California Department of Health Care Services

您还可以通过电话、邮寄或在线方式向 California Department of Health Care Services (DHCS) 民权办公室提出民权投诉：

- **致电：**致电 1-916-440-7370。如果您有言语或听力障碍，请致电 711（电信中继服务）。
- **邮寄：**请填写投诉表或邮寄信件至：
 Department of Health Care Services
 Office of Civil Rights
 P.O. Box 997413, MS 0009
 Sacramento, CA 95899-7413

投诉表格可在以下网址获得：https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx。

- **在线：**请发送电子邮件至 CivilRights@dhcs.ca.gov。

民权办公室 – United States Department of Health and Human Services

如果您认为自己因种族、肤色、原国籍、年龄、残障情况或性别而受到歧视，您可通过电话、邮寄或在线向 United States Department of Health and Human Services 民权办公室提出民权投诉：



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

- **致电：**致电 1-800-368-1019。如果您有言语或听力障碍，请致电 TTY 1-800-537-7697 或 711 使用 California 中继服务。

- **邮寄：**请填写投诉表或邮寄信件至：

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

投诉表格可在以下网址获取：<https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>。

- **在线：**请前往民权办公室投诉入口网站：<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp>。

会员参与计划活动的方式

Molina Healthcare 希望倾听您的意见。每个季度，Molina Healthcare 都会举办会议，讨论哪些方面做得好，以及 Molina Healthcare 对不足之处如何改进。这些会议会邀请会员参加。欢迎大家来参加会议！

社区咨询委员会

Molina Healthcare 有一个名为社区咨询委员会的小组。该小组由 Molina Healthcare 会员、他们的照顾者、家庭、社区倡导者、传统和安全网提供者组成。如果您愿意，您可以加入这个小组。该小组讨论如何改进 Molina Healthcare 政策，并负责：

- 为 Molina Healthcare 提供创新计划方面的建议，以满足在获得医疗保健时面临障碍的人们的需求
- 对现有计划和服务的审查
- 提供意见和建议，包括但不限于在网络开发和评估、质量和卫生服务系统改革等领域交流需求，这将有助于改善健康结果

如果您想成为该小组的一员，请致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711) 或发送电子邮件至 MHCCCommunityEngagement@Molinahealthcare.com 并询问社区参与。您也可以访问 www.MolinaHealthcare.com 或 www.MyMolina.com。



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

隐私保护条例声明

Molina Healthcare 关于保护医疗记录机密性的政策与程序的声明可供查阅，并可在您提出申请后提供给您。

如果您的年龄和能力足以同意使用敏感服务，则无需获得任何其他会员的授权即可获得敏感服务或提交敏感服务理赔。要了解有关敏感服务的更多信息，请阅读本手册第 3 章中的“敏感护理”。

您可以要求 Molina Healthcare 将有关敏感服务的通信发送到您选择的其他邮寄地址、电子邮件地址或电话号码。这称为“机密通信申请”。如果您同意护理，未经您的书面许可，Molina Healthcare 不会向任何其他人提供有关您的敏感护理服务的信息。如果您未提供邮寄地址、电子邮件地址或电话号码，Molina Healthcare 将以您的名义将通信发送到存档的地址或电话号码。

Molina Healthcare 将尊重您的申请，以您要求的形式和格式获取机密通信。或者，我们将确保您的通信易于按照您要求的形式和格式获取。我们会将它们发送到您选择的另一个位置。您的机密通信申请将持续到您取消申请或提交新的机密通信申请为止。

您可能会要求以某种形式和格式获取敏感服务。只有受保护的会员才能提出申请。如果敏感服务可以以要求的形式和格式发送，我们将满足您的申请。您的机密通信申请将持续到您取消申请或提交新的机密通信申请为止。

可能同意接受敏感服务的会员无需获得任何会员的授权即可接受敏感服务或提交敏感服务的理赔。Molina Healthcare 会将有关敏感服务的通信发送至会员的备用指定邮寄地址、电子邮件地址或电话号码，或者在没有指定的情况下，以会员的名义发送至其存档的地址或电话号码。未经接受护理会员的书面授权，Molina Healthcare 不会向任何其他会员披露与敏感服务相关的医疗信息。如果可以以所请求的形式和格式制作，或在其他地点制作，Molina Healthcare 将接受所要求的形式和格式的机密通信申请。



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

会员对与敏感服务相关的机密通信的申请将一直有效，直到该会员撤销该请求或提交新的机密通信申请。要请求和提交机密通信申请，您可以致电 Molina 会员服务部 1-888-665-4621 或访问 Molina 网站 www.molinahealthcare.com/members。

