

歡迎加入 **Molina Healthcare**。

如您的家人一樣值得信賴。

MolinaHealthcare.com



Your Extended Family.



加利福尼亞會員手冊

2017 年 Medi-Cal 計劃

Non Discrimination Notice

Discrimination is against the law. Molina Healthcare follows Federal civil rights laws. Molina Healthcare does not discriminate, exclude people, or treat them differently because of race, color, national origin, age, disability, or sex.

Molina Healthcare provides:

- Free aids and services to people with disabilities to help them communicate better, such as:
 - ✓ Qualified sign language interpreters
 - ✓ Written information in other formats (large print, audio, accessible electronic formats, other formats)
- Free language services to people whose primary language is not English, such as:
 - ✓ Qualified interpreters
 - ✓ Information written in other languages

If you need these services, contact Molina Healthcare between 7:00 a.m.-7:00 p.m. by calling 1-888-665-4621. Or, if you cannot hear or speak well, please call 711.

HOW TO FILE A GRIEVANCE

If you believe that Molina Healthcare has failed to provide these services or discriminated in another way on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex, you can file a grievance with Molina Healthcare. You can file a grievance by phone, in writing, in person, or electronically:

- By phone: Contact Molina Healthcare between 8:30 a.m. – 5:30 p.m. PST by calling 1-866-606-3889. Or, if you cannot hear or speak well, please call 711.
- In writing: Fill out a complaint form or write a letter and send it to:

Molina Healthcare of California
Civil Rights Coordinator
200 Oceangate, Suite 100
Long Beach, CA 90802
Fax: 310-507-6186
- In person: Visit your doctor's office or Molina Healthcare and say you want to file a grievance.
- Electronically: Visit Molina Healthcare website at www.molinahealthcare.com or email civil.rights@molinahealthcare.com

OFFICE OF CIVIL RIGHTS

You can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights by phone, in writing, or electronically:

- By phone: Call **1-800-368-1019**. If you cannot speak or hear well, please call **TTY/TDD 1-800-537-7697**.
- In writing: Fill out a complaint form or send a letter to:

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

Complaint forms are available at <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

- Electronically: Visit the Office for Civil Rights Complaint Portal at <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>.



"LANGUAGE ASSISTANCE"

LANGUAGE ASSISTANCE

English

ATTENTION: If you speak another language, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-888-665-4621 (TTY: 711).

Español (Spanish)

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-888-665-4621 (TTY: 711).

Tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-888-665-4621 (TTY: 711).

Tagalog (Tagalog – Filipino)

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-888-665-4621 (TTY: 711).

한국어 (Korean)

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-888-665-4621 (TTY: 711)번으로 전화해 주십시오.

繁體中文(Chinese)

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-888-665-4621 (TTY: 711)。

Հայերեն (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ Եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ անվճար կարող են տրամադրվել լեզվական աջակցությունները: Ձանգահարեք 1-888-665-4621 (TTY (հեռատիպ)՝ 711):

Русский (Russian)

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-888-665-4621 (телетайп: 711).

فارسی (Farsi)

توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. با (TTY: 711) 1-888-665-4621 تماس بگیرید.

日本語 (Japanese)

注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。1-888-665-4621 (TTY: 711) まで、お電話にてご連絡ください。

Hmoob (Hmong)

LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, cov kev pab txog lus, muaj kev pab dawb rau koj. Hu rau 1-888-665-4621 (TTY: 711).

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। 1-888-665-4621 (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

آرعبى (Arabic)

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-888-665-4621

(رقم هاتف الصم والبكم: 711).

हदी (Hindi)

ध्यान दें: यदि आप हदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1-888-665-4621 (TTY: 711) पर कॉल करें।

ภาษาไทย (Thai)

เรียน: ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร 1-888-665-4621 (TTY: 711).

ខ្មែរ (Cambodian)

ប្រយ័ត្ន: បរិស្ថានជំនួយភាសាខ្មែរ, បសវនករជំនួយខ្លួនភាសា បោលមិនគិតថ្លៃ គឺអាចមានសំរាប់បរិស្ថាន។ ចូរ ទូរស័ព្ទ 1-888-665-4621 (TTY: 711)។

ພາສາລາວ (Lao)

ໂປດຊາບ: ຖ້າວ່າທ່ານເວົ້າພາສາລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສຍຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ 1-888-665-4621 (TTY: 711).

感謝您選擇 Molina Healthcare !

自從我們的創始人 C. David Molina 博士於 1980 年開辦第一家診所以來，我們始終將為每個人提供優質的健康照護視為己任。我們隨時為您提供服務。在今天，我們一如既往地像對待家人一樣對待我們的會員。

在本手冊中，您將找到以下有用資訊：

您的會員資格（第 6 頁）

- 會員身分識別卡
- 快速參考
- 電話號碼

您的醫生（第 10 頁）

- 尋找您的醫生
- 安排您的初診時間
- 翻譯服務

您的福利 (第 14 頁)

- Molina 網路
- 承保的藥物
- 視力

您的額外項 (第 18 頁)

- 健康教育
- 健康計劃
- 社區資源
- 接送服務

您的政策 (第 22 頁)

- 承保範圍
- 計費
- 權利與責任

註：如果您在閱讀或理解本手冊時遇到任何問題，或者有任何 Molina Healthcare 資訊的任何相關問題，請致電會員服務部，電話號碼為 (888) 665-4621 (TTY：711)。我們可以使用英語或您的主要語言進行解釋。我們可以提供其他語言的列印版本。您可以索要點字、大字體或音訊。如果您有殘障或耳聾，我們可以提供幫助以滿足您的需要。

健康照護是一個旅程，而您正在正確的道路上：



1. 檢閱您的歡迎加入資料組

您應該已收到 Molina Healthcare 身分識別卡。一張卡供您使用，一張卡供您的每位家庭成員使用。請始終隨身攜帶您的身分識別卡。如果您尚未收到身分識別卡，請訪問 [MyMolina.com](https://www.mymolina.com) 或致電會員服務部。



2. 註冊 MyMolina

註冊程序非常簡單。訪問 [MyMolina.com](https://www.mymolina.com) 以更換您的初級護理醫師 (PCP)，檢視服務歷史，申請新的身分識別卡等。可隨時透過任何設備連接！



3. 談論您的健康問題

我們將與您進行簡短的通話，以談論您的健康問題。這將幫助我們確認如何盡可能為您提供最佳照護。如果您的聯絡資訊發生變更，請告知我們。



4. 瞭解您的 PCP

PCP 代表初級照護醫師。他/她將作為您的個人醫生。若要選擇或更換您的醫生，請前往 [MyMolina.com](https://www.myl Molina.com)，或者致電會員服務部。在未來 120 天內致電您的醫生以安排初診和初步健康評估 (IHA)，該檢查可衡量總體健康狀況。對於 2 歲及以下的兒童，需要在註冊後 120 天內，或者美國兒科學會規定的時間範圍內（以較短者為準），進行 IHA。



5. 瞭解您的福利

您可以透過 Molina 獲得健康保險和額外獎金。我們為符合資格的會員提供免費接送服務，並提供健康教育。並且人們致力於為您提供照護。

您的會員資格

身分識別卡

每一位會員都有一個身分識別。

您的名字

Member:



ID #:
DOB:

您的醫生

Provider:

您醫生的
電話號碼

PCP Phone:

Provider Group:

24Hours Nurse Help Line: (888) 275-8750
Para Enfermera En Español: (866) 648-3537
RX Questions: Caremark/CVS (800) 770-8014
Hospital Admission Notification: (800) 526-8196
Member Services: (888) 665-4621 Eligibility Info: (800) 357-0172
ER Notification: (800) 357-0163

RxBIN:
RxPCN:
RxGRP:

MC

THIS CARD IS FOR IDENTIFICATION PURPOSES ONLY AND DOES NOT PROVE ELIGIBILITY FOR SERVICE.

Provider: Notify the Health Plan within 24 hours of any inpatient admission at the "Hospital Admission Notification" number printed on the front of this card.

Member: Emergencias (24 Hrs): When a medical emergency might lead to disability or death, call 911 immediately or go to the nearest Emergency Room. No prior authorization is required for emergency care.

Miembro: Emergencias (24 horas): Cuando una emergencia puede resultar en muerte o discapacidad, llame al 911 inmediatamente o vaya a la sala de emergencia mas cercana. No requiere autorización para servicios de emergencia.

Remit Claims to: Molina Healthcare San Diego
P.O. Box 22702, Long Beach, CA 90802

MC_SD

www.molinahealthcare.com

以下情況下您需要身分識別卡：



看醫生、專科醫生或其他提供者



去急診室



接受緊急照護



去醫院



獲得醫療用品和/或處方藥



進行醫學檢查

快速參考

設備

急救

撥打 911

行動

線上存取

- 尋找或更換您的醫生
- 更新您的聯絡資訊
- 申請身分識別卡
- 獲得健康照護提醒
- 追蹤診所就診

前往 [MyMolina.com](https://www.myl Molina.com) 並註冊

尋找一個提供者，網址為：
[MolinaHealthcare.com/ProviderSearch](https://www.MolinaHealthcare.com/ProviderSearch)

獲得照護

- 緊急照護
- 小病
- 輕傷
- 身體檢查和健康檢查
- 預防性照護
- 免疫接種（預防針）

致電您的醫生： _____ 姓名和電話

緊急照護中心

尋找提供者或緊急照護中心
[MolinaHealthcare.com/ProviderSearch](https://www.MolinaHealthcare.com/ProviderSearch)

24 小時護士諮詢專線

(888) 275-8750（英語）
(866) 648-3537（西班牙語）
TTY：711

[MolinaClinics.com](https://www.MolinaClinics.com)

尋找您附近的 Molina Primary Care 診所

您的計劃詳細資料

- 有關您計劃的問題？
- 有關計劃或服務的問題
- 身分識別卡問題
- 語言服務
- 接送服務
- 幫助您就診
- 產前照護
- 在 (PCP) 或 OB/GYN 進行健康嬰兒看診

會員服務部
(888) 665-4621

週一至週五
早上 7:00 時至晚上 7:00 時

要安排搭車赴診
(844) 292-2688

如需更多資訊，請參閱第 51 和 55 頁。

變化/人生大事

- 為您的新生兒註冊
- 聯絡資訊

會員服務部
(888) 665-4621

加州健康照護服務部 (DHCS)
Medi-Cal Medi-Cal Managed
Care 部門
(916) 449-5000
TDD
(877) 735-2929

DHCS 行政督察使辦公室
(888) 452-8609

健康照護選擇部
(HCO) (800) 430-4263,
TTY : 1 (800) 430-7077

您的醫生



尋找您的醫生

您的初級照護醫師 (PCP) 十分瞭解您的情況，並會關注您所有的醫療需求。請務必選擇一位讓您感到舒服的醫生。您可以簡單地從我們的醫生清單，也就是《提供者名錄》中選擇一位。您可以為您自己選擇一位，為您的家庭選擇另一位，也可以選擇一位為你們所有人看診。

安排初診時間，瞭解您的醫生。如果您需要幫助約診或尋找一名醫生，請撥打 (888) 665-4621 致電 Molina Healthcare。

如果您未選擇醫生，則 Molina 將為您選擇。Molina 將根據您的地址、首選語言和您家人過去曾看診的醫生來選擇醫生。

安排您的初診時間

進一步瞭解更您的健康狀況。讓您的醫生更瞭解您。在未來 120 天內致電您的醫生以安排初診和初步健康評估 (IHA)，該檢查可衡量總體健康狀況。對於所有會員，需要在註冊後 120 內進行 IHA。對於 2 歲及以下的兒童，需要在註冊後 120 天內，或者美國兒科學會規定的時間範圍內（以較短者為準），進行 IHA。

您的醫生將：

- 為您提供可滿足大部分日常健康照護需要的治療
- 審查您的檢查和結果
- 開具處方藥
- 轉診給其他醫生（專科醫生）
- 如有需要，讓您辦理住院

翻譯服務

如果您需要使用首選語言溝通，我們全天候可以提供翻譯與您溝通。他們也可以幫助您與醫生或提供者溝通。翻譯可以幫助您：

- 進行約診
- 與您的醫生或護士進行溝通
- 獲得急救照護
- 提出投訴、申訴或上訴
- 獲得有關服藥的資訊
- 跟進您需要之服務的事先批准
- 使用手語

如果您需要翻譯，請致電會員服務部。號碼位於會員身分識別卡的背面。您也可以要求提供者的工作人員為您致電會員服務部。他們將幫助您在約診期間獲得翻譯協助。

您必須請隸屬於 Molina 的醫生看診。

如果您由於任何原因而想要更換初級醫生，請前往 [MyMolina.com](https://www.myl Molina.com)。您也可以致電會員服務部。

如果您更換醫生，將獲得一張新的身分識別卡。在收到新的身分識別卡之前，您可以繼續使用舊身分識別卡。



請記住，您隨時可以致電護士諮詢專線。如果您需要緊急照護，我們的護士可以提供幫助。

您的福利

A large, light gray circular graphic containing a white stethoscope icon, positioned on the left side of the page.

Molina 網路

我們的醫生和醫院大家庭正在不斷壯大。他們隨時為您提供服務請隸屬於 Molina 的提供者看診。您可以在 MolinaHealthcare.com/ProviderSearch 找到這些提供者的清單。如果您需要此清單的列印副本，請致電會員服務部。

線上目錄包含姓名、電話號碼、地址、專科和專業資格等提供者資訊。

如需所承保服務的完整清單，以及查看哪些服務需要事先批准，請參閱第 33 頁。



視力

我們希望您全身都健康，包括您的眼睛。

請查看您的《Molina 醫療照護提供者名錄》，找到可為您提供這些服務的驗光師或醫師，網址為 [MyMolina.com](https://www.MyMolina.com)。

承保的藥物

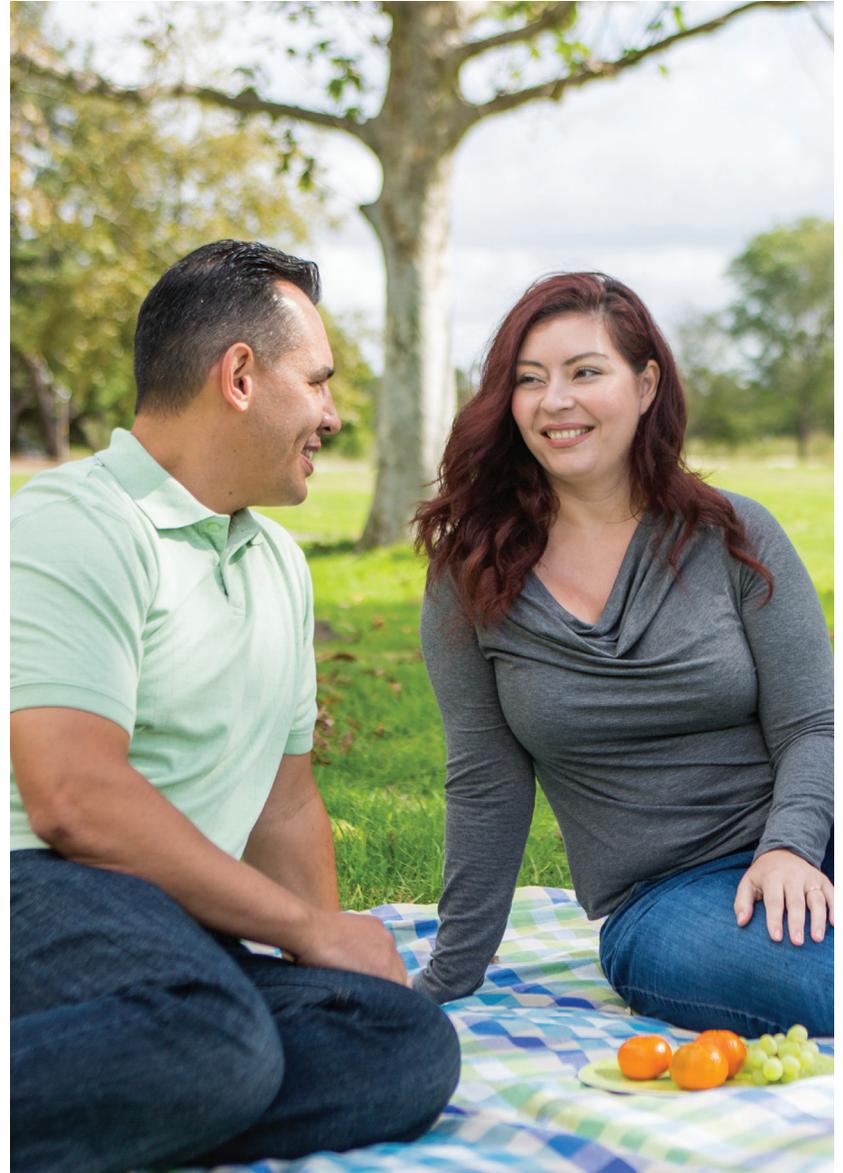
Molina Healthcare 承保所有醫療必要的藥物。

我們使用首選藥物清單（處方集）。我們希望您的醫生優先開具這些藥物。

清單中包括大多數非專利藥。您可以在 [MyMolina.com](https://www.myl Molina.com) 上找到首選藥物清單。

也有一些藥物未承保。例如，不承保用於勃起功能障礙、減重、美容目的和不育症的藥物。

我們就在您的身邊。我們會與您的醫生合作，決定哪些藥物最適合您。



您的額外項

MyMolina.com：線上管理您的健康計劃

無論您在何處，可以透過任何設備連接我們的安全入口網站。更換您的醫生，更新您的聯絡資訊，申請一張新的身分識別卡等等。若要註冊，請訪問 [MyMolina.com](https://www.mymolina.com)。

健康教育和獎勵計劃

優質生活，保持健康！我們提供免費計劃，可幫助您控制體重、戒菸或者獲得慢性疾病的幫助。您可以獲得學習資料、照護小提示等。我們也提供適合準媽媽的計劃。如果您患有哮喘、糖尿病、心臟病或任何其他慢性疾病，我們會有一名護士或照護經理與您聯絡。您也可以我們的會員入口網站 [MyMolina.com](https://www.mymolina.com) 上註冊，或者撥打 (866) 472-9483 致電健康管理部 (TTY：711)。

懷孕獎勵

您有計劃要生孩子嗎？Molina Healthcare 希望您健康懷孕並生育一個健康的寶寶。您可以透過我們的計劃「懷孕獎勵」獲得禮品獎勵！這很簡單。在我們的安全入口網站 [MyMolina.com](https://www.mymolina.com) 註冊，或者撥打 (888) 665-4621。Molina 將郵寄給您一組資料。



接送服務

我們提供接送服務，讓您不會錯過下一次看診。

急救情況下，有醫療必要時，Molina 承保透過 911 提供的急救車服務。

當您由於醫療或身體狀況無法透過汽車、巴士、火車和計程車前往醫療約診地點時，Molina 提供非急救醫療接送服務 (NEMT)，並且計劃支付費用。Molina 也可能使用非 Medi-Cal 提供者提供的非醫療接送服務 (NMT)，前往醫療約診地點以獲得計劃承保的醫療服務。

如需有關所有接送服務的更多資訊，請參閱本手冊中的第 51 和 55 頁。

Bridge2Access® Ombudsman 計劃

行政督察使可以幫助您提出需要，或者獲得無法從會員服務部取得之問題或疑慮的回答。如需詳情，請參閱本手冊中的第 65 頁。





病例管理

Molina 的病例管理部门随时为您提供服务。

病例管理的目标是帮助您改善健康和幸福状况。我们教授您有关您身体状况的资讯。我们也帮助您获得最佳健康照护服务。Molina Healthcare 将评估您的病症，审查福利和资源。我们将与您的医生合作，开始照护计划以实现您同意的目标。Molina Healthcare 将帮助您在医院、照护设施和家庭之间过渡。我们的目标是减少医院看诊。我们的方法以您为中心。这意味着我们经常与您沟通 — 帮助您在家保持安全和健康非常重要。

社区资源

我们是您社区的一员。我们努力工作，提高社区的健康水平。

我们为您提供本地资源、健康活动和社区组织。它们提供优质的计划和便利的服务。最重要的是，它们大多数是免费的或者成本很低

- 拨打 211。这是一项免费的保密服务，可帮助您寻找当地资源。全天候提供。
- 妇女、婴儿、儿童 (WIC)

我的政策詳情

這份 Molina Healthcare of California Partner Plan Inc. (Molina 或 Molina Healthcare) 指南包括以下各郡：

兩個計劃示範郡：帝國郡、河濱郡和聖博納迪諾郡
地域管理式 (GMC) 示範郡：沙加緬度及聖地牙哥郡

本文將以英文、西班牙語、阿拉伯語、中文、苗語、俄語及越南語列印。

本聯合承保證明書/披露權益表格 (會員服務指南) 僅包含健康計劃摘要。請務必針對健康計劃合約諮詢相關人士，以明確確定保險的條款及條件。您可以聯絡 Molina Healthcare 申請檢閱健康計劃合約副本。請撥打我們的會員服務部免費電話：1 (888) 665-4621 (TTY：711)，服務時間為週一至週五早上 7:00 時至晚上 7:00 時，以在必要時獲得資訊。

初級照護醫生是誰？

「初級照護醫生」或「初級照護醫師」(PCP) 是您的主治醫生，將照料您的大部分健康需要。PCP 清楚地瞭解您和您的家人，並且關心您的健康。當您或您的家人生病並且您不知道怎麼辦時，致電聯絡您的 PCP。除非遇到生命危險，否則您不需要去急診室。

您的 PCP 希望在您生病前看到您。瞭解您的 PCP。這將幫助他們更好地為您提供服務。

每年進行一次體檢，讓自己保持健康。求助於您的 PCP，以獲得體檢、檢查和預防針，當然在您生病時，也求助於您的 PCP。檢查可幫助您的 PCP 及早發現問題。如果您或您的孩子需要特殊照護，您的 PCP 可以提供幫助。您的 PCP 將與您一起，讓您和您的家人保持健康。

如果您想要進一步瞭解您的 PCP 或其他 Molina Healthcare 醫生，請致電會員服務部，或者造訪 [MolinaHealthcare.com/ProviderSearch](https://www.molinahealthcare.com/ProviderSearch)。

選擇您的醫生或其他健康照護供應者

如需獲得 Molina Healthcare 承保，您的服務必須由分配給您的 Molina Healthcare 醫生、醫院、專科醫生或醫療診所提供。我們不承保的項目包括急診、區域外照護或緊急照護，或者本手冊「我的計劃承保何種服務」小節中的各項服務。請參閱第 28 頁瞭解急救服務的承保範圍，並檢閱第 33 頁瞭解「我的保險計劃承保何種服務」小節。

我如何選擇初級照護醫生？

當您填寫從健康照護選擇部 (HCO) 獲得的 Medi-Cal 註冊表時，您需要選擇一位初級照護醫生 (PCP)。您可能無法獲得選擇的 PCP。這可能是因為：

該醫生不再與 Molina Healthcare 合作

- 該醫生目前已經有他或她能夠照護的所有患者
- 該醫生僅接受一定年齡區段的患者或女性患者（產科/婦科醫生）

如果您沒有獲得所選擇的 PCP，請致電會員服務部，我們可以幫助您選擇一位新的 PCP。您還可以使用我們的《提供者名錄》，以查看醫生名單。您可以為您的全家選擇一位醫生。或者為您選擇一位醫生，為您的家庭成員選擇另一位醫生。

Molina Healthcare 能夠幫助您尋找一位最適合您的 PCP。只需告訴我們什麼對您來說最重要，我們將樂於為您提供幫助。

聯邦合格健康中心

聯邦合格健康中心 (FQHC) 是一家診所，也可能是您的 PCP 醫生。FQHC 列於我們的《提供者名錄》中。如果您想從 FQHC 獲得服務，您可能被分配至與 Molina Healthcare 簽約的 FQHC。

如果我未選擇初級照護醫生該怎麼辦？

Molina Healthcare 要求您在加入 Molina Healthcare 後三十 (30) 日內選擇一名 PCP。但如果您因任何理由未選擇 PCP，Molina Healthcare 將為您選擇。

擁有 Health Net 的河濱郡和聖博納迪諾郡會員

Molina Healthcare 在河濱郡和聖博納迪諾郡與 Health Net Community Solutions (Health Net) 簽訂分包合約。如果您居住在河濱郡或聖博納迪諾郡，並且您已選擇與 Health Net 簽約的 PCP，則 Health Net 將安排您的健康照護服務。您還將可以從與 Health Net 簽約的藥房取藥，並使用 Health Net 的《處方藥物集》。如果您想要獲得一份 Health Net 的《處方藥物集》副本或者如果您有任何問題，請聯絡會員服務部，電話：(888) 665-4621 (TTY：711)。

更換您的醫生

如果我想更換我的初級保健醫生該怎麼辦？

您可隨時更換您的初級保健醫生 (PCP)。如果您在當月的 15 日之前選擇一位新醫生，則當月即會被分配給該新醫生。如果您在 15 日之後選擇一位新醫生，則變更將自下個日曆月的第一天開始生效。

更換醫生前先瞭解您的 PCP。與您的 PCP 維持良好關係對您的健康至關重要。如果您想要瞭解有關您的 Molina Healthcare 醫生的更多資訊，請致電會員服務部。

我該如何更換我的初級照護醫生？

要更換您的 PCP，請致電會員服務部，或者前往 **MolinaHealthcare.com**，或者我們的會員入口網站 **MyMolina.com**。我們的網站和入口網站也提供醫生名單。

我的醫生是否可以要求我更換另一位初級照護醫生？

您的醫生可因下列任一原因要求您更換另一位 PCP：

- 您未遵守醫療說明（不合規行為）
- 您辱罵、威脅醫生或做出暴力行為
- 醫患關係破裂

如果我的醫生或醫院不再與 Molina Healthcare 合作該怎麼辦？

如果您的醫生（PCP 或專科醫生）或醫院不再與 Molina Healthcare 合作，我們將向您寄送一封通知函。此通知函將向您說明這一變化對您有何影響。如果您的 PCP 不再與 Molina Healthcare 合作，此通知函將向您介紹您的新醫生。如果您想要另一位醫生，會員服務部可以幫助您選擇一位。

如果您正在接受不再與 Molina Healthcare 合作的醫生或醫院提供的特殊治療，則可以要求在照護持續期內繼續接受該醫生或醫院的治療。Molina 可允許您當前的提供者向您提供長達 12 個月的治療服務。

特殊治療是指，您因下列某一原因正在接受某位醫生或醫院的醫療服務：

- 您由於病痛、疾病或其他醫療問題或性質極其嚴重的病症而引發「嚴重的慢性疾病」，且存在下

列任一情況：

- 在較長的一段時間內病症持續存在，無法完全治癒或更加嚴重
- 需要持續治療來緩解症狀或避免其惡化

如果您患有嚴重的慢性疾病，您可以在長達十二 (12) 個月內持續接受為您提供此特殊治療的醫生或醫院提供的服務

- 您懷孕了。您可以在懷孕期間持續接受醫生治療或住院
- 您患有「急症」，即發病迅速且需要即時治療的疾病。與較嚴重的慢性疾病相比，急症通常持續時間較短。在此情況下，出現急症期間，您可能持續接受醫生治療或住院
- 您的孩子剛出生或未滿三十六 (36) 個月。您的孩子可能在長達十二 (12) 個月內持續接受醫生治療或住院
- 您患有終末期疾病。如果您患有預計無法治癒的疾病，您可以在此疾病持續期內繼續接受醫生治療或住院
- 您已獲得授權，可在您的醫生或醫院與 Molina Healthcare 終止合作後一百八十 (180) 日內或投保 Molina Healthcare 後一百八十 (180) 日內，接受手術或其他程序

- Medi-Cal 計劃針對您的醫療豁免申請向您發送一封拒絕函。Molina Healthcare將審查健康照護服務部 (DHCS) 提供的資訊。如果您仍可以從您的醫生處獲得持續照護，我們將通知您
- 您已從 Medi-Cal 按服務付費轉換為 Molina Healthcare。您可以申請繼續接受您在首次加入 Molina Healthcare 之前十二 (12) 個月內就診的 Medi-Cal 提供者的治療

資格並不嚴格取決於疾病。

即使 Molina Healthcare 允許您繼續接受已離開網路的醫生提供的服務，您的醫生或醫院可能不會同意繼續提供服務。如果出現這種情況，Molina Healthcare 將向您分配一位新醫生並將您轉診至一家新醫院以接受照護服務。

如果您想要申請繼續接受相同的醫生或醫院提供的服務，您或您的提供者可以致電會員服務部。您還可以索取一份 Molina Healthcare 政策的副本，該政策包含接受醫生或醫院治療的內容。

如果您正在接受某位醫生或某家醫院的照護服務，則您有權在給定的時間內繼續接受相同醫生或醫院的照護服務。請致電會員服務部。如果您有其他問題，我們建議您聯絡保護健康維護組織 (HMO) 客戶的健康照護管理部 (DMHC)。請撥

打 (888) HMO-2219 (888 466-2219)；TTY 使用者可以免費撥打 (877) 688-9891。您也可以前往 hmohelp.ca.gov。

如果您可以在開放網路和繼續使用您之前的健康計劃之間做選擇，而您選擇了 Molina Healthcare，則此處繼續照護的選擇對您不適用。

如果分配給您的獨立醫師協會 (IPA) 或醫院已與 Molina Healthcare 終止合約，我們將依據法律或合約規定向您提前發送書面通知。

即時獲得照護約診指導準則

您的醫生診所應該針對所列出看診，在此時間範圍內為您約診：

約診類型	約診應該安排於
PCP — 不需要事先授權的緊急照護	申請後 48 小時內
PCP — 需要事先授權的緊急照護	申請後 96 小時內
PCP — 常規/非緊急照護	申請後 10 個工作日內
PCP — 兒童健康預防性照護	申請後 7 個工作日內

約診類型	約診應該安排於
PCP — 成人預防性照護	申請後 20 個工作日內
與非醫師行為健康照護提供者的非緊急照護	申請後 10 個工作日內
PCP — 診室等待時間	約診時間前 30 分鐘內
專科醫生 — 不需要事先授權的緊急照護	申請後 48 小時內
專科醫生 — 需要事先授權的緊急照護	申請後 96 小時內
專科醫生 — 常規/非緊急照護	申請後 15 個工作日內
非工作時間可及性	非工作時間訪問標準
適當的非工作時間急救說明	如果是威脅生命的急救情況，請掛斷電話並撥打 911。
醫師即時回覆非工作時間電話/傳呼	30 分鐘內

行為醫療照護 (BH) 約診類型	BH 約診應該安排於
BH — 不需要事先授權的緊急照護	申請後 48 小時內
BH — 需要事先授權的緊急照護	申請後 96 小時內
BH — 常規/非緊急照護	申請後 10 個工作日內
BH — 非威脅生命的急救情況	申請後 6 小時內