Molina Healthcare 关于保护您的医疗信息的政策和程序的声明（称为“隐私惯例通知”）如下：

本通知描述了如何使用和披露您的医疗信息以及您如何获得这些信息。请详细阅读本通知

Molina Healthcare of California（“**Molina Healthcare**”、“**Molina**”、“**我们**”或“**我们的**”）通过 Medi-Cal 计划为您提供医疗保健福利。Molina 使用和分享有关您的受保护健康信息，以为您提供健康福利。我们使用并共享您的信息以进行治疗、付款和医疗保健运营。我们还出于法律允许和要求的其他原因使用和共享您的信息。我们有责任对您的健康信息保密并遵守本通知的条款。本通告的生效日期为 2022 年 10 月 1 日。

PHI 是“受保护健康信息”的缩写。PHI 是指由 Molina 使用或共享的健康信息，例如包含您的姓名、会员编号或其他识别信息。

为什么 Molina 要使用或共享您的 PHI？

我们使用或共享您的 PHI 以为您提供健康护理福利。您的 PHI 出于治疗、付款和健康护理营运目的使用和共享。

用于治疗

Molina 可能会使用或分享您的 PHI 来为您提供或安排您的医疗护理。这种治疗还包括您的医生或其他健康护理提供者之间的转介。例如，我们可能会与专科医生共享您的健康状况信息。这有助于专科医生与您的医生讨论您的治疗。

用于付款

Molina 可能会使用或共享 PHI 以做出付款决定。这可能包括理赔、治疗批准和有关医疗需求的决定。您的姓名、状况、治疗和提供的用品可能会写在账单上。例如，我们可能会让医生知道您享有我们的福利。我们还会告知医生我们将支付的账单金额。



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

用于健康护理运营

Molina 可能会使用或分享关于您的 PHI 以营运我们的健康计划。例如，我们可能会使用您的理赔中的信息告知您关于能够帮助您的健康计划的信息。我们也可能使用或共享您的 PHI 来解决会员的疑虑。您的 PHI 还可用于查看申索是否得到正确支付。

健康护理运营涉及诸多日常业务需求。包括但不限于以下需求：

- 质量提高；
- 健康计划中的行动以帮助患有某些疾病（如哮喘）的会员；
- 进行或安排医疗审查；
- 法律服务，包括欺诈和滥用检测和起诉计划；
- 帮助我们遵守法律的行动；
- 解决会员需求，包括解决投诉和申诉。

我们将与为我们的健康计划执行不同类型活动的其他公司（“**商业伙伴**”）共享您的 PHI。我们也可能使用您的 PHI 来提醒您预约。我们可能会使用您的 PHI 为您提供有关其他治疗或其他健康相关福利和服务的信息。

Molina 在什么情况下可以在未获得您的书面授权（批准）的情况下使用或共享您的 PHI？

法律允许或要求 Molina 为以下其他几个目的使用及共享您的 PHI，包括：

法律规定

我们将根据法律要求使用或共享有关您的信息。我们将在 Department of Health and Human Services (HHS) 部长要求时分享您的 PHI。这可能是为了法庭案件、其他法律审查或执法目的而使用或共享。

公共卫生

您的 PHI 可能会被用于或共享用于公共卫生活动。这可能包括帮助公共卫生机构预防或控制疾病。



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

健康护理监督

您的 PHI 可能会被政府机构使用或与政府机构共享。他们可能需要您的 PHI 来检查我们的健康计划如何提供服务。

法律或行政程序

如果您的 PHI 与 Medi-Cal 的运营有关，可能会与法院、调查员或律师共享。当 Medi-Cal 计划为您提供健康护理福利时，这可能涉及欺诈或从他人那里收回资金的行动。

Molina 何时需要您的书面授权（批准）才能使用或共享您的 PHI？

Molina 需要您的书面批准才能将您的 PHI 用于本通知中列出的目的之外的目的。在披露您的 PHI 用于以下目的之前，Molina 需要您的授权：(1) 心理治疗笔记的大部分使用和披露；(2) 用于营销目的的使用和披露；(3) 涉及 PHI 销售的使用和披露。您可取消您向我们提供的书面许可。由于您已经给予我们的批准，您的取消将不适用于我们已经采取的行动。

您有哪些健康信息权利？

您有权：

• 要求限制 PHI 使用或披露（共享您的 PHI）

您可以要求我们请勿将您的 PHI 分享用于治疗、付款或健康护理营运。

您也可以要求我们不要与家人、朋友或您指定的参与您的健康护理的其他人分享您的 PHI。但是，我们不一定会同您申请。您需要以书面形式提出要求。您可以使用 Molina 的表格提出请求。

• 要求 PHI 的机密通信

您可以要求 Molina 以某种方式或在某个地点向您提供您的 PHI，以帮助保护您的 PHI 的私密性。我们将遵循合理的保密通信请求，以特定的形式或格式提供 PHI，前提是它容易以请求的形式和格式或在其他地点生成。您需要以书面形式或通过电子传输方式提出请求。



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

▪ 查看并复制您的 PHI

您有权查看并获取我们持有的您的 PHI 副本。这可能包括作为 Molina 会员在承保、理赔和其他决定中所使用的记录。您需要以书面形式提出要求。您可以使用 Molina 的表格提出要求。我们可能会收取影印及邮寄这些记录的合理费用。在某些情况下，我们可能会拒绝该要求。*重要提示：我们并没有您的医疗记录的完整副本。如需检阅、变更您的医疗记录或获取其副本，请联系您的医生或诊所。*

▪ 修改您的 PHI

您可以要求我们修改（更改）您的 PHI。这仅涉及我们保存的关于您作为会员的记录。您需要以书面形式提出要求。您可以使用 Molina 的表格提出要求。如果我们拒绝该请求，您可以致信表达异议。

▪ 接收 PHI 披露的记录信息（共享您的 PHI）

您可以要求我们向您提供在您提出要求之日之前的六年内我们与之共享您的 PHI 的某些当事方之清单。该列表将不包括如下共享的 PHI：

- 用于治疗、支付或健康护理运营；
- 向人们介绍其自己的 PHI；
- 经您授权共享；
- 适用法律允许或要求的使用或披露事件；
- 为了国家安全或情报目的而披露的 PHI；或者
- 根据适用法律，作为有限数据集的一部分。

如果您在 12 个月内多次索取此清单，我们将对每个清单收取合理费用。您需要以书面形式提出要求。您可以使用 Molina 的表格提出要求。

您可以提出上述任何要求，或者可以获得本通知的纸质副本。请致电 **1-888-665-4621** 联系我们的会员服务部。

我该如何投诉？

如果您认为我们没有保护您的隐私并希望投诉，您可以致电或写信给我们提出投诉（或申诉）：

Molina Healthcare of California



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

Manager of Member Services
200 Oceangate - Suite 100
Long Beach, CA 90802
电话: 1-888-665-4621

或者您可以致电、写信或联系以下机构:

Privacy Officer
c/o Office of Legal Services
Privacy Officer and Senior Staff Counsel
California Department of Health Care Services
1501 Capitol Avenue
P.O. Box 997413, MS 0010
Sacramento, CA. 95899-7413
(916)440-7700
电子邮件: privacyofficer@dhcs.ca.gov

或

Office for Civil Rights
U.S. Department of Health & Human Services
90 7th Street, Suite 4-100
San Francisco, CA 94103
(800) 368-1019; (800) 537-7697(TDD);
(202) 619-3818 (传真)

Molina 的职责是什么?

Molina 必须:

- 保护您的 PHI 隐私;
- 向您提供书面信息, 例如我们在您的 PHI 方面的职责和隐私惯例;
- 在您任何未妥善保护的 PHI 遭到泄露的情况下向您发送通知;



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

Molina Healthcare 周一至周五, 早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。
或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

- 不得出于承保目的而使用或披露您的基因信息；
- 遵守本通告的条款。

本通告可能会有变更

Molina 保留随时更改本通知的信息规范和条款的权利。如果我们这样做，新的条款和惯例将适用于我们保留的所有 PHI。如果我们做出任何重大变更，Molina 将在我们的网站上发布修订后的通知，并将修订后的通知或有关重大变更信息以及如何获取修订后的通知，在我们的下一个年度邮件中发送给届时由 Molina 承保的会员。

联系信息

如有任何疑问，请联系以下办事处：

Molina Healthcare of California
 Attention: Manager of Member Services
 200 Oceangate - Suite 100
 Long Beach, CA 90802
 电话：1-888-665-4621

<https://www.dhcs.ca.gov/formsandpubs/laws/priv/Documents/Notice-of-Privacy-Practices-English.pdf>。

法律通知

许多法律皆适用于本会员手册。即使本手册未将这些法律条文纳入，也未对其详加说明，您的权利与责任仍有可能受其影响。适用于本手册的主要法律是与 Medi-Cal 计划有关的州级和联邦法律。其他联邦法律和州法律也可能适用。



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

关于 Medi-Cal 作为给付顺位、其他健康保险 (OHC) 和侵权追偿的通知

Medi-Cal 方案遵循与健康护理服务会员第三方法律责任有关的州法律及联邦法律和法规。Molina Healthcare 将会采取所有合理的措施以确保 Medi-Cal 计划的给付顺位位于最后。

Medi-Cal 会员可能有其他健康保险 (OHC)，也称为私人健康保险。拥有 OHC 的 Medi-Cal 会员在使用其 Medi-Cal 福利之前必须将其 OHC 用于承保服务。作为 Medi-Cal 资格的条件，您必须在免费提供任何可用的 OHC 时申请或保留它。

联邦和州法律要求 Medi-Cal 会员报告 OHC 以及对现有 OHC 的任何变更。如果您没有及时报告 OHC，您可能需要偿还 DHCS 错误支付的任何福利。访问 <http://dhcs.ca.gov/OHC> 在线提交您的 OHC。