輔助約診類型	輔助約診安排於
輔助服務指的是職業和言語療法、營養服務和體重管理等內容。 非緊急的輔助服務約診	15 個工作日內

24 小時護士諮詢專線

如果您對自己或家人的健康存有問題或顧慮，請撥打我們的 24 小時護士諮詢專線，電話：
(888) 275-8750 (TTY: 711)。註冊護士全天候提供幫助。我們使用您的語言。如果您在工作時間之後需要幫助，我們會提供免費的翻譯服務。

急救和緊急照護服務

我如何獲得急救照護？

任何急診室都全天候為 Molina Healthcare 會員提供急救照護。

何為急救？

急救服務是指立即需要的健康服務，用來評估或穩定急救醫療狀況。急救醫療狀況是具有突發和嚴重症狀（包括嚴重疼痛）的醫療或精神狀況，需要立即治療以防止：

- 患者的健康狀況受到嚴重威脅
- 嚴重損害身體功能
- 任何身體器官或部位出現嚴重功能紊亂

急救健康照護服務還包括緊急避孕藥物治療。請參閱第 54 頁，以瞭解更多資訊。

急救健康照護包括緊急照護服務，即如果延誤將導致患者健康惡化。

如果您認為自己出現急救狀況：

- 立即撥打 911
- 前往最近的醫院或急診室。

當您去獲得急救照護時，請攜帶您的 Molina Healthcare 會員身分識別 (ID) 卡。

如果您不確定自己是否需要急救照護，請致電您的初級照護醫生 (PCP)，或者致電我們的 24 小時護士諮詢專線，電話號碼為：(888) 275-8750 (TTY：711)。工作人員為註冊護士，全天候透過護士諮詢專線提供服務。

醫院急診室僅用於真正的急救。如果您未出現急救狀況，請勿前往醫院的急診室。

如果您在非工作時間需要非急救醫療幫助，請致電您的 PCP 或我們的 24 小時護士諮詢專線，電話號碼為 (888) 275-8750。

如果您獲得急救照護，請盡快致電會員服務部通知我們：

- 如果您已撥打 911，或者
- 如果您已獲得急救照護

您也可以要求醫院或急診室工作人員為您致電 Molina Healthcare。

如果我不在 Molina Healthcare 的服務區域內但需要急救照護該怎麼辦？

前往最近的急診室。請在獲得急救照護後的 24 小時內或盡快聯絡 Molina Healthcare 會員服務部。

如果您不在 Molina Healthcare 的服務區域內，則僅承保緊急或急救照護。不承保美國境外的服務，但加拿大或墨西哥境內需要住院治療的急救服務除外。

急救後的後穩定與隨訪照護

如果您或您的孩子在未與 Molina Healthcare 簽約的醫院（「非簽約醫院」）接受治療並且因病情穩定已不再存在急救醫療狀況，Molina 可以與該非簽約醫院展開合作，確保您或您的孩子可以安全地移轉到一家 Molina 的簽約醫院。如果您或您的孩子從醫院出院或是 Molina 的醫生負責您或您孩子的照護，Molina 將安排並支付您或您的孩子從此非簽約醫院移轉到一家簽約醫院的費用。

如果 Molina Healthcare 判定您或您的孩子應移轉到一家簽約醫院，而您或您的配偶或孩子的法定監護人不同意轉院，您可能需要支付急救醫療狀況穩定後由非簽約醫院提供給您或您孩子的全部服務的費用（「後穩定服務」）。

非工作時間或緊急照護服務

有些時候，您和您的孩子在我們下班後發病。如果可以的話，請等到第二天醫生診室開門後再就診。您也可以撥打 (888) 275-8750 致電我們的 24 小時護士諮詢專線，瞭解該做什麼或前往哪裡獲得照護。如果您需要在非工作時間接受治療，也可以現在詢問 PCP 以瞭解應該前往的緊急照護中心和醫院。

緊急照護服務是指為保持您的健康狀況避免因不可預測的疾病或損傷而惡化所需的服務。Molina 服務區域內外均提供緊急照護服務。

不承保美國境外的服務，但加拿大或墨西哥境內需要住院治療的急救照護除外。

即時獲取非急診健康照護服務

Molina Healthcare 會即時向您提供（或為您安排）承保的健康照護服務。請撥打 (888) 275-8750 致電我們的 24 小時護士諮詢專線，我們將全天候提供服務。健康照護管理部 (DMHC) 已對健康計劃採用了規定（第 1300.67.2.2 章第 28 節），以便向會員即時提供非急診健康照護服務。

美國殘障人士法案

《美國殘障人士法案》(ADA) 嚴禁歧視殘障人士。ADA 要求 Molina Healthcare 及其合約商為殘障人士提供合理的膳宿服務。

殘障人士可及性

Molina Healthcare 致力於確保殘障人士能夠無障礙使用我們的辦公室和 Molina 醫生的診室。如果您無法找到能夠滿足您需求的醫生，請致電會員服務部。我們將幫助您尋找一位醫生。

獲得手語翻譯

如果您在約診時需要手語翻譯，請通知我們。請至少在約診時間之前 72 小時致電會員服務部以進行安排。我們可以安排一名翻譯在醫生診室接待您。

通訊可及性

本承保說明書 (EOC) 手冊及其他重要的計劃資料還提供有其他可用格式。包括大字體、電子文檔、點字和音訊格式。提供者和藥房提供的健康照護相關資料也提供無障礙版本。要申請以上任何資料，請致電會員服務部。您還可以致電 Molina Healthcare 的 Bridge2Access® Ombudsman 計劃，以尋求個人化幫助，電話號碼為 (877) 665-4627。

如果您認為 Molina Healthcare 或其醫生未能回覆您的訪問需要，您可以向 Molina Healthcare 提出申訴。

複雜病例管理

有嚴重健康問題，且難以管理這些問題。病例管理有兩種類型：基本和複雜。基本病例管理是在 Molina Healthcare 的幫助下由 PCP 提供。PCP 將：

- 進行初步健康評估 (IHA)
- 進行保持健康評估 (SHA) 或個人健康教育行為評估 (IHEBA) (這是 IHA 的一部分)
- 將您轉診給其他醫生或服務

- 教授您相關資訊
- 與您和您的家人談話
- 將您轉介給郡或社區服務

針對擁有難解的健康問題之會員，Molina Healthcare 有複雜的病例管理計劃。該計劃可讓您與護士和/或社工一同就您的健康問題進行討論。病例經理可以幫助您：

- 充分利用您的健康計劃
- 配合醫生的工作
- 安排約診和檢查
- 尋找可改善您健康狀況的服務計劃
- 獲取資源以幫助您和/或您的有特殊健康照護需要的照護人員

要成為本計劃的一部分，您需要符合某些要求。此計劃為自願參加。您隨時可以退出。如果您想要瞭解有關此計劃的更多資訊，請致電會員服務部。

照護過渡

出院回家可能讓您感到既緊張又困惑。Molina Healthcare 可以提供幫助。Transitions of Care 計劃適用於出院或離開療養院的會員。該計劃會指導人們做正確的事情，從而在家中獲得康復，以便您無需返回醫院或療養院。

Transitions of Care 計劃輔導員（護士或社工）會與您和您的家人合作。他們將幫助您完成後續的醫療看診及其他所需的服務。他們與您的 PCP 和/或專科醫生合作。

您的輔導員將教授您如何得知自己並未康復，並將告知您應該打電話求助誰。他們還會審查您的藥物。

該計劃自您離開醫院或療養院後持續大約 4 週。您自願加入該計劃 — 您隨時可以退出。如需更多資訊，請致電會員服務部。

懷孕和新生兒照護

如果您認為自己懷孕，或者一旦發現自己懷孕後，請撥打電話進行約診，開始接受您的孕期照護。早期照護 — 稱為「產前照護」— 對於您和寶寶的健康及幸福至關重要。

您可以選擇下列任一人員向您提供產前照護：

- 執業產科醫生/婦科醫生 (OB/GYN)
- 專業助產護士 (CNM)
- 執業照護人員（接受過與女性健康相關的培訓）

您在懷孕後無需首先到初級照護醫生 (PCP) 處看診。您必須從您的 PCP 網路內挑選產科醫生/婦科醫生、專業助產護士或執業照護人員。您還可以獲得計劃外的專業助產護士服務。

如果您需要幫助來選擇一位提供者，或者有任何疑問，請致電會員服務部。我們很樂意提供幫助。

您剛出生的寶寶將在出生後前兩個月接受您的 Medi-Cal 承保服務。您必須為您剛出生的寶寶投保 Molina Healthcare，以便持續獲得承保。如需為您的新生兒註冊 Molina Healthcare，請務必在分娩後盡快致電您的「資格工作者」，以便將您的寶寶新增到 Medi-Cal 計劃。

如果您對於為新生兒註冊 Molina Healthcare 有任何疑問，請致電會員服務部。

Motherhood Matters® 計劃

Molina Healthcare 向我們懷孕的會員提供名為 Motherhood Matter 的特殊計劃。該計劃為您提供許多重要資訊，包括飲食、鍛鍊以及影響您的妊娠的其他內容。

您在孕期做的哪些事情會對寶寶的健康造成重大影響 — 甚至是在寶寶出生後。此計劃會幫助您獲得所需的教育和服務。加入該計劃時，我們將向您發送懷孕工作簿和其他資源。本資訊被翻譯成多種語言。

Molina Healthcare 總是會有工作人員與您溝通懷孕情況。他們會對您需要做的事情提供指導。如果發現問題，護士將與您和您的醫生密切配合來向您提供幫助。您還可以獲得推薦，瞭解適用於孕婦的社區資源。加入本計劃並遵循指導準則，將幫助您擁有健康的孕期和健康的寶寶。

您寶寶的身體健康將從您懷孕開始。透過 Motherhood Matters 計劃，您學習到：

- 懷孕期間如何讓自己感覺更好
- 最適合您和寶寶的事物
- 避免做哪些事情
- 與我們保持聯絡有哪些幫助
- 為何到請醫生看診非常重要
- 何時需要立即致電醫生

加入透過 Motherhood Matters 提供的通話，確保不錯過每位醫生的約診。如果您未能赴診，請撥打電話重新安排時間。這對於孕育健康寶寶非常有利。致電 Motherhood Matters (866) 891-2320 (TTY：711)，可獲得相關幫助。

道德反對

由於部分醫院和提供者擁有某些信仰，他們可能無法提供您所需的部分服務，即使這些服務在您的計劃合約承保範圍內。這被稱為道德反對。在此情況下，Molina Healthcare

可以提供幫助。這些服務可能包括但不限於：計劃生育諮詢服務、避孕服務（包括緊急避孕）、絕育（包括在鎮痛和分娩時進行輸卵管結紮手術）或人工流產。

如果您對於某一服務有任何疑問，請致電您的醫生、醫療團隊或診所，或者會員服務部。

承保服務

本節向您介紹 Molina Healthcare 承保哪些醫療服務。若要讓某一服務被承保，該服務必須有醫療必要。如果某項服務遭拒，您始終可以提出上訴。轉到第 71 頁，瞭解如何讓自己的病例接受審查。

以下所有承保的醫療服務均免費向合格的 Medi-Cal 計劃會員提供。扣除額和共付額是一些人士要獲得服務則必須支付的費用。Medi-Cal 中沒有扣除額或共付額。

批准程序

大多數服務無需「事先授權」，也稱為「事先批准 (PA)」。然而，一些服務需要。「事先授權」是向您的醫生發出的服務申請。Molina Healthcare 的醫護人員和您的醫生會在提供服務之前，審查您的醫療照護需要。他們可以透過此方法來確保適合您的具體情況。

如需不需要和需要「事先批准」承保的服務清單，請參閱「承保服務」圖。您也可以訪問 MolinaHealthcare.com，或者致電會員服務部。

「事先批准」清單會隨時發生變更。如果，請致電會員服務部以瞭解您的服務是否需要「事先批准」。如果您在我們向您提供完服務前仍未獲得批准，您可能需要支付該服務費用。Molina Healthcare 根據醫療需要批准「事先批准」。如果您有關於如何批准服務的問題，請致電會員服務部。我們將樂於為您寄送一份說明，解釋如何作出「事先批准」決策。

承保服務	
<p>針灸</p> <p>承保針灸服務，以阻止、減輕或緩解因普遍認可的醫療狀況引起的嚴重、持續性慢性疼痛感。針灸服務限制為每個日曆月最多兩 (2) 次服務。</p> <p>*透過 Early, and Periodic Screening, Diagnosis, & Treatment 計劃接受服務的會員沒有頻率限制。</p>	<p>不需要 PA</p>

承保的服務 — 續			
<p>針對自閉症譜系障礙 (ASD) 的行為健康治療</p> <p>Molina Healthcare 承保針對自閉症譜系障礙 (ASD) 的行為健康治療 (BHT)。此治療包括採用行為分析和其他循證服務。這表示服務已經過審查並被證明有效。這些服務應該盡可能開發或恢復有 ASD 的會員的日常功能。</p> <p>BHT 服務必須滿足以下條件：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 有醫療必要；以及 • 由執業醫生或執業心理醫生開處方；以及 • 經計劃批准；以及 • 提供方式應符合會員的計劃批准治療計劃。 <p>BHT 服務的資格獲取要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 您的年齡在二十一 (21) 歲以下；<u>並且</u> • 被診斷患有 ASD；以及 • 具有會干擾家庭或社區生活的行為。部分例子包括憤怒、暴力、自殘、離家出走或者有生活、玩耍和/或溝通技能困難。 	<p>行為健康服務需要 PA</p>	<p>針對自閉症譜系障礙 (ASD) 的行為健康治療 (續)</p> <p>如果您是以下情況，則不符合 BHT 服務資格：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 病情不穩定；並且 • 需要 24 小時的醫療或照護服務；或者 • 有智力殘疾 (ICF/ID) 並需要在醫院或中級照護機構接受治療。 <p>如果您有任何問題或要求您的 PCP 進行 ASD 篩查、診斷和治療，請致電會員服務部。</p>	

承保的服務 — 續	
<p>癌症臨床試驗</p> <p>Molina Healthcare 可為加入癌症臨床試驗的會員支付常規醫療費用。未徵得您的同意我們不會將您註冊到臨床試驗中。要獲得承保資格，會員必須符合以下條件：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 被診斷患有癌症 • 被獲准納入經批准的癌症臨床試驗 • 由 Molina Healthcare 的簽約醫生轉診 <p>所提供的治療必須由下列任一機構批准：1) 國立衛生研究院 (National Institute of Health)、聯邦食品藥品監督管理局 (FDA)、美國國防部 (U.S. Department of Defense) 或美國退伍軍人事務部 (U.S. Department of Veterans Affairs)，或者 2) 包含一種根據聯邦法規豁免新藥上市申請的藥物。無論會員是否參加臨床試驗，適用於常規檢查的所有許可和授權要求對會員來說都是一樣的。聯絡會員服務部或您的 PCP 瞭解更多資訊。</p>	<p>癌症臨床試驗需要 PA</p>

承保的服務 — 續	
專業助產護士服務	不需要 PA。
專業照護人員服務	不需要 PA。
<p>脊椎按摩（背部）服務*</p> <p>（僅限沙加緬度及聖地牙哥郡 — 僅限除外的會員）所有會員均可享受在聯邦合格健康中心及鄉村健康中心提供的脊椎按摩服務，而無論您居住在哪个郡。脊椎按摩可手動治療脊椎問題，並限制為每個日曆月兩 (2) 次治療。在批准前，您的 PCP 應對您進行 X 射線檢查。</p>	<p>脊椎按摩服務需要 PA。</p>