如果您无法上网，您可以致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711) 向 Molina Healthcare 报告 OHC。或者您可以拨打 1-800-541-5555 (TTY 1-800-430-7077 或 711) 或 1-916-636-1980 致电 DHCS 的 OHC 处理中心。

以下是**不被**视为 OHC 的部分保险清单：

- 汽车保险下的人身伤害和/或医疗费用承保。
注：请阅读下面的人身伤害和工伤赔偿计划的通知要求。
- 人寿保险
- 工伤赔偿
- 房主保险
- 雨伞保险
- 意外保险
- 收入替代保险（例如 Aflac）

DHCS 有权利和责任就 Medi-Cal 不是第一付款人的承保 Medi-Cal 服务获得补偿。

例如，如果您在车祸或工作中受伤，汽车或工伤赔偿保险可能必须首先支付您的健康护理费用，或者如果 Medi-Cal 支付服务费用，则必须偿还 Medi-Cal。

如果您受伤，而另一方对您的受伤负有责任，则您或您的法定代表必须在提起法律诉讼或理赔的 30 日内通知 DHCS。



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

在线提交您的通知：

- Personal Injury 计划：<https://dhcs.ca.gov/PIForms>
- Workers' Compensation Recovery 计划：<https://dhcs.ca.gov/WC>

要了解更多信息，请访问 DHCS Third Party Liability and Recovery Division 网站
<https://dhcs.ca.gov/tplrd> 或致电 1-916-445-9891。

遗产追偿通知

Medi-Cal 计划必须向某些已故会员的遗嘱认证遗产寻求偿还，以偿还他们在 55 岁生日当天或之后接受的 Medi-Cal 福利。偿还包括按服务收费和管理式护理保费或护理机构服务、居家和社区服务及会员在护理机构时接受的相关医院和处方药服务或曾在接受的居家和社区服务相关均摊款项。偿还额不得超过会员的遗嘱认证财产的价值。

要了解更多信息，请访问 DHCS Estate Recovery 计划网站，网址为
<https://dhcs.ca.gov/er> 或致电 1-916-650-0590。

行动通知

Molina Healthcare 将在 Molina Healthcare 拒绝、延期、终止或变更健康护理服务申请时向您寄送一份行动通知 (NOA) 函件。如果您不同意 Molina Healthcare 的决定，您可以向 Molina Healthcare 提出上诉。有关提出上诉的重要信息，请参阅本手册第 6 章的“上诉”部分。当您 Molina Healthcare 向您发送 NOA 时，如果您不同意我们做出的决定，它将告诉您您拥有的所有权利。

通知内容

如果 Molina Healthcare 全部或部分基于医疗需要拒绝、延迟、修改、终止、暂停或减少您的服务，您的 NOA 必须包含以下内容：

- Molina Healthcare 打算采取的行动的声明
- Molina Healthcare 做出决定的原因的简明解释
- Molina Healthcare 如何决定，包括 Molina Healthcare 使用的规则



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

- 做出决定的医学原因。Molina Healthcare 必须清楚地说明您的病情如何不符合规则或指南。

译文

Molina Healthcare 需要完整翻译并以常用首选语言提供书面会员信息，包括所有申诉和上诉通知。

完整翻译的通知必须包括 Molina Healthcare 决定拒绝、延迟、修改、终止、暂停或减少健康护理服务申请的医疗原因。

如果没有您首选语言的翻译，Molina Healthcare 需要以您的首选语言提供口头帮助，以便您能够理解您获得的信息。



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

8.重要数字与词汇

重要电话号码

- Molina Healthcare 会员服务部电话：1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)
 - Medi-Cal Rx 电话：1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273), 然后按 7 或 711
 - 资格信息：1-800-357-0172
 - 24 小时护士求助热线：1-888-275-8750
 - Para Enfermera En Español:1-866-648-3537
 - 入院通知：1-866-553-9263 (传真)
-

重要词汇

活跃分娩：怀孕会员处于第三孕期，在分娩前无法安全移送至另一家医院或移送可能影响会员或未出生婴儿健康和安全。

急性：一种短暂的、突发的疾病，需要快速就医。

美洲印第安人：符合联邦法律 42 CFR 第 438.14 节中“印第安人”定义的个人，如果该人符合以下任何条件，则该人定义为“印第安人”：

- 是联邦承认的印第安部落的会员
- 居住在城市中心，并满足以下一项或多项条件：
 - 是印第安人部落、族群或其他有组织的群体的成员，包括自 1940 年以来终止的部落、族群或团体，以及他们居住的州现在或将来承认的部落、族群或团体，或者是任何此类会员的一级或二级后裔
 - 是爱斯基摩人、阿留申人或其他 Alaska 原住民
 - 被内政部长认为是任何目的的印第安人
- 根据 Health and Human Services 部长颁布的法规被确定为印第安人



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

- 被内政部长认为是任何目的的印第安人
- 被 Health and Human Services 部长视为印第安人，有资格获得印第安人健康护理服务，包括作为加利福尼亚印第安人、爱斯基摩人、阿留申人或其他 Alaska 原住民。

上诉：会员要求 Molina Healthcare 审核并更改有关所申请服务承保范围的决定。

行为健康服务：包括专业精神健康服务 (SMHS)、非专业精神健康服务 (NSMHS) 和物质使用障碍 (SUD) 治疗服务，以支持会员的精神和情绪健康。NSMHS 通过健康计划为患有轻度至中度精神健康状况的会员提供。SMHS 通过县 Mental Health Plans (MHP) 为因精神健康障碍而造成严重损伤或功能恶化风险高的会员提供。承保紧急精神健康服务，包括紧急情况下的评估和治疗。您所在的县还提供酒精或药物使用服务，称为 SUD 服务。

福利：在此健康计划下承保的健康护理服务和药物。

California Children's Services (CCS)：一项 Medi-Cal 计划，为 21 岁以下患有某些健康状况、疾病或慢性健康问题的儿童提供服务。

护理管理人：护理管理人是合格的健康护理专业人员，例如注册护士 (RN)、执业职业护士 (LVN)/执业护士 (LPN)、社会工作者或其他训练有素的专家，他们帮助会员了解他们的健康状况并与他们的提供者协调护理。

护理管理人与您和您的医疗团队密切合作，以确保您获得有效管理健康所需的支持和服务。

经认证助产护士 (CNM)：获得注册护士执照并被 California 注册护理委员会认证为护士助产士的人。允许一名经过认证的护士助产士参加正常分娩的病例。

脊医：通过手动操作治疗脊柱的提供者。

慢性疾病：无法完全治愈或随着时间的推移而恶化的疾病或其他医疗问题，或者必须进行持续治疗以使会员不会恶化的疾病或其他医疗问题。



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

诊所：诊所是会员可以选择作为初级保健提供者 (PCP) 的机构。这可以是联邦认证健康中心 (FQHC)、社区诊所、偏远健康诊所 (RHC)、印第安健康护理提供者 (IHCP) 或其他初级护理机构。

基于社区的成人服务 (CBAS)：一项基于门诊、机构的服务，为符合相关资格的会员提供专业护理、社会服务、治疗、个人护理、居家和照顾者培训及支持、营养服务、载送以及其他服务。

社区支持：社区支持是帮助改善会员整体健康的服务。他们为与健康相关的社会需求提供服务，如住房、膳食和个人护理。他们帮助社区会员，重点是促进健康、稳定和独立。

投诉：会员口头或书面表达对服务的不满，包括但不限于：

- 所提供的护理或服务的质量；
- 与提供者或员工的互动；
- 会员有权对 Molina Healthcare、县精神健康或物质使用障碍计划或 Medi-Cal 提供者提出的延长时间提出异议。

投诉与申诉相同。

持续护理：如果提供者和 Molina Healthcare 同意，计划会员可以继续从其现有的网络外提供者处获得 Medi-Cal 服务长达 12 个月。

合同药物清单 (CDL)：Medi-Cal Rx 的批准药物清单，提供者可以从中订购会员所需的承保药物。

福利协调 (COB)：确定哪种保险承保（Medi-Cal、Medicare、商业保险或其他）对拥有多种健康保险承保的会员具有主要治疗和支付责任的过程。

共付额：除了 Molina Healthcare 的付款外，会员通常在服务时支付的款项。

承保服务：Molina Healthcare 负责支付的 Medi-Cal 服务。承保服务受 Medi-Cal 合同的条款、条件、限制和排除、任何合同修订以及本会员手册（也称为承保范围说明书 (EOC) 和披露表）中所列的约束。



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

DHCS: California Department of Health Care Services。这是监督 Medi-Cal 计划的州办公室。

退保: 因会员不再符合资格或更改为新的健康计划而停止使用健康计划。会员必须签署一份表格，说明他们不想再使用健康计划或致电 Health Care Options 并通过电话退保。

DMHC: California Department of Managed Health Care (DMHC)。这是监督管理式医疗健康计划的州办公室。

导乐服务: 导乐服务包括健康教育、宣传以及身体、情感和非医疗支持。会员可以在分娩前、分娩中和分娩后或怀孕结束（包括产后）获得导乐服务。导乐服务作为预防服务提供，必须由医生或其他有执照的从业人员推荐。

耐用医疗设备 (DME): 由会员的医生或其他提供者订购的医疗必需医疗设备，该会员在家中、社区或用作居家的设施中使用这些设备。

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

急诊护理: 在法律允许的情况下，由医生或工作人员在医生的指导下进行的检查，以确定是否存在紧急医疗状况。需要具有医疗必需性的服务，以在机构能力范围内保证您在临床上的稳定。