<p>承保的服務 — 續</p>		<p>基於社區的成人服務（續）</p>	
<p>社區基層成人服務</p> <p>如果您因健康問題難以照顧自己並需要額外幫助，那麼您便有資格獲得社區基層成人服務 (CBAS)。如果您有資格獲得 CBAS，Molina Healthcare 將會安排您前往最符合您需要的中心接受服務。如果您所在的郡尚未設立服務中心，Molina Healthcare 將確保您從其他醫療服務提供者處獲得所需服務。您可以在 CBAS 中心獲得各類服務，包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 專業照護/個人照護服務 • 社會服務 • 營養諮詢服務 • 每天一頓熱飯 • 物理治療 • 言語療法 • 職業治療 • 往返中心的接送服務 	<p>CBAS 需要 PA</p>	<p>CBAS 中心還會對您的家人及/或看護者提供培訓和支援服務。CBAS 的資格獲取要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 您過去一直從 Adult Day Health Care 中心（成人日間健康照護，ADHC）獲得這些服務，並且您已經過批准可以獲得 CBAS 服務。 • 您的初級保健醫生轉介您申請 CBAS 服務並且 Molina Healthcare 已批准您的申請。 • 醫院、專業照護機構或社區機構轉介您申請 CBAS 服務，並且 Molina Healthcare 已批准您的申請。 	

承保的服務 — 續	
<p>糖尿病設備及用品</p> <p>Molina Healthcare 對下列用於治療糖尿病的設備及用品（如有醫療必要）承保：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 血糖監測儀和血糖試紙 • 用於協助視力低下或失明會員的血糖監測儀 • 胰島素幫浦和所有相關必要用品 • 尿液苯酮體試紙 • 刺血針及刺血針穿刺裝置 • 注射胰島素的筆狀輸注系統 • 預防或治療與糖尿病相關足部問題的足療裝置 • 胰島素注射器 <p>助視器（不包括護目鏡），透過注射適當劑量的胰島素來協助視力低下的會員</p>	<p>不需要 PA</p>

承保的服務 — 續	
<p>耐用性醫療設備</p> <ul style="list-style-type: none"> • 承保「耐用性醫療設備 (DME)」時，可能需要醫療必要「事先授權」。請致電會員服務部，以瞭解您的 DME 是否需要「事先授權」 • DME 是一種醫用實體輔助設備，可在家中重複使用。它不包括主要是為您創造舒適感和便利性的輔助設備。 • 如果您需要 DME，Molina Healthcare 會為您租用或購買設備 • 適當的維修、照護、運送及相關用品也同樣受保。如因使用不當或丟失，您應負責維修 • 該設備必須由與 Molina Healthcare 簽約的提供者提供 	<p>部分服務需要 PA。請致電 Molina Healthcare，以檢查哪些服務需要或不需 PA。</p>

<p>耐用性醫療設備 (續)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 承保的設備包括 (但不限於) : <ul style="list-style-type: none"> - 拐杖 - 氧氣及氧氣設備 - 血糖監測儀 - 呼吸暫停監護器 - PulmoAides 及相關用品 - 噴霧器、口罩、導管、峰流速儀及相關用品 - 定量吸入氣霧劑的間隔器 - 結腸癩袋、導尿管及用品 - 輪椅 		<p>承保的服務 — 續</p>	
<p>急救服務</p> <p>急救服務是評估或穩定緊急醫療狀況所需的健康服務，若未即時加以治療，可能會導致嚴重的傷害或死亡。即使您在 Molina Healthcare 網路外，在需要急救照護時，也請呼叫 911 或前往最近的急診室。在急救情況下，最重要的事情就是獲得幫助。美國境外的服務不受保，但加拿大或墨西哥境內需要住院治療的急救服務除外。</p>	<p>不需要 PA。</p>	<p>腸道營養產品</p> <p>Molina Healthcare 承保具有醫療必要性的腸道營養產品和用品。您的醫生將對您進行檢查，以確保您需要腸道營養產品。您不能從 WIC 獲得腸道營養產品。獲取腸道營養產品無需 Molina Healthcare 的批准。您的醫生可能會向一家 Molina Healthcare 的簽約提供者發送申請，然後配方將遞送給您。</p>	<p>不需要 PA。</p>

<p>承保的服務 — 續</p>		<p>計劃生育服務與用品（續）</p>	
<p>家居規劃服務與用品</p> <p>我們向育齡會員提供計劃生育服務，幫助他們確定子女數量及活動空間。這些服務包括經聯邦食品藥品監督管理局 (FDA) 批准的所有避孕方法。作為會員，您可以選擇離您較近的醫生來提供您所需的服務。我們的 PCP 和產科/婦科專家 (OB/GYN) 隨時為您提供計劃生育服務。如需獲得計劃生育服務，您也可以選擇未與 Molina Healthcare 合作的醫生或診所。您無需獲得 Molina Healthcare 的同意。Molina Healthcare 會針對您獲得的計劃生育服務向相關醫生或診所支付服務費。我們不會限制您在 Molina Healthcare 網路外獲得任何計劃生育服務。</p>	<p>不需要 PA。</p>	<p>計劃生育服務包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 健康教育與諮詢 • 受限病例和體檢 • 實驗室檢查，條件是醫生確認該檢查可有助於確定您可能希望採用哪種避孕方法 • 處方避孕用品、裝置、避孕藥、甲羥孕酮（避孕針） • 隨訪照護，以應對採用計劃生育提供者發佈的避孕方法後可能出現的問題 • 在發生醫療急救情況時，由簽約藥劑師或非簽約提供者提供的緊急避孕用品 • 自願絕育服務，包括輸卵管結紮術（適用於女性）及輸精管結紮術（適用於男性） • 妊娠試驗及諮詢服務。 • 性傳播疾病 (STD) 的診斷及治療（如有醫療必要） • 高危個人的 HIV 進行篩查、檢測及諮詢，以及轉診治療 	

<p>計劃生育服務與用品（續）</p> <p>如需您所在地區提供之計劃生育服務的相關資訊，請撥打免費電話 (800) 942-1054 致電州健康服務部計劃生育辦公室。</p> <p>註：某些醫院或提供者可能無法提供上述全部計劃生育服務。如需道德反對的更多資訊，請參閱第 32 頁。</p>		<p>承保的服務 — 續</p>	<p>居家健康服務</p> <p>當下列居家健康照護服務具有醫療必要性且由您的 PCP 推介時，我們對該服務予以承保：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 兼職專業照護服務 • 護士隨訪服務 • 居家醫療照護服務 • 物理療法、職業療法或言語療法* • 醫務社工服務 • 家居保健員服務 • 醫療用品 • 必要醫療器材 <p>部分服務需要 PA。請致電 Molina Healthcare，以檢查哪些服務需要或不需要 PA。</p>
<p>聯邦合格健康中心或鄉村健康診所服務</p>	<p>不需要 PA。</p>	<p>善終服務</p>	<p>如果您患有終末期疾病，我們將對下列服務承保：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 善終服務機構的半私人病房 • 營養專家的服務 • 照護服務 • 醫務社工服務 • 家居保健員和家務員服務 • 醫師服務 • 藥物 • 醫藥用品和醫療器械 <p>不需要 PA。</p>
<p>透過祈禱或精神寄託的方式進行治療（僅限於參保 GMC 之各郡 — 沙加緬度和聖地牙哥）</p> <p>「透過祈禱或精神寄託的方式進行治療」是由基督教科學行醫者提供的承保服務。</p>	<p>透過祈禱或精神寄託的方式進行治療需要 PA。</p>		

<p>善終服務 (續)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 長達 7 天的喘息照護。喘息照護屬於短期住院照護，用於幫助為您提供照護服務的人緩解壓力 • 為您和您的家人提供的諮詢服務 • 為您制定照護計劃 • 短期住院照護服務 • 疼痛控制 • 症狀管理 • 控制症狀或使患者能夠維持日常活動能力和基本的功能性技能而提供的物理療法、職業療法及言語療法。 <p>善終福利適用於被診斷患有終末期 (預期壽命為 12 個月或更少) 的患者。他們可以選擇善終照護服務，而非計劃承保的傳統服務。請聯絡 Molina Healthcare 瞭解更多資訊。您須經批准才能獲得善終照護住院服務。如果您的孩子患有加州兒童服務 (California Children's Services, CCS) 承保的終末期疾病，而您選擇了善終服務，則您的孩子將不再符合 CCS 的條件。</p>		<p>承保的服務 — 續</p> <table border="1"> <tr> <td data-bbox="930 215 1428 644"> <p>印第安保健服務診所</p> <p>所有合格的北美土著居民均有權透過印第安保健服務機構獲得醫療服務。您無需獲得 PCP 的批准。Molina Healthcare 將對提供承保服務的機構支付服務費。您還有權不投保該健康計劃，或者無需理由即可退保。您需要幫助找到印第安健康診所，請致電會員服務部或訪問 MolinaHealthcare.com。</p> </td> <td data-bbox="1428 215 1667 644"> <p>不需要 PA</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="930 644 1428 1280"> <p>住院服務</p> <p>如果您在醫院獲得服務，或者住院接受急救或區外緊急照護服務，則我們將對您在住院期間所獲得的服務承保。如果您在旅行，則美國境外的服務不受保，但加拿大或墨西哥境內需要住院治療的急救服務除外。承保的醫院服務包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 住院費 (2 人間或多人間) • 三餐，包括有醫療必要的特殊飲食 </td> <td data-bbox="1428 644 1667 1280"> <p>住院服務 (急救住院除外) 和選擇性入院 (包括孕產服務和所有入院手術) 都需要 PA。住院後的 24 小時內，或在急救入院後的第二個工作日結束之前，通知 Molina Healthcare。</p> </td> </tr> </table>	<p>印第安保健服務診所</p> <p>所有合格的北美土著居民均有權透過印第安保健服務機構獲得醫療服務。您無需獲得 PCP 的批准。Molina Healthcare 將對提供承保服務的機構支付服務費。您還有權不投保該健康計劃，或者無需理由即可退保。您需要幫助找到印第安健康診所，請致電會員服務部或訪問 MolinaHealthcare.com。</p>	<p>不需要 PA</p>	<p>住院服務</p> <p>如果您在醫院獲得服務，或者住院接受急救或區外緊急照護服務，則我們將對您在住院期間所獲得的服務承保。如果您在旅行，則美國境外的服務不受保，但加拿大或墨西哥境內需要住院治療的急救服務除外。承保的醫院服務包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 住院費 (2 人間或多人間) • 三餐，包括有醫療必要的特殊飲食 	<p>住院服務 (急救住院除外) 和選擇性入院 (包括孕產服務和所有入院手術) 都需要 PA。住院後的 24 小時內，或在急救入院後的第二個工作日結束之前，通知 Molina Healthcare。</p>
<p>印第安保健服務診所</p> <p>所有合格的北美土著居民均有權透過印第安保健服務機構獲得醫療服務。您無需獲得 PCP 的批准。Molina Healthcare 將對提供承保服務的機構支付服務費。您還有權不投保該健康計劃，或者無需理由即可退保。您需要幫助找到印第安健康診所，請致電會員服務部或訪問 MolinaHealthcare.com。</p>	<p>不需要 PA</p>					
<p>住院服務</p> <p>如果您在醫院獲得服務，或者住院接受急救或區外緊急照護服務，則我們將對您在住院期間所獲得的服務承保。如果您在旅行，則美國境外的服務不受保，但加拿大或墨西哥境內需要住院治療的急救服務除外。承保的醫院服務包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 住院費 (2 人間或多人間) • 三餐，包括有醫療必要的特殊飲食 	<p>住院服務 (急救住院除外) 和選擇性入院 (包括孕產服務和所有入院手術) 都需要 PA。住院後的 24 小時內，或在急救入院後的第二個工作日結束之前，通知 Molina Healthcare。</p>					

<p>住院服務（續）</p> <ul style="list-style-type: none"> • 一般照護，包括有醫療必要的特殊照護 • 麻醉，包括在適當環境下需要針對牙科服務採取的全身麻醉 • 手術治療 • 手術室、重症監護、心臟照護及恢復室 • 實驗室及 X 射線檢查服務 • 藥物治療 • 化學療法 • 透過 X 射線、鐳或其他放射性物質進行治療 • 管理血液及血液製品 • 血液透析（人工腎臟） • 物理療法、職業療法及言語療法* • 乳房切除手術（切除乳房）、淋巴結清除術（切除和/或摘除）以及再造手術及/或假體（人造）器官以便還原對稱（平衡）。您的醫生將在與您進行溝通後確定乳房切除手術和淋巴結清除術的住院時長。住院時長將取決於合理的臨床原則及流程 		<p>住院服務（續）</p> <ul style="list-style-type: none"> • 再造手術用於更正或修復因先天缺陷、發育異常、創傷、感染、腫瘤或疾病而造成的身體異常部位。這是用於改善功能或盡量創造正常外觀的手術 • 出院計劃，包括持續照護計劃 	
		<p>實驗室、X 射線及開處方服務</p> <p>具有醫療必要性時，下列服務受保：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 實驗室檢查 • X 射線檢查 • 其他有醫療必要的檢查，如心電圖 (EKG) 及腦電圖 (EEG) 	<p>部分服務需要 PA。請致電 Molina Healthcare，以檢查哪些服務需要或不需 PA。</p>

<p>實驗室、X 射線及開處方服務（續）</p> <ul style="list-style-type: none"> • 過敏試驗及治療 • 聽力服務及助聽器* • 血液與血漿 • 義肢器材（如人造臂、人造腿、人造手） • 包皮切除術 • 物理療法、職業療法及言語療法* • 足（腳）療服務 • 乳房切除手術（切除乳房）、淋巴結清除術（切除和/或摘除）以及再造手術及/或假體（人造）器官以便還原對稱（平衡） • 再造手術用於更正或修復因先天缺陷、發育異常、創傷、感染、腫瘤或疾病而造成的身體異常部位，用以改善功能或盡量創造正常外觀 • 醫學上認可的癌症篩查 • 篩查、診斷及治療乳腺癌 • 篩查及治療苯丙酮尿症 (PKU) 		<p>承保的服務 — 續</p> <p>產科</p> <p>（孕產婦照護：產前和產後，包括高危妊娠服務、妊娠併發症、加利福尼亞州付款的甲胎蛋白 [AFP] 篩查），在自然分娩後的 48 小時或者剖宮產（剖腹產）後的 96 小時提供住院照護。延長住院時間需得到 Molina Healthcare 和婦科服務部的授權。</p> <p>如果您的醫生在與您溝通後決定讓您和新生兒在分別規定的 48 或 96 小時之內提前出院，Molina Healthcare 將對您離開醫院後提供的出院後服務進行承保。Molina Healthcare 還會在您出院後 48 小時內讓護士為您提供隨訪服務。隨訪服務包括親職教育、母乳或奶粉餵養培訓，而且還會觀察母嬰以確保一切妥當。</p>	<p>不需要 PA。</p>
--	--	--	----------------

承保的服務 — 續	
<p>產科（續）</p> <p>如有需要，護士將對您和您的寶寶進行體檢。您和您的醫生將共同確定隨診地點（您家中、醫院或是您醫生的診室）。我們會考慮您家人的接送服務需要以及其他重要因素，然後再作決定。</p> <p>註：請與您的醫生合作確保您的寶寶能夠獲得所有必要服務。</p>	
門診服務	部分門診服務需要 PA。

承保的服務 — 續	
<p>門診心理健康服務</p> <p>Molina Healthcare 承保門診精神健康服務。您可以聯絡 Molina Healthcare 或諮詢您的 PCP 以獲取心理健康服務提供者名單。這些服務旨在治療輕度到中度的心理健康狀況，其中包括：**</p> <ul style="list-style-type: none"> 個人和小組心理健康評估和治療（心理治療） 心理測試（在需要評估心理健康狀況時） 門診檢驗室、藥物、用品和補充品 專門監察藥物治療的門診服務，以及 精神科諮詢服務 <p>您仍可以享受郡政府提供的心理健康計劃下的心理科健康照護服務</p> <p>有關人際關係問題的心理健康服務不在承保範圍之內。包括對夫婦或家人關係問題進行的輔導。**</p> <p>**請參考《精神疾病診斷與統計手冊 (DSM)》中的定義</p>	<p>部分服務需要 PA。請致電 Molina Healthcare，以檢查哪些服務需要或不需要 PA。</p>

承保的服務 — 續		承保的服務 — 續	
<p>醫師服務</p> <p>我們對以下服務承保：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 預防、診斷及治療疾病或受傷 • 到醫生診室就診 • 兒童及成人常規體檢 • 專科醫生諮詢服務（若由您的 PCP 轉診）（例如，心臟醫生或癌症醫生） • 注射、過敏試驗及治療（若由您的 PCP 提供或轉診） • 院內或院外的醫生照護服務 • 各類預防性照護服務，包括健康教育、諮詢服務、CHDP 計劃檢查和兒童健康照護服務 <p>如果您是一位女性會員，您還可以選擇到您 PCP 網路內的產科醫生/婦科醫生 (OB/GYN) 處接受常規檢查和產前照護。您無需徵得 PCP 的批准，但是您可以讓他或她為您推薦產科醫生/婦科醫生。</p>	<p>部分服務需要 PA。請致電 Molina Healthcare，以檢查哪些服務需要或不需要 PA。</p>	<p>妊娠終止（人工流產）</p> <p>人工流產在加州是合法的。多數情況下，人工流產在幾小時之類便能完成，無需住院。如果您確實需要住院，需獲得批准（事先授權）。此項審批不適用於人工流產，僅適用於住院。人工流產服務包括使用米非司酮，俗稱 RU-486。Molina Healthcare 提供者網路內無需進行妊娠終止服務。</p>	<p>不需要 PA</p>

<p>承保的服務 — 續</p>		<p>處方藥 (續)</p>	
<p>以下情況下，承保處方藥（包括處方中的非處方藥）：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 這些藥物由您的醫生或對您和您孩子進行治療的另一位醫生訂購，且列於 Molina Healthcare 的《處方藥物集》中 • 這些藥物是當您來到急診室或醫院時為您訂購或向您提供的 • 它們在休養所、療養院或康復院提供。如果是由計劃醫生針對受保服務所訂購，並且透過 Molina Healthcare 藥房網路內的藥房完成配藥，則會承保 • 這些藥物的處方均由計劃生育醫生或其服務無需批准的其他提供者開具 	<p>選定的藥物（包括注射劑和一些非處方藥）都需要 PA。請致電 Molina Healthcare，以檢查哪些服務需要或不需要 PA。</p>	<p>當您遇到急救情況或需要藥物時，Molina Healthcare 將最多提供 72 小時的藥量。您將有時間補充您的處方藥。如果您在來到 Molina Healthcare 簽約醫院的急診室後未獲得具有醫療必要的藥物，您有權提交申訴。Molina Healthcare 與加州內的部分藥房有合約。當處方藥在這些藥房配藥時，將會獲得承保。在加州外（區域外），僅當需要急救或緊急照護服務時，處方藥才會受保。</p> <p>如果您在藥房按處方配藥時遇到困難，請勿支付處方藥費。致電會員服務部。在非工作時間，您可以撥打 24 小時護士諮詢專線，電話號碼為 (888) 275-8750。如果您需要一名翻譯來幫助您就藥物與藥房溝通，會員服務部也可以提供幫助。您可以在 MolinaHealthcare.com 上檢視藥房清單。如需更多資訊，請參閱第 53 頁。</p>	

<p>承保的服務 — 續</p>		<p>兒童及青少年的預防性照護（續）</p>	
<p>兒童及青少年的預防性照護 我們承保並向所有兒童及青少年推薦使用下列預防性照護服務：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 完整的健康史 • 體檢（包括生長髮育評估） • 營養健康評估（包括體重評估及諮詢服務） • 視力、牙科、聽力和結核病 (TB) 篩查 • 局部氟化物塗膜（六 (6) 歲以下兒童，十二 (12) 個月內最多進行三 (3) 次檢查） • 免疫接種** • 實驗室檢查（包括貧血、糖尿病、膽固醇及尿路感染檢查） • 鐮狀細胞性狀篩查（如適用） • 健康教育 • 與父母、監護人或脫離父母而獨立生活的未成年人會面討論檢查的意義 	<p>部分服務需要 PA。請致電 Molina Healthcare，以檢查哪些服務需要或不需要 PA。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 血鉛水準檢測。6 到 72 個月之間的寶寶的父母或法定監護人可以從其初級照護醫生 (PCP) 處獲得關於鉛暴露的資訊。它闡述了兒童如何因接觸鉛（尤其是含鉛油漆）而受到傷害。當您的 PCP 對您進行血鉛篩查檢測時，隨訪及取得結果至關重要。若有其他問題，請聯絡您的 PCP • 兒童健康及殘障預防（Child Health and Disability Prevention, CHDP）服務。承保從寶寶出生到 21 歲的所有 CHDP 服務。這包括下列全部內容： <ul style="list-style-type: none"> - 健全兒童體檢（包括在 PCP 診室進行的視力及聽力篩查） - 健康及生長髮育史 - 定期體檢 - 發育評估 - 免疫接種 - 營養評估 - 言語、聽力和視力篩查 - 特定實驗室程序 	

<p>兒童及青少年的預防性照護（續）</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprehensive Perinatal Services Program (CPSP) 服務 <p>所有 CPSP 服務均受保。包括：產前、分娩及後照護；健康教育；營養評估；以及心理服務。（另請參閱「孕期及產婦照護」）</p> <ul style="list-style-type: none"> • 早期與定期篩查、診斷及治療 (EPSDT) 服務 <p>EPSDT 照護針對未滿 21 歲的會員承保。本計劃由常規和情景測試、診斷照護、健康照護及額外照護組成。</p> <p>**如果您帶您的孩子前往當地衛生部門，或者您的孩子已經在學校接受了疫苗注射，請確保向您孩子的 PCP 提供最新的注射記錄（免疫接種卡）副本。</p>		<p>成年人的預防性照護（續）</p> <ul style="list-style-type: none"> • 篩查青光眼的視力檢查以及糖尿病視網膜擴張檢查（基於年齡） • 女性乳房檢查（基於年齡） • 女性乳房 X 光攝影片（基於年齡） • 女性帕氏塗片試驗（基於年齡）以及健康狀況，包括人類乳突病毒 (HPV) 篩查和疫苗 • 性傳播疾病 (STD) 篩查，包括衣原體 • 肺結核 (TB) 篩查 • 直腸癌篩查（基於年齡） • 女性骨質疏鬆篩查（基於年齡） • 免疫接種 • 用於診斷及治療的實驗室檢查（包括糖尿病和 STD） • 健康教育 • 計劃生育服務 • 產前及產後照護 	
<p>成年人的預防性照護</p> <p>我們承保並向所有成年人（包括老年人）推薦使用下列預防性照護服務：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 病例及體檢 • 血壓監測 • 膽固醇監測 	<p>部分服務需要 PA。請致電 Molina Healthcare，以檢查哪些服務需要或不需要 PA。</p>	<p>初級照護醫師服務</p>	<p>不需要 PA。</p>
		<p>預防針（免疫接種）</p>	<p>不需要 PA。</p>

承保的服務 — 續	
<p>專業照護機構</p> <p>當專業照護機構 (SNF) 服務具有醫療必要性且由您的 PCP 推介時，我們對該服務予以承保。承保的 SNF 服務包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 病房及膳食 • 醫生及護士服務 • 藥物 (藥品) • 注射 <p>我們對您在入院後的前兩個月內所接受的專業照護機構服務予以承保。然後 Regular Medi-Cal (按服務付費計劃) 將會承保這些服務。在我們向您提供服務前，您必須經過批准才能得到這些服務。您將持續不斷地獲得照護服務。</p>	<p>專業照護機構服務需要 PA</p>
<p>專科醫生服務</p>	<p>部分服務需要 PA。請致電 Molina Healthcare，以檢查哪些服務需要或不需要 PA。</p>

承保的服務 — 續	
<p>過量服用某類物質之預防服務</p> <p>Molina Healthcare 現在為所有年滿十八 (18) 歲的會員承保酗酒篩查服務之福利。酗酒服務範圍包括**：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 每年一次全面高危酒精使用篩查 • 每年三 (3) 次時 15 分鐘的簡短談話，指出危險酒精使用的問題嚴重性 <p>不予承保的服務：</p> <ul style="list-style-type: none"> • Molina Healthcare 不承保主要酒精問題相關服務，但是您可以被轉介到 County Alcohol and Drug Program。 <p>**篩查、簡短干預及治療轉診 (SBIRT)</p>	<p>部分服務需要 PA。請致電 Molina Healthcare，以檢查哪些服務需要或不需要 PA。</p>

承保的服務 — 續		承保的服務 — 續	
<p>治療配方</p> <p>治療配方屬於特殊配方，適用於對食物過敏和/或健康狀況不佳以及不能正常飲食的嬰兒或兒童。如果我們需要用此類配方預防疾病並促進健康生長發育，則該配方受 Molina Healthcare 承保。</p> <p>您的醫生將對您的寶寶或孩子進行檢查，以確保他/她需要使用特殊配方。如果您的孩子不滿 5 歲，您可以從 Women, Infants, and Children Supplemental Nutrition Program (WIC) 獲得此配方。如果您的孩子不符合 WIC 計劃的資格或 WIC 沒有適合您孩子需求的配方，您的醫生可能會向一家 Molina 的簽約提供者發送申請，然後配方將遞送給您。Molina 醫生擁有一份清單，其中包含嬰兒/兒童所需的經批准的特殊配方以及用品。如果您的寶寶或孩子在緊急情況下需要特殊配方，您的醫生可能會開具特殊配方和用品。醫生無需 Molina 批准即可提供。</p>	<p>部分服務需要 PA。請致電 Molina Healthcare，以檢查哪些服務需要或不需要 PA。</p>	<p>接送服務 — 急救醫療接送服務</p> <p>當有醫療必要時，透過「911」緊急系統提供的急救接送（救護車）或救護車接送服務受保。</p>	<p>不需要 PA</p>
		<p>接送服務 — 非急救醫療接送服務</p> <p>當您由於醫療或身體狀況無法透過汽車、巴士、火車和計程車赴診時，可以使用非急救醫療接送服務 (NEMT)，並且計劃支付費用。NEMT 是一輛救護車、小貨車或殘疾人專用貨車。NEMT 不是一輛汽車、巴士或計程車。在您需要赴診交通服務時，Molina Healthcare 容許可符合您的醫療需要的最低成本 NEMT。這意味著，例如，如果殘疾人專用貨車能接送您，則 Molina Healthcare 不會支付救護車的費用。下列情況可以使用 NEMT：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 醫療需要； • 您不能使用巴士、計程車、汽車或火車赴診； 	<p>部分服務需要 PA。請致電 Molina Healthcare，以檢查哪些服務需要或不需要 PA。</p>

<p>接送服務 — 非急救醫療接送服務 (續)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Molina Healthcare 提供者提出要求；以及 • 提前獲得 Molina Healthcare 的批准。 <p>若要申請 NEMT，請在您約診時間至少三 (3) 個工作日 (週一至週五) 之前致電安全接送服務部 (Secure Transportation)，電話號碼為 (844) 292-2688。如果您有緊急約診，請盡快致電我們。當您撥打電話時，請備好會員身分識別卡。如果您符合上述條款，則沒有任何限制。透過汽車、巴士、計程車或飛機赴診不適用。如果 Molina Healthcare 未承保該服務，則不會提供接送服務。本會員手冊中提供所承保服務的清單。接送服務獲得 Molina Healthcare 授權時，沒有任何費用。</p>	
<p>承保的服務 — 續</p> <p>視力 (光學) 服務，包括眼鏡 Molina Healthcare 對以下眼科服務承保：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 由醫師或驗光師進行的常規眼部檢查 - 每 2 年 1 次檢查 • 由醫師或驗光師為不滿 21 歲的會員、具有醫療必要條件的孕婦，或在專業照護機構等獲得許可的照護機構內居住的成員開立的，每 2 年承保一次的眼鏡架和鏡片 • 具有醫療必要性時佩戴隱形眼鏡 • 糖尿病視網膜檢查 <p>自願住院戒毒 在符合特定的醫療必要標準後，在一般的急性照護醫院提供的自願住院戒毒 (VID) 服務將獲得 Molina Healthcare 的承保。</p>	<p>不需要 PA。</p> <p>VID 服務需要 PA。</p>

*請參閱 59 頁，以瞭解福利的限制條件及適用的例外情況之說明。

事先批准時間

常規的「事先批准」申請會在收到後的 5 到 14 個工作日內獲得處理，但如果需要醫療服務，「事先批准」也可以加快處理。如果您的情況很嚴重並且該情況對您的健康帶來了更為緊急的威脅，Molina Healthcare 將在 72 小時內處理您的請求。Molina Healthcare 在接到緊急專業服務請求的電話後會立即進行處理。

Molina Healthcare 不會因提供批准而獎勵或懲罰醫生。我們不會向我們的醫生發放獎金或提供經濟捐贈，來鼓勵他們減少向您提供所需的照護服務。如果某項服務不具有醫療必要性，或不屬於受保福利，則服務請求可能會遭拒。如果發生這種情況，您會收到一封說明拒絕原因信函。您或您的醫生可以要求對此決策進行審核。這個過程被稱為上訴。拒絕函內包含上訴流程。這些說明也在本手冊第 68 頁中有所註明。

長期批准

如果您需要持續的專業醫療照護，可以去獲得長期批准。長期批准令您在一位特定的專科醫生處看診，而無需在每次看診前獲取「事先批准」。如果您的病情或疾病危及生命、變得惡化，或令您致殘，您可以獲得治療該情況或疾病的專業技能的專科醫生或特別照護中心看診的長期批准。

如需獲得長期批准，請致電您的 PCP。您的 PCP 將與 Molina Healthcare 的醫生和專科醫生合作，從而獲得根據您的醫療需求制定的治療方案。如果您在獲得長期批准方面有任何疑問，請致電會員服務部（TTY：711）。如果您致電給我們且覺得您的需求沒有得到滿足，則請參閱第 68 頁的 Molina Healthcare 投訴流程操作。

第二診療意見

您或您的 PCP 可能需要另一位醫生來檢查您的健康狀況。如果出現這種情況，第二位醫生將查看您的醫療記錄並且可能想要親自見您。這位新醫生可能會向您提出一份照護計劃。該計劃被稱為第二診療意見。

如需請求第二診療意見，Molina Healthcare 會在第二診療意見獲批後通知您。若有可能，您將於 72 個小時之內獲得第二診療意見。如果 Molina Healthcare 批准了第二診療意見，您將與另一位醫生進行約診，他/她會對您的健康狀況提供治療。如果 Molina Healthcare 計劃內沒有合格的醫生能夠向您提供第二診療意見，那麼 Molina Healthcare 將安排您到計劃外的醫生處就診。