紧急医疗状况: 出现严重症状，如活跃分娩（定义参见上文）或剧痛的医疗或精神状况，令具有一般健康和医药知识的谨慎外行人合理认为缺乏实时医疗护理可能：

- 将会员的健康或未出生婴儿的健康置于严重危险之中
- 导致身体机能受损
- 导致身体部位或器官无法正常运作
- 导致死亡

紧急医疗载送: 救护车或急诊车载送至急诊室接受紧急医疗护理的服务。



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

增强护理管理 (ECM): ECM 是一种全人、跨学科的护理方法，可满足具有最复杂医疗和社会需求的会员的临床和非临床需求。

参保者: 作为健康计划会员，且通过计划接受服务的人。

已建立患者: 与提供者有现有关系并在健康计划规定的指定时间内前往该提供者的患者。

实验性治疗: 在人体测试之前处于实验室或动物研究测试阶段的药物、设备、程序或服务。实验服务未进行临床调查。

计划生育服务: 预防或延迟怀孕的服务。向育龄会员提供服务，使他们能够确定子女的数量和生育间隔。

联邦认证健康中心 (FQHC): 一个没有很多提供者的地区的健康中心。会员可以在 FQHC 获得初级和预防性护理。

按服务收费 (FFS) Medi-Cal: 有时 Molina Healthcare 不承保服务，但会员仍然可以通过 FFS Medi-Cal 获得服务，例如通过 Medi-Cal Rx 获得许多药房服务。

后续护理: 定期接受医生护理，以检查会员在住院后或治疗过程中的进展情况。

欺诈: 明知欺瞒可能致使本人或他人获得某些不当利益而故意采取的欺骗或虚假陈述的行为。

独立分娩中心 (FBC): 计划在怀孕会员住所以外进行分娩的医疗机构，并获得国家许可或以其他方式批准提供产前分娩或产后护理以及计划中包含的其他门诊服务的医疗机构。这些机构并非医院。

申诉: 会员口头或书面表达对服务的不满，包括但不限于：

- 所提供的护理或服务的质量；
- 与提供者或员工的互动；



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

- 会员有权对 Molina Healthcare、县精神健康或物质使用障碍计划或 Medi-Cal 提供者提出的延长时间提出异议。

投诉与申诉相同。

康复服务和设备：帮助会员保持、学习或提高日常生活技能和功能的健康护理服务。

健康护理选项 (HCO)：可以为健康计划的会员注册或取消注册的计划。

健康保险：通过偿还投保人疾病或伤痛费用或直接向提供者支付护理费用的方式为医疗和手术费用付费的保险承保。

居家健康护理：在家中提供专业护理服务及其他服务。

居家健康护理提供者：在家中为会员提供专业护理和其他服务的提供者。

临终关怀：照顾减少患有绝症的会员的身体、情感、社交和精神不适。当会员的预期寿命为六个月或更短时，可以获得临终关怀。

医院：会员从医生和护士那里获得住院和门诊护理的地方。

医院门诊护理：未作为住院患者，在医院进行医疗或手术护理。

住院：作为住院患者在医院治疗。

印第安健康护理提供者 (IHCP)：由 Indian Health Service (IHS)、印第安部落、Tribal Health 计划、部落组织或城市印第安人组织 (UIO) 运营的健康护理计划，这些术语在《印第安人健康护理改善法》(25 U.S.C. 第 1603 节) 第 4 节中定义。

住院护理：当会员必须在医院或其他地方过夜以获得所需的医疗护理时。

中级护理机构或居家：在提供 24 小时住宿服务的长期护理机构或家中提供护理。中级护理机构或居家的类型包括中级护理机构/发育障碍者 (ICF/DD)、中级护理机构/发育障碍者-康复者 (ICF/DD-H) 和中级护理机构/发育障碍者护理 (ICF/DD-N)。



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

研究治疗：已成功完成 Food and Drug Administration (FDA) 批准的临床研究第一阶段，但尚未被 FDA 批准用于一般用途且仍在 FDA 批准的临床研究中接受调查的治疗药物、生物制品或器械。

长期护理：在设施中的护理时间超过入院月份加一个月。

长期服务和支持 (LTSS)：帮助有长期健康问题或残疾的人在他们的地方生活或工作的服务。这可能是在家中、在工作中、集体之家、疗养院或其他护理机构。LTSS 包括在家中或社区提供的长期护理和服务计划，也称为居家和社区服务 (HCBS)。一些 LTSS 服务由健康计划提供，而另一些则单独提供。

管理式护理计划：一项 Medi-Cal 健康计划，仅为参加该计划的 Medi-Cal 接受者使用某些医生、专科医生、诊所、药房和医院。Molina Healthcare 是一项管理式护理计划。