如果 Molina Healthcare 拒絕向您提供第二診療意見，那麼我們將向您發送一封說明拒絕理由的信函。您或您的醫生可能會對該決定進行上訴。Molina Healthcare 發送的拒絕函內包含上訴流程。

您可能需要第二診療意見的部分原因包括：

- 您的症狀不僅複雜，而且難以辨別。您的醫生不確定診斷結果是否正確。
- 您按照醫生的照護計劃接受治療，但一段時間過後，您的健康狀況仍不見好轉。
- 您不確定您是否需要進行手術或認為您需要進行手術。
- 您不同意您的醫生認為問題出在您身上。您不同意您醫生的照護計劃。
- 您的醫生未回答您對於診斷結果或照護計劃所提出的問題。

第二位醫生將寫下他或她的診斷結果。您和您的醫生將得到一份第二診療意見的書面報告。

未成年人同意性服務 (無需父母同意即可獲得的服務)

根據加州法律，未滿 18 歲的會員無需經過父母或監護人許可便可因下列理由獲得服務：

- 性侵犯，包括強姦
- 針對 12 歲或以上的兒童的毒品或酒精濫用
- 懷孕
- 計劃生育
- 針對 12 歲或以上的兒童的 STD (由健康照護服務部指定)
- 在某些情況下，針對 12 歲或以上的兒童的門診心理健康服務

如果未成年會員需要這些服務，則該服務將在提供者和會員之間保密。我們不會在未徵得未成年人同意的情況下告知父母或監護人。

作為會員，您可以選擇離您較近的主治醫生來提供您所需的服務。我們的 PCP 和產科/婦科專家可隨時提供未成年人同意性服務。您也可以選擇未與 Molina Healthcare 合作的醫生或診所，無需徵得 Molina Healthcare 的同意。

Molina Healthcare 對醫生或診所提供的未成年人同意性服務支付相關費用。我們不會限制您在 Molina Healthcare 網路外獲得任何未成年人同意性服務。如需更多資訊，請致電會員服務部。

處方藥及藥物治療

處方藥物集 (經批准藥物)

Molina Healthcare 使用一份經批准之藥物 (藥品) 的清單，醫生可按照該清單為您訂購藥物。該清單被稱作《處方藥物集》。該清單由醫生和藥劑師組成的團隊創建。他們每 3 個月會面一次，審查新藥和健康照護的變化，以尋找適合不同情況的最佳藥物。添加到《處方藥物集》或從中刪除的藥物取決於醫療實踐、醫療技術的變革以及新藥的上市時間。

您可以在 **MolinaHealthcare.com** 上查看我們的《處方藥物集》。您也可以詢問 Molina Healthcare 的藥房部。在週一至週五上午 8:30 至下午 5:00 撥打 (888) 665-4621 (TTY: 711)。如果您想要，我們可以向您郵寄一份《處方藥物集》副本。請記住，不能僅僅因為《處方藥物集》上有某一藥物，就能保證醫生會根據您的特殊醫療狀況按照該清單開具處方藥。

如果您的醫生為您訂購的藥物未列於《處方藥物集》上，而他或她認為此藥最適合您，他或她可以透過 Molina Healthcare 藥房部進行申請。如果申請獲得批准，Molina 將在 24 小時內或一個工作日內通知您的醫生。如果我們不能承保該藥物，則會向您和您的醫生發送一封信函，以說明拒絕承保該藥物的理由。

如果您所服用的藥物不再列於《處方藥物集》中，您的醫生可以針對該藥物向我們發送一份「事先授權」申請，以要求我們繼續承保。該藥物必須安全有效地用於您的醫療狀況。您的醫生必須針對適宜您服用的普通藥量開具處方。

非專利藥物

非專利藥物與專利藥擁有相同的成分，並且通常因相同的病情而被開具。如需獲得 FDA 或政府的批准，非專利藥必須與專利藥含有相同的活性成份、效力和劑量（劑型）。

生產非專利藥的公司需要向 FDA 證明，其非專利藥具有與專利藥相同的藥效和安全性。

如果醫生訂購了某一專利藥，但非專利藥也可用，那麼 Molina Healthcare 將承保非專利藥。如果您的醫生表示，您必須使用專利藥而不是非專利藥，他們必須向 Molina Healthcare 的藥房部提交事先授權申請。

戒菸藥

Molina 對可幫助您戒菸的所有 FDA 批准藥物予以承保。一些藥物需要獲得事先授權。請於週一至週五致電 Molina Healthcare 健康教育部，瞭解您有何選擇的更多資訊，免費電話：(866) 472-9483 (TTY: 711)，服務時間為週一至週五的上午 8:30 至下午 5:30。您的醫生可以幫助您決定最適合您的藥物。您最多能夠獲得 90 天的藥物供給量來幫助您戒菸。

避孕藥和避孕器（避孕選擇）

Molina 承保所有經 FDA 批准的避孕選項。請致電 Molina Healthcare 的健康教育部，電話號碼為 (866) 472-9483 (TTY: 711)，進一步瞭解您的選擇。您需要考慮以下幾個客觀事實：

- 醫生會提供某些方法，例如甲羥孕酮避孕針
- 您可以讓您的醫生給您開具藥方。這些處方可用於開具避孕藥或子宮帽

- 您可以從藥房購買緊急避孕藥（如事後避孕藥）。建議在獲得之前先請醫生看診，但這不作要求。請務必在發生性行為後的 72 小時內服用該藥物。如果您未採取任何避孕方法，或者如果您認為您採取的避孕方法未奏效，則應服用該藥物。

Pharmacy Home 計劃

Molina Healthcare 希望確保您保持平安健康。這就是我們為何制定 Pharmacy Home 計劃的原因。如果您在 2 個月內在 2 家以上的藥房購買受管制藥品，您可能被註冊參加此計劃。如果您在多家藥房獲得某一受管制藥品，則可能會收到來自 Molina Healthcare 的信函，告知您關於 Pharmacy Home 計劃的資訊。此計劃可讓您選擇一家藥房，以在 12 個月內從該藥房獲取您的全部非緊急藥品。如果您的家庭地址或工作地發生變動，則可以要求更換您所選擇的藥房。如果您的資格已被排除，也可以要求停止該計劃。您也可以在 12 個月的期限過後要求停止該計劃。如果您對於 Pharmacy Home 計劃有任何問題，請致電會員服務部。

郵購服務

您可以選擇將某些藥物郵寄給您，不需要額外費用，這是 CVS Caremark 郵購藥房提供的服務。此計劃適用於您每天服用的部分藥物（維持藥物）。您可以郵寄獲得最多

60 天的藥物供給量。它們可能需要 10 天才能送達，因此請確保在送達之前有足夠的藥物。請至少提前 10 天訂購您的藥物。

若要訂購，請撥打 (800) 875-0867 或 TTY (800) 231-4403。如果您在補領藥物送達之前用完藥物，可以致電會員服務部尋求幫助，或者要求您當地的藥房聯絡 Molina Healthcare。在大多數情況下，他們可以幫助您獲得可持續到郵購藥物送達的藥物供應量。若要瞭解您的藥物是否符合郵購資格，請致電會員服務部。您也可以要求您的醫生替您致電 CVS Caremark。

非醫療接送服務

Molina Healthcare 可能使用非 Medi-Cal 提供者提供的汽車、計程車或其他私人方式來提供接送服務，赴診以獲得計劃承保的醫療服務。Molina Healthcare 容許在您的約診時間可用且能夠符合您的醫療需要的最低成本非醫療接送服務 (NMT) 類型。

下列情況，您可以使用 NMT：

1. 您要往返醫療約診地點，以接受 Early and Periodic Screening, Diagnosis and Treatment (EPSDT) 計劃承保的篩查和/或所需要的治療服務；或者

2. 您是有預先確定的資助代碼，符合資格獲得 NMT 服務的會員。若要查看您是否有符合資格的資助代碼，請致電會員服務部。

如果您是 EPSDT 會員，則可以在您約診時間至少三 (3) 個工作日 (週一至週五) 之前直接致電安全接送服務部，電話號碼為 (844) 292-2688。

對於所有其他會員，您確認有符合資格的資助代碼，並且需要使用 NMT 服務赴診後，可以在您約診時間至少三 (3) 個工作日 (週一至週五) 之前直接致電安全接送服務部，電話號碼為 (844) 292-2688。

對於所有符合資格的會員，如果您有緊急約診，請盡快致電安全接送服務部以安排接送服務。當您撥打電話時，請備好會員身分識別卡。

NMT 的限制：

1. 獲得 EPSDT 計劃承保的醫療約診交通服務沒有限制。
2. EPSDT 計劃外的 NMT 服務適用於具有符合資格的資助代碼的會員，並限制為醫療約診和停止在藥房領取處方藥，前提是此停止在醫療約診之後。

3. NMT 服務不包括使用根據國家和當地規定、條例或法規授權、操作及裝配的救護車、小貨車或殘疾人專用貨車，對生病、受傷、殘疾、處於康復期、衰弱或無行為能力的會員提供的接送服務。

什麼不適用？

下列情況，NMT 不適用：

1. 醫療上需要救護車、小貨車、殘疾人專用貨車和其他形式 NEMT 來前往承保的服務。
2. Molina Healthcare 未承保該服務。會員手冊中提供所承保服務的清單 (也稱為 EOC)。

會員承擔的費用：

接送服務獲得 Molina Healthcare 授權時，沒有任何費用。

1. 二十一 (21) 歲以下的會員可能可以透過稱為 Early and Periodic Screening, Diagnosis and Treatment (EPSDT) 的國家計劃獲得更多服務。這包括醫生、執業照護人員和醫院服務。它還包括身體、語言、職業治療和家庭健康服務。它包括的其他服務為醫療設備、用品和裝置；治療精神健康和藥物使用，以及治療眼睛、耳朵和嘴的問題。如果您對於 EPSDT 計劃有任何問題，請致電會員服務部。

第三方損傷

如果第三方（另一個人）傷害到您，Molina Healthcare 將為您安排承保服務。健康照護服務部 (DHCS) 可以要求另一個人支付這些服務的費用。DHCS 可能需要您來提供幫助。如果您從第三方得到賠償，您必須對 Molina Healthcare 提供的任何服務向 DHCS 支付費用。

實驗性及/或研究性服務

您可以請求成為實驗性和/或研究性照護的一部分。這是將尚未被稱作是醫療照護的藥物、設備、治療或程序用於身體症狀、疾病、不適或接受治療的傷處。如果符合條件，這些服務將逐病例獲得承保。您的醫生將需要向 Molina Healthcare 發送文書資料，以供其審查這些服務。

不承保的服務

對於未遵照本手冊中的指示獲得的服務或用品，Molina Healthcare 不會付款。

例外條款

Molina Healthcare 對某些服務不予以承保。然而，Molina Healthcare 並不限制 Medi-Cal 承保的福利。如果您需要任何這些服務，Medi-Cal 可能會將您從 Molina Healthcare 退保 — 您仍可以獲得 Medi-Cal 福利，但是從 Regular Medi-Cal（按服務付費計劃）。

這些服務列舉如下。如需獲得有關 Regular Medi-Cal（按服務付費計劃）資格或福利的協助，請聯絡健康照護服務部 (DHCS) 的 Medi-Cal Managed Care Ombudsman，免費電話：(888) 452-8609。您還可以聯絡 Molina Healthcare 尋求幫助。

- 重要器官移植

如果您需要，您的醫生將作出決定。他或她將幫助您從 Regular Medi-Cal（按服務付費計劃）或 California Children Services (CCS) 計劃獲得所需的照護服務。

重要器官移植包括：

- 骨髓移植
- 心臟移植
- 肝臟移植
- 肺移植
- 心/肺移植
- 肝臟/小腸移植
- 小腸移植

如需接受腎移植，您可以選擇繼續讓 Molina Healthcare 為您提供服務。

長期照護

符合資格條件的會員在專業照護、中級照護或長期照護機構接受服務時被承保。在沙加緬度和帝國郡，提供給居住在專業照護、中級照護或長期照護機構會員的服務，如服務時間超出會員入住當月及第二個月，那麼額外服務時間的費用將不會得到 Molina Healthcare 的承保。這些服務將由 Regular Medi-Cal（按服務付費計劃）承保。如果您需要長期照護服務，您必須從 Molina Healthcare 退保才能獲得這些服務。

- Medi-Cal Home and Community-Based Waiver 計劃
Medi-Cal 豁免是隸屬於 Medi-Cal 的計劃，可為特定人群提供額外服務。透過 DHCS 豁免包括在家手術豁免、照護設施/急症醫院 (NF/AH) 豁免、發育性殘障 (DD) 豁免、輔助生活豁免 (ALW) 和愛滋病毒/愛滋病豁免。
- 生命終止服務
生命終止服務包括幫助死亡藥物的諮詢和開具處方。如果滿足某些條件，年滿 18 歲且能夠作出醫療決定的終末期疾病會員可以獲得開具幫助死亡藥物。這些服務由 Medi-Cal（按服務付費計劃）承保。

不在 Molina Healthcare 或 Regular Medi-Cal 承保範圍內的服務

Molina Healthcare 或 Regular Medi-Cal（按服務付費計劃）將不會承保這些服務：

- 實驗用或研究用藥物、設備或程序（除非已經獲得批准）
- 非處方 (OTC) 藥物（除非已經獲得批准）
- 為滿足個人的舒適性及便捷性而進行的醫療項目
- 私人護士（有醫療必要性時除外）
- 選擇性包皮環割
- 提供給兩個計劃各郡（帝國郡/河濱郡/聖博納迪諾郡）的會員的脊椎按摩服務
- 學校要求的運動體檢或康樂運動
- 填寫針對殘障人士、Women, Infants, and Children Supplemental Nutrition Program (WIC) 和機動車輛管理部門 (DMV) 的表格
- 言語治療服務*
- 足病服務*
- 不是由醫師辦公室內的醫師執行/開立的聽力服務*
- 牙科服務*
- 美國境外的服務，但加拿大或墨西哥境內需要住院治療的急救服務除外。

*Molina Healthcare 或 Medi-Cal 計劃不承保的服務中也存在例外情況，這些情況以星號標注。請檢視第 59 頁標題為「有哪些例外情況？」的章節，以瞭解詳情。

有哪些例外情況？

本手冊中以星號標記的福利和服務僅適用於符合以下標準的會員：

- 未滿 21 歲
- 居住在專業照護機構（A 級或 B 級；這包括亞急性照護機構）
- 懷孕（如果您懷孕了，您可以繼續接受與懷孕相關的福利和服務。您也可以獲得上列其他福利和服務來治療病症，若未進行治療，此類病症可能會導致不孕。這包括牙齒檢查、清洗和牙齦治療。牙齒及其他福利和服務也可能會在寶寶出生後最多 60 天內繼續向您提供。）
- 透過 CCS 計劃獲得福利
- 透過 Program of All-Inclusive Care for the Elderly 獲得福利

如果您不符合上述例外情況，您仍能獲得被減少之福利。

如果您符合以下條件，仍能獲得部份或全部被減少之福利和一些牙科服務：

- 透過 Genetically Handicapped Persons Program 獲得服務
- 透過 County Mental Health Program 獲得福利
- 透過 Medicare Part B 計劃獲得福利
- 直接從醫師獲得服務

如果您對於這些改變有任何疑問，應聯絡您的醫師或牙科醫生。

如果您不符合這些例外情況，仍能獲得某些福利和服務。

- 您可以獲得標有型號的福利和服務，條件是，出現緊急狀況並且該福利具有治療該緊急狀況的必要性。
- 牙科醫生提供的某些醫療及手術服務將繼續受保。向您的牙科醫生諮詢更多資訊。
- 某些標有型號的福利和服務的提供者可能是：
 - 醫院門診部和診所
 - 聯邦合格健康中心 (FQHC)
 - 鄉村健康診所
 - 印第安保健服務診所
 - 透過居家保健機構
 諮詢您的初級照護醫生 (PCP) 以獲得批准。
- 某些標有型號的福利和服務的提供者可能會繼續向您提供。這種情況發生的條件是，如果您年滿 21 歲，並且在 21 歲前就開始接受了治療（若照護服務持續提供，具有醫療必要性的福利將受保）。向您的 PCP 諮詢更多資訊。
- 如果您在 2009 年 7 月 1 日前接受了一個療程的治療，且該療程的結束時間在 7 月 1 日以後，那麼在完成該療程前，某些標有型號的福利和服務可能會繼續向您提供。
- 您所在郡的健康部門能夠向您提供不再受 Medi-Cal 承保的某些福利和服務。
- 如果您年滿 21 歲，僅用於治療因創傷和風引起的急症的言語治療服務可透過 Molina Healthcare 提供。

- 如果您年滿 21 歲或以上，僅適用於患有周圍神經病變（通常於手部及腳部出現的神經問題）的糖尿病會員的足療服務可透過 Molina Healthcare 提供。

您有權對我們拒絕承保任何請求的服務提出上訴。參閱第 71 頁瞭解「獨立醫療審查」(IMR) 之資訊，參閱第 72 頁瞭解「對拒絕承保實驗性/研究性療法進行獨立醫療審查」之資訊。

哪些服務可能不受承保？

限制條件

Molina Healthcare 可能會對某些服務不予以承保。您仍是 Molina Healthcare 的會員，但是照護服務將由 Regular Medi-Cal（按服務付費計劃）提供。我們將幫助您獲得下列服務（如需要）：

- California Children's Services (CCS)
CCS 計劃僅為符合 CCS 條件的出生到 21 歲兒童提供。CCS 會將您與醫生和接受過培訓的健康照護人員聯繫起來，他們知道如何照護具有特殊健康照護需要的您的孩子。舉例來說，某些特殊需求包括：

- 囊泡性纖維症
- 血友病
- 腦癱
- 心臟病
- 癌症
- 外傷
- 傳染性疾病

如果您的孩子符合資格，您的初級照護醫生 (PCP) 將幫助您申請該計劃。CCS 將通知您是否接受您的孩子。

如果您的孩子有資格獲得 CCS 服務，他/她將保留 Molina 會員資格。您的孩子將有一名 CCS 醫生或許多醫生以解決健康問題，以及一名 Molina Healthcare 醫生以進行所有其他醫療照護。這表示，Molina Healthcare 的 PCP 將對您的孩子進行兒童全身體檢和提供預防針。

如果您想要進一步瞭解 CCS 計劃，請致電會員服務部。

- 心理健康（精神健康或健康感）您的醫生可以治療某些心理健康疾病（例如抑鬱症）。

您的 PCP 不提供以下服務，但是可以幫助您獲取這些服務：

- 心理學家服務
- 精神科住院服務
- 心理學家服務
- 專業心理健康服務
- 復康服務
- 婚姻諮詢服務
- 家庭和兒童諮詢服務
- 註冊臨床社工服務

Molina Healthcare 不承保住院治療和大多數門診心理健康照護。Medi-Cal 按服務付費或郡政府心理健康部將提供這些服務。

- 酒精和藥物治療

Molina Healthcare 承保適用於急性藥物過量的「危機干預服務」和醫院照護服務。然而，如果您需要任何其他酒精和藥物治療服務，您將被轉診至郡酒精和藥物治療計劃。此類服務包括戒酒戒毒。

- 牙科服務

Molina Healthcare 不為您提供牙科服務。Regular Medi-Cal（按服務付費計劃）可能承保牙齒照護。您的 PCP 將對您進行牙齒篩查並將您轉診至牙科醫生處接受牙齒照護服務。請致電 Denti-Cal（電話號碼：(800) 322-6384），瞭解與牙科相關的承保範圍和服務問題。

- 結核治療
您的 PCP 將告知您是否需要照護肺結核。如果需要，您將被送到當地的健康部門。
- Women, Infants, and Children Supplemental Food Program (WIC)
- 本地教育機構服務
- 兒童鉛中毒病症管理服務
- 大多數的 HIV/AIDS 和心理治療藥物
- 在某些情況下提供祈禱或精神寄託治療服務

如果您是 Medi-Cal/Medicare 會員，知道大多數處方藥物的費用將由 Medicare 而非 Medi-Cal 支付至關重要。如需更多資訊，請致電會員服務部。您也可以撥打 (800) MEDICARE（TTY：免費電話 (877) 486-2048）致電 Medicare。您也可以訪問 Medicare.gov。

如果您對承保範圍有任何疑問，請聯絡會員服務部。您還可以聯絡健康照護服務部 (DHCS) 的 Medi-Cal Managed Care Ombudsman 辦公室，免費電話：(888) 452-8609。

Molina 如何向提供者支付您的照護費用？

Molina Healthcare 透過多種方式與提供者簽約。部分 Molina Healthcare 提供者按服務收費。這表示他們在每一次為您看診以及執行每一個程序時收費。其他提供者在會員指派給他們時，每個月收取同一金額，而無論他們是否為該會員看診。

一些提供者可能因提供優質的預防性照護和監控醫院服務的使用而獲得獎勵。Molina Healthcare 不獎勵提供者或雇員拒絕醫療保險或服務。Molina Healthcare 也不向為您提供較少照護的提供者提供獎金。如需提供者如何收費的更多資訊，請致電會員服務部。您也可以致電您的提供者的診室、您的提供者的醫療團體或獨立醫師協會 (IPA) 以獲取此資訊。

付費和帳單

您無需對承保的醫療服務支付任何共付額或扣除額。但是，您在下列情況下可能需要支付醫療服務費用：

- 您所請求或獲得的醫療服務不受 Medi-Cal 承保
- 您所請求或獲得的健康照護服務不是由 Molina Healthcare 的合作醫院提供，您也未徵得您的初級照護醫生 (PCP) 或 Molina Healthcare 的批准，並且這些服務並非急救或區外緊急照護服務
- 您所請求或獲得的緊急照護服務位於美國境外，但加拿大或墨西哥境內需要住院治療的急救服務除外

如果 Molina Healthcare 未能對 Molina Healthcare 提供者向您提供服務而支付其服務費，您也不負責向該提供者付費。加州法律要求 Molina Healthcare 將此聲明放入與提供者簽訂的所有合約中。對於未與 Molina Healthcare 簽約的提供者，該聲明無效。如需瞭解如何對您收到的帳單提出申訴之資訊，請參閱下文。

如果我已支付了醫療帳單或藥費該怎麼辦？ (退款規定)

如果您已支付了經批准的或無需批准的承保服務之費用或藥費，Molina Healthcare 會將該費用償還給您。您需要向我們郵寄或傳真一份從醫生處、醫院或藥房收到的帳單副本以及收據副本。如果該帳單用於開處方藥，您還需要包含一份處方標籤副本。將此資訊郵寄至會員服務部。郵寄地址位於本手冊封底。

收到您的信後，我們將在 30 日內回覆您。如果我們接受了您的索賠要求，我們將向您郵寄一張支票，否則，我們將向您發送一封解釋函。如果您不同意，可以致電會員服務部提出上訴。

評估新技術 追求新事物

我們尋求新型服務、尋求提供這些服務的新方式。我們審視新的研究，確定新服務是否可被證明是安全的以尋求可能的額外福利。針對以下所列服務類型，Molina Healthcare 將至少每年審查一次：

- 醫療服務
- 心理健康服務
- 藥物
- 設備

Molina Healthcare 不斷改進服務品質

Molina Healthcare 想要為您提供盡善盡美的緊急照護服務。我們制定了一個正式程序，稱為「品質改進流程」。Molina Healthcare 在全年進行了多項研究。如果我們發現任何需要改進的方面，我們將採取措施以便提供更高品質的照護及服務。

如果您想瞭解我們如何進行改進的更多資訊，或者如果您想要一份我們的非專利臨床或管理政策及程序的副本，請致電會員服務部。

會員參與委員會

我們想知道您如何看待 Molina Healthcare。我們已成立「會員參與委員會」來瞭解您的疑慮。委員會是由像您一樣的普通人組成的團隊，每 3 個月進行一次會談，並告知我們該如何改進。委員會會審查健康計劃之資訊並向 Molina Healthcare 理事會提出各項建議。如果您想要加入會員參加委員會，請撥打 (855) 665-4621 (TTY: 711)，服務時間為週一至週五的上午 10 時至晚上 9 時，週六的上午 10 時至晚上 8:00 時，以及週日的上午 11:00 時至晚上 7:00 時。立即加入我們的會員參與委員會！

健康教育服務

Molina Healthcare 健康教育部致力於幫助您保持健康。我們提供計劃以幫助您管理健康狀況。要詢問我們提供的服務或申請資訊，請撥打 (866) 472-9483 (TTY: 711)，服務時間為週一至週五的上午 8:30 至下午 5:30。Molina Healthcare 提供以下計劃和服務：

Tobacco Cessation Program

此計劃專為幫助您戒菸。我們可向青少年、吸菸的孕婦和嚼用菸草者提供專業服務。您還可能有資格獲得戒菸藥物。請訪問您的提供者，以進行諮詢和獲得藥物，或直接打電話給我們以註冊。提供教育資料和電話諮詢以幫助您戒菸。

Breathe with EaseSM Asthma Program

本計劃適用於成年人和年滿 2 歲的兒童。您和/或您的孩子將學到：

- 哮喘誘發因素
- 早期預警信號
- 如何正確服用哮喘藥
- 如何配合醫生預防突發哮喘
- 如何使用峰流速儀和帶有間隔器的氣霧劑

您也可以收到防過敏原枕套或其他有幫助的資源。

Healthy Living with DiabetesSM Program

該計劃適用於患有糖尿病的年滿 18 歲的成年人。您將學到：

- 糖尿病類型
- 糖尿病自我照護（膳食規劃、運動小提示、糖尿病藥物等等）
- 如何配合醫生及其他健康照護提供者來有效控制糖尿病

您可以在家、透過電話或在教室裡學到所有知識。您還將收到其他資訊來幫助您有效控制糖尿病。

Weight Control Program

對於年滿 17 歲且準備好努力減重的會員，您將瞭解健康飲食和運動。在瞭解並同意參與標準後，您可以註冊加入該計劃。您可以參加您所在地區的課程，或由健康經理提供電話諮詢。

時事通訊

時事通訊每年至少 2 次發佈在 MolinaHealthcare.com 網站上。這些文章都是根據您這樣的普通會員提出的主題撰寫。其中的小提示可幫助您及家人保持健康。

健康教育資料

我們易於閱讀的教育資料包括營養、預防性服務指導準則、壓力管理、運動、膽固醇管理、兒童安全、哮喘、糖尿病等主題。許多資料都提供各種語言版本。若要獲得這些資料，請詢問您的醫生，或者撥打 (866) 472-9483 (TTY：711)。

Molina Healthcare's Bridge2Access Program[®] (為老年人和殘障人士獲取服務)

無論是否身患殘疾，活動是否受限，每個人都嚮往同樣的健康和幸福。Bridge2Access[®] 計劃旨在擴大醫療照護服務的可及性。我們將幫助您找尋適合的醫生，來滿足您的使用需要。我們還將免費提供手語翻譯或點字法、音訊、大字版或電子信息。請致電會員服務部以協調您的訪問需要。如需更多資訊，請前往 MolinaHealthcare.com/bridge2access。

Molina Healthcare's Bridge2Access® Ombudsman 計劃

如果您未得到所需要的幫助，也可以致電 Bridge2Access® Ombudsman 計劃，免費電話：(877) 665-4627 (TTY：711)。電子郵件可以寄送至 bridge2access@molinahealthcare.com。您也可以寫信給 Molina Healthcare's Bridge2Access® Ombudsman 計劃：

Molina Healthcare
Attn: Ombudsman Program
Disability & Senior Access Services
200 OceanGate, Suite 100
Long Beach, CA 90802

該計劃不代替申訴流程；一 有關計劃提供者或 Molina Healthcare 的任何問題都被視為申訴處理。Bridge2Access® Ombudsman 計劃可協助您提出自己的需要。它還可以協助您獲得無法從會員服務部獲取的答案。

資格與投保

誰有資格獲取 Molina Healthcare 服務？

如果符合以下條件，您和您的受撫養子女可註冊加入 Molina Healthcare：

1. 您可以獲得 Medi-Cal 福利
2. 您居住在 Molina Healthcare 運營所在的其中一個國家

受撫養子女可能是：

- 您自己的子女
- 您領養的子女
- 您的繼子女
- 您的養子女
- 供養的子女

我如何投保 Molina Healthcare？

您「所在郡的資格工作者」會告知您是否能夠獲得 Medi-Cal 福利。如果您能夠獲得 Medi-Cal 福利，您可以填寫一張登記表來投保 Molina Healthcare。健康照護選擇部 (HCO) 可向您提供登記表。HCO 會將 Medi-Cal 會員登記到健康計劃中。您可以從名單中選擇 Molina Healthcare。註冊後，最多需要 45 天，您即會成為 Molina Healthcare 會員。

如何得知我是否成為 Molina Healthcare 會員？

您將從 Molina Healthcare 獲得身分識別卡。您的身分識別卡隨郵件寄來，上面列有醫生姓名和電話號碼。請始終隨身攜帶您的身分識別卡。請務必在每次獲得健康照護時出示您的身分識別卡。

我如果遺失了身分識別卡，該怎麼做？

如果您丟失此卡，請致電會員服務部。我們將樂於為您寄送一張新卡。

會員資格終止

如果出現下列情況，您的 Molina Healthcare 會員資格將終止：

- 您不再符合 Medi-Cal 資格。
- 您搬離 Molina Healthcare 服務區域。
- 您決定終止您的會員資格並從 Molina Healthcare 中退保。
- 您被 Health Care Options (HCO) 計劃錯誤地分配到 Molina Healthcare。HCO 是 DHCS 內的團隊，負責 Medi-Cal Choice 計劃。

如果您搬離 Molina Healthcare 的服務區域，或者您決定終止自己的 Molina Healthcare 會員身分，健康照護選擇部 (HCO) 將在接到您通知後 15 到 45 日內終止您的會員資格。如果您不再符合 Medi-Cal 的資格，資格工作者將向您發送相關資訊。

結束您的會員資格

我如何從 Molina Healthcare 中退保？

您無需任何理由便可隨時向 Molina Healthcare 申請退保。退保將受到嚴格的退保期限的限制。

若要申請退保申請表，請致電 HCO，免費電話：(800) 430-4263（英語）及 (800) 430-3003（西班牙語）。我們將向您寄送一份退保申請表。退保申請將由州政府審查並做出最終決定。您的申請將於 15 到 45 日後生效。

您的退保申請表包含預計退保生效日期。在退保生效前，您必須繼續接受初級照護醫生 (PCP) 的醫療服務。

我們希望您對您的健康照護感到滿意。如果您決定從 Molina Healthcare 退保，請致電會員服務部。我們想知道您為何決定改變健康計劃。

我如何快速退保？

在某些情況下，您可以申請加速退保。如需有關退保的幫助，下列會員可以致電 HCO，免費電話：(800) 430-4263（英語）及 (800) 430-3003（西班牙語）。申請快速退保的一些原因包括：