儿童和青少年 Medi-Cal：为 21 岁以下的 Medi-Cal 会员提供的一项福利以帮助他们保持健康。会员必须接受适合其年龄的健康检查和适当的筛查以便及早发现健康问题和治疗疾病。他们必须接受治疗以照顾或帮助检查中可能发现的情况。根据联邦法律，这项福利也被称为早期和定期筛查、诊断和治疗 (EPSDT) 福利。

Medi-Cal Rx：一种药房福利服务，是 FFS Medi-Cal 的一部分，称为“Medi-Cal Rx”，为所有 Medi-Cal 受益人提供药房福利和服务，包括处方药和一些医疗用品。

医疗之家：一种提供初级保健主要功能的护理模式。这包括全面护理、以患者为中心、协调护理、可访问服务以及质量和安全。

具医疗必要性 (或医疗必需性)：具医疗必要性的服务是合理且保护生命的重要服务。需要该项护理以防止患者患重病或残疾。这种护理通过诊断或治疗疾病、疾病或伤害来减轻剧烈疼痛。对于 21 岁以下的会员，Medi-Cal 具医疗必要性的服务包括修复或帮助身体或精神疾病或状况（包括物质使用障碍 (SUD)）所需的护理。



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

医疗载送：当会员在身体或医疗上无法使用汽车、公共汽车、火车、出租车或其他形式的公共或私人交通工具前往承保的医疗预约或领取处方时，提供者将为会员开具的交通工具。当您需要乘车前往就诊时，Molina Healthcare 会为您的医疗需求支付最低费用的载送。

Medicare：联邦健康保险计划，适用于 65 岁或以上的人、某些年轻人的残疾人和终末期肾病（需要透析或移植的永久性肾衰竭，有时称为终末期肾病 (ESRD)）的人。

会员：任何在 Molina Healthcare 注册并有权获得承保服务的合格 Medi-Cal 会员。

精神健康服务提供者：为患者提供精神健康服务的健康护理专业人员。

助产服务：产前、产中和产后护理，包括由认证助产护士 (CNM) 和持证助产士 (LM) 为母亲提供的计划生育服务和新生儿的即时护理。

网络：与 Molina Healthcare 签订了提供护理的合同的一群医生、诊所、医院和其他提供者。

网络提供者（或网络内提供者）：请转到“参与提供者”。

不承保服务：Molina Healthcare 不承保的服务。

非医疗载送：往返会员提供者授权的 Medi-Cal 承保服务预约以及领取处方和医疗用品时的载送。

非合作提供者：不在 Molina Healthcare 网络中的提供者。

矫形器：一种在体外用于支撑或矫正严重受伤或患病的身体部位的装置，该装置对于会员的康复具医疗必要性。

其他健康保险 (OHC)：其他健康保险 (OHC) 是指 Medi-Cal 以外的私人健康保险和服务支付者。服务可能包括医疗、牙科、视力、药房、Medicare Advantage 计划（C 部分）、Medicare 药物计划（D 部分）或 Medicare 补充计划 (Medigap)。

区域外服务：会员在 Molina Healthcare 服务区域以外的任何地方提供服务。



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

网络外提供者：不属于 Molina Healthcare 网络的提供者。

门诊护理：当会员不必在医院或其他地方过夜以获得所需的医疗护理时。

门诊精神健康服务：针对患有轻微至中等精神健康疾病的会员提供的门诊服务，包括：

- 个人或群体精神健康评估及治疗（心理治疗）
- 用以评估精神健康状态的临床心理测试
- 以监测药物治疗为目的的门诊服务
- 精神科咨询
- 门诊化验室检查、用品和补充剂

姑息疗法：照顾减少患有严重疾病的会员的身体、情感、社交和精神不适。姑息治疗不求会员有六个月或更短的预期寿命。

参与医院：与 Molina Healthcare 签订合同的持牌医院，在会员获得护理时为会员提供服务。一些参与医院可能向会员提供的承保服务受到 Molina Healthcare 的使用审查和质量保证政策或 Molina Healthcare 与医院的合同的限制。

参与提供者（或参与医生）：医生、医院或其他有执照的健康护理专业人员或有执照的医疗机构，包括与 Molina Healthcare 签订合同的亚急性机构，在会员获得护理时为会员提供承保服务。

医生服务：由根据州法律获得行医或整骨疗法许可的人提供的服务，不包括会员入院时医生提供的服务，这些服务在医院账单中收取。

计划：请转到“管理式护理计划”。

稳定后服务：在会员病情稳定后提供的与紧急医疗状况相关的承保服务以保持会员病情稳定。稳定后护理服务受承保并为此付费。网络外医院可能需要预先批准（事先授权）。

预先批准（事先授权）：会员或其提供者必须向 Molina Healthcare 申请批准某些服务以确保 Molina Healthcare 承保这些服务的过程。转介不是批准。预先批准与事先授权相同。



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

处方药承保：提供者开具的处方药物承保。

处方药：与不需要处方的非处方药（“OTC”）不同，这种药物在法律上需要获得许可的提供者的订单才能配发。

初级保健：请转到“常规护理”。

初级保健提供者 (PCP)：会员拥有的大部分健康护理的持照提供者。PCP 帮助员获得所需的护理。

PCP 可以是：

- 一般执业医生
- 内科医生
- 儿科医生
- 家庭执业医生
- 妇产科/妇科医生
- 印第安健康护理提供者 (IHCP)
- 联邦认证健康中心 (FQHC)
- 偏远健康诊所 (RHC)
- 执业护士
- 医生助理
- 诊所

事先授权 (预先批准)：会员或其提供者必须向 Molina Healthcare 申请某些服务的批准，以确保 Molina Healthcare 将承保这些服务。转介不是批准。事先授权与预先批准相同。

假体装置：附着在身体上，替代缺失身体部位的人工装置。

提供者目录：Molina Healthcare 网络中的提供者列表。

精神科紧急医疗状况：症状严重或严重到足以对会员或其他人造成直接危险的精神障碍，或者会员因精神障碍而立即无法提供或使用食物、住所或衣服。

公共健康服务：面向全民的健康服务。包括健康情况分析、健康监督、保健、预防服务、传染病控制、环境保护与卫生、灾害预防与响应和职业健康等。



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

合资格提供者：在适合治疗会员病情的执业领域具有资格的医生。

重建手术：矫正或修复身体异常结构的以尽可能改善功能或创造正常外观的手术。身体结构异常是由先天性缺陷、发育异常、创伤、感染、肿瘤或疾病引起的结构。

转介：当会员的 PCP 说该会员可以从其他提供者那里获得护理时。某些承保护理服务需要转介和预先批准（事先授权）。

康复和康复治疗服务和设备：帮助受伤、残疾或慢性病会员获得或恢复心理和身体技能的服务和设备。

常规护理：医疗上必要的服务和预防性护理、儿童健康就诊或常规随访护理等护理。常规护理的目的在于预防健康问题。

偏远健康诊所 (RHC)：一个没有很多提供者的地区的健康中心。会员可以在 RHC 获得初级和预防护理。

敏感服务：与精神、性健康和生殖健康、计划生育、性传播感染、HIV/AIDS、性侵犯和堕胎、物质使用障碍、性别肯定护理和亲密伴侣暴力有关的服务。

严重疾病：必须治疗，否则可能致死的疾病或病况。

服务区域：Molina Healthcare 所服务的地理区域。这包括 Sacramento、San Diego、Riverside 和 San Bernardino 县。

专业护理服务：执业护士、技师和或治疗师在您在专业护理机构住院期间或在您家中提供的承保服务。

专业护理机构：一个提供每天 24 小时护理的地方，只有训练有素的卫生专业人员才能提供。

专科医生（或专业医生）：治疗特定类型的健康护理问题的医生。例如，矫正手术医生治疗骨折；过敏医生治疗过敏问题；而心血管医生治疗心脏问题。在大多数情况下，会员需要其 PCP 的转介才能去看专科医生。

专业精神健康服务 (SMHS)：为精神健康服务需求高于轻度至中度障碍水平的会员提供的服务。



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

亚急性护理机构（成人或儿童）：一家长期护理机构，为需要特殊服务的医疗弱势会员提供全面护理，例如吸入治疗、气管切开术护理、静脉插管喂养和复杂的伤口管理护理。

绝症：一种不可治愈的病状，且若疾病遵循自然过程发展，很大可能会导致一年或以内死亡。

侵权追讨：当 Medi-Cal 会员因另一方应承担责任的伤害而获得或即将获得福利时，DHCS 会追讨因该伤害向会员提供福利的合理价值。

分诊（或筛查）：由医生或护士对会员的健康状况进行评估，该医生或护士接受过筛查培训，以确定您需要护理的紧迫性。

紧急护理（或紧急服务）：针对治疗非紧急疾病、受伤或病情而需要的医疗护理服务。如果网络内提供者暂时不可用或无法访问，会员可以从网络外提供者处获得紧急护理。

1915(c) Home and Community-Based Services (HCBS) 豁免：这是一项特殊的政府计划，适用于有可能被安置在疗养院或机构的人。该计划允许 DHCS 向这些人提供 HCBS，以便他们可以留在社区的家中。HCBS 包括病例管理、个人护理、专业护理、康复训练以及家庭主妇或居家健康助理服务。它们还包括成人日间计划和临时护理。Medi-Cal 会员必须单独申请并有资格加入豁免。一些豁免有等候名单。



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

Molina Healthcare 周一至周五，早上 7:00 至晚上 7:00 为您服务。此为免费电话。或拨打 California 中继热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。