- 接受 Foster Care or Adoption Assistance 計劃之服務的兒童
- 具有特殊健康照護需要（例如重要器官移植）且透過 Regular Medi-Cal（按服務付費計劃）獲得此類服務的會員
- 投保其他 Medi-Cal、Medicare 或商業管理型照護計劃的另一健康計劃之會員
- 美洲印第安人有權無需任何理由、隨時從 Molina Healthcare 中退保

何為「過渡型 Medi-Cal 保險」？

如果您因高薪失去現金補助，那麼您有權申請「過渡型 Medi-Cal 保險」（Transitional Medi-Cal，TMC）。TMC 也被稱為「適用於工作者的 Medi-Cal」。TMC 僅適用於失去

Regular Medi-Cal 福利（按服務付費計劃）之主要工薪階層或照護接受者親屬及其子女。如果因工資收入增加、結婚或配偶返家，那麼您便符合這一條件。如果您符合 TMC 的要求，您便可在最長連續 12 個月內繼續接受免費的 Medi-Cal 保險，總時長為 24 個月。

如果您失去當前的 Medi-Cal 資格，您應向您的資格工作者詢問您是否立即有資格獲得 TMC。如果您符合 TMC 的資格，您便可以繼續維持 Molina Healthcare 或您所選擇的計劃之會員資格。

Molina Healthcare 是否可以結束我的會員資格？

Molina Healthcare 可要求您退保，如果：

- 您讓其他人使用您的 Molina Healthcare 福利或會員身分識別卡
- 您表現出辱罵或暴力行為，並且威脅到與 Molina Healthcare 合作的任何人的安全
- 您阻止 Molina Healthcare 或與 Molina Healthcare 合作的任何人向您或其他會員提供照護服務
- 您和您的醫生關係破裂，並且 Molina Healthcare 沒有其他醫生為您看診。此項不適用於拒絕接受醫療照護服務的會員

如果 Molina Healthcare 要求您退保，我們將向您發送一封通知函。屆時，您可以對該請求提出上訴。Molina Healthcare 將在退保生效前至少 10 日內通知您。

如果您宣稱我們終止您接受承保服務的權利是因為您的健康狀況或健康照護服務的需要，您可以申請審查。如要申請審查，請致電健康照護管理部 (DMHC)，免費電話：(800) 400-0815。您也可以致電 Medi-Cal 行政督察使，免費電話：(888) 452-8609，還可以撥打免費電話 (800) 952-5253 申請舉行一次 Medi-Cal 州內公平聽證會。

非歧視原則

Molina Healthcare 不得因種族、膚色、宗教、性別、性取向、年齡、殘障、原國籍、退伍軍人身分、祖先、健康狀況或健康服務需要而在提供健康服務時歧視。如果您認為自己沒有受到公平的對待，請致電會員服務部。

器官或組織捐獻

您可以成為器官或組織捐贈者。在器官移植技術方面的醫療進步能夠對許多患者提供幫助。但是，可用器官數量遠遠少於具有器官移植需求的患者的數量。您可以選擇聯絡機動車輛管理局 (DMV) 獲取一張器官捐獻卡，成為器官組織捐獻者。

申訴及上訴

提出申訴或上訴

如果您對 Molina Healthcare 或其提供者的任何方面不滿意，則應該盡快與我們聯絡。這包括您對決定不滿意的情况。您，或者您希望為您代表的人員，可以與我們聯絡。如果您希望他人為您代表，將需要告知我們。Molina Healthcare 希望您與我們聯絡，以便我們可以為您提供幫助。

您可以代表未滿 18 歲的會員提出申訴（投訴）或上訴，在提出申訴或上訴的個人是會員父母或合法監護人時，無需書面統一書。

若要與我們聯絡，您可以：

- 致電會員服務部
(888) 665-4621 (TTY: 711)，或者
- 造訪 **MolinaHealthcare.com**，以線上提出投訴，或者我們的安全會員入口網站 **MyMolina.com**，以線上提交投訴。
- 將電子郵件傳送到：
MHCMemberGandA@MolinaHealthcare.com
- 寫一封信函，告知我們您不滿意的原因。請務必包括您的姓氏和名字、您的 Molina Healthcare 會員身分識別卡正面的數字以及您的地址和電話號碼，以便我們可以在有需要時與您聯絡。您還應該寄送可幫助解釋您的問題的資訊。

- 將表格或您的信函郵寄至：
Molina Healthcare
Grievance and Appeals Unit
200 Oceangate, Suite 100
Long Beach, California 90802
- 您還可以將表格或信函傳真至：
(562) 499-0757
- 您可以直接向 Molina Healthcare 或任意一家提供者診室以書面或口頭形式提出申訴。

每位初級照護醫生 (PCP) 的診室都提供申訴表。您也可以從 Molina Healthcare 網站下載並列印這些表格，網址為：<http://www.molinahealthcare.com/members/ca/en-US/mem/medicaid/medical/quality/cna/Pages/compliant.aspx>，或者我們的安全會員入口網站 **MyMolina.com**。

如果我們作出以下決定，Molina Healthcare 將以書面形式發送給您：

- 拒絕您的某個承保服務申請
- 修改您的某個承保服務申請
- 在您收到批准的所有服務之前，減少、暫停或停止服務
- 拒絕您獲得之 Molina Healthcare 未承保的服務的付款

如果發生這種情況，您將收到一份《受理通知》。這是告知您發生了什麼的正式信函。如果您收到 Molina Healthcare 發送的《受理通知》並且不滿意，您便有 3 個方案。

- 在《受理通知》日期後的 90 天內向 Molina Healthcare 提出上訴
- 在 90 日內向社會服務部 (DSS) 申請舉行一次州內公平聽證會。請參閱本《會員服務指南》的「州內公平聽證會」一節
- 向健康照護管理部 (DMHC) 申請進行一次「獨立醫療審查」(IMR)。請參閱本《會員服務指南》的「獨立醫療審查」章節。

您還可以針對《受理通知》以外的問題提出申訴。您必須在讓您不滿意的事件或行為發生後 180 日內提出申訴。

您可以親自、寫信或透過電子郵件、傳真、TTY 或撥打電話提出申訴或上訴。我們會在收到您的申訴或上訴後五 (5) 個日內將向您發送一封確認函，以告知您我們已收到。我們會在收到您的申訴或上訴後 30 天內將向您發送一封確認函，以告知您解決方法。

如果您目前正在接受之前經 Molina Healthcare 授權的醫療服務，在申訴或上訴得以解決前您可以繼續接受相同的醫療服務。

如果我們未能在既定日期完成以下作業，我們也會向您發送書面說明：

- 決定是否為您承保所申請的服務，或者
- 為您不滿意的事項提供回覆。

快速審查

如果您的申訴涉及即將或嚴重威脅到您的健康的事件或行為，Molina Healthcare 將快速審查您的申訴。迫近或嚴重的威脅之範例包括但不限於劇痛、潛在損失生命、四肢或重要身體機能。Molina Healthcare 將在您首次聯絡我們後的 72 小時內簽發一份正式的口頭及書面回覆。

當您聯絡 Molina Healthcare 時，您將被告知您有權聯絡 DMHC。在您聯絡 DMHC 之前，您不需要向 Molina Healthcare 提出申訴。

健康照護管理部之協助

加州健康照護管理部負責管理各種健康照護服務計劃。如果您就您的健康計劃提出任何申訴，在聯絡該部門之前，請首先致電您的健康計劃，免費電話號碼為 (888) 665-4621，TTY 使用者應致電 711，然後採用您的健康計劃的申訴流程。利用該申訴程序，不會妨礙享有您可以獲得之任何潛在的法律權利或藥物。如果您涉及緊急情況的申訴、您的健康計劃尚未圓滿解決的申訴，或者超過三十 (30) 日仍未得到解決的申訴而需要協助，您可以致電該部門尋求援助。您還可能有資格享有獨立醫療審查 (IMR)。

如果您具備 IMR 資格，那麼 IMR 流程將會公正地審查由健康計劃就擬訂服務或治療的醫療必要性做出的醫療決定、針對在本質上屬於實驗性質或研究性質治療的承保決定以及針對急救或緊急醫療服務的付款糾紛。該部門還提供一個免費電話(1-888-HMO-2219) 1-888-466-2219 和供聽力及言語障礙人士使用的免費 TTD 專線 (1-877-688-9891)。此外，部門內部網站 <http://www.hmohelp.ca.gov> 上也提供線上投訴表格、IMR 申請表格以及說明。

州內公平聽證會

您還有權申請州內公平聽證會。

您可以透過聯絡加利福尼亞州社會服務部 (DSS) 申請州內公平聽證會：

California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O.Box 944243, Mail Station 9-17-37
Sacramento, CA 94244-2340
電話：(800) 952-5253 (語音) / (800) 952-8349 (TDD)/
傳真：(916) 651-5210 或 (916) 651-2789

<http://www.dss.cahwnet.gov/shd/PG1110.htm>

您、您的醫生或其他人在經您書面批准後，可以打電話或寫信申請州內公平聽證會。在申訴期間，您隨時可以申請州內公平聽證會。即時您未向 Molina Healthcare 提出投訴，您也可以申請召開州內公平聽證會。如果您或您的醫生所申請健康照護服務被 Molina Healthcare 拒絕、推延或修改，您也可以申請州內公平聽證會。您必須在作出上述決定後的 90 天內申請聽證會。

您將收到聽證官發出的信函。這封信函將告知您聽證會的日期和時間。該信函會告知您如何準備聽證會。您可以透過電話或親自前往參加聽證會。您可以解釋為何申請該服務。您有權和瞭解您案件的人員一同出席聽證會。您還可以聘請法律顧問來代表您。如需更多關於如何使用免費法律援助的資訊，請撥打列於上方的 DSS 免費電話與其聯絡。

他們將為您作出最終決定。這將在您申請聽證會後的 90 天內完成。

如果您目前正在接受一項即將被減少或停止的醫療服務，那麼只要您在拒絕函已被寄出或由專人親自送達給您後的 10 內申請舉行聽證會，您就可以在聽證會之前繼續接受相同的醫療服務。

快速州內公平聽證會

如果您的生命或健康，或者您達到、維持或恢復最佳身體狀況的能力會因進行標準州內公平聽證會流程而受到威脅，您或您的提供者可以要求召開快速州內聽證會，您可致電 DSS，電話號碼：(800) 952-5253，或將您的申請傳真至 (916) 651-2727。您也可以致電會員服務部。

我們會透過電話幫助您完成申請。當快速聽證小組確定您的上訴符合快速聽證標準，以及當該小組已經收到所有必要的臨床資訊時，快速聽證小組便會安排快速聽證會。如果您的上訴不符合快速聽證標準，相關人員會按照上述要求安排常規的州內公平聽證會。加州政府必須在收到快速州內公平聽證會申請日期後 3 個工作日內就快速州內公平聽證會做出決定。

健康照護服務部的 Medi-Cal Managed Care Molina Healthcare Ombudsman Program

DHCS Medi-Cal Medi-Cal Managed Care Ombudsman Program 可以幫助 Medi-Cal Managed Care 會員進行申訴和上訴。如果您希望聯絡 DHCS 以談論您的憂慮、問題或投訴，您可以致電 Medi-Cal Managed Care Ombudsman Program，免費電話：888-452-8609 (TTY：711)，服務時間為週一至週五早上 8:00 時至下午 5:00 時。

獨立醫療審查

如果您認為健康照護服務被 Molina Healthcare 或其某一簽約提供者不合理地拒絕、修改或推遲提供，您可以針對具有爭議的健康照護服務向健康照護管理部 (DMHC) 申請進行一次獨立醫療審查 (IMR)。「具有爭議的健康照護服務」是有資格獲得承保及支付的健康照護服務，完全或部分由於該服務不具有醫療必要性而被 Molina Healthcare 或其某一簽約提供者拒絕、修改或推遲提供。

如果您已申請州內公平聽證會，IMR 流程則不可用。IMR 無成本或費用。您有權為支援您的申請 IMR 而提供任何資訊。

Molina Healthcare 將向您提供一份 IMR 申請表以及包含拒絕、修改或延誤提供健康照護服務之內容的任何信函。如果您決定不參加 IMR 流程，這可能讓您失去針對具有爭議的健康照護服務起訴 Molina Healthcare 的法定權利。

DMHC 將審查您的 IMR 申請以確定：

1. A. 您的提供者建議某個健康照護服務有醫療必要，或者
- B. 您已獲得提供者確定有醫療必要的緊急照護或急救服務，或者
- C. 計劃提供者已為您看診，以診斷或治療您申請 IMR 的醫療狀況；

2. Molina Healthcare 或其某一簽約提供者完全或部分因為健康照護服務沒有醫療必要而拒絕、修改或推遲提供該「具有爭議的健康照護服務」；並且
3. 您已向 Molina Healthcare 或其簽約提供者提交了申訴，並且在 30 日後，具有爭議的原始決定被維持或者該申訴未得以解決。30 日後，您無需再等待 Molina Healthcare 的回覆。如果您的申訴要求進行快速審查，您需立即將其上報給 DMHC。3 日後，您無需再等待 Molina Healthcare 的回覆。在特殊情況下，DMHC 可能決定您不需要遵守 Molina Healthcare 的申訴流程。

如果您的情況符合 IMR 的資格，該爭議將被提交給專科醫生，他/她將決定照護服務是否具有醫療必要性。對於非緊急情況，必須在收到您的 IMR 申請及支援文件後 30 天內作出決定。對於涉及即將或嚴重威脅到您健康的緊急情況，包括但不限於劇痛、潛在損失生命、四肢或重要身體機能，或者健康狀況立即或嚴重惡化，必須在收到您的 IMR 申請及支援文件後 3 日內作出決定。您將收到一份針對您的情況作出的評估之副本。如果 IMR 確定服務有醫療必要，Molina Healthcare 將提供該健康照護服務。

如需關於 IMR 流程的更多資訊，或要獲取申請表，請致電會員服務部。

對拒絕承保實驗性/研究性療法進行獨立醫療審查

您也可以要求對拒絕承保實驗性或研究性治療或療法的決定進行「獨立醫療審查」(IMR)。該治療必須適用於威脅生命的或嚴重惡化的疾病。

我們將在拒絕承保決定下達後 5 日內，以書面方式通知您申請「獨立醫療審查」的權利。在申請 IMR 前，您不必參加計劃的申訴流程。必須在收到您的 IMR 申請及支持文件後 30 日內作出 IMR 決定。如果您的醫生認為若未立即提供該治療或療法，其療效將受影響，那麼在申請完快速審查後，將於 7 日內提供 IMR 決定。

權利與責任

這些權利和責任張貼在醫生診室。他們也貼在 **MolinaHealthcare.com**。

您的權利

您有權：

- 受到 Molina Healthcare 的工作人員的尊重以及對您的尊嚴的認可
- 獲得與 Molina Healthcare、我們的提供者、我們的醫生、我們的服務及會員的權利和責任有關的資訊
- 從 Molina Healthcare 網路中選擇您的「主治」醫生（該醫生被稱為您的初級照護醫生或 PCP）
- 得知您的健康狀況。如果您生病了，不管費用高低或何種福利受保，您都權得知所有治療方案。您有權得到與自己健康狀況相關的所有問題的回覆
- 幫忙作出有關您的健康照護的決定。您有權拒絕治療
- 您享有隱私權。Molina Healthcare 會對您的醫療記錄保密*
- 檢視您的醫療記錄，包括初步健康評估（Initial Health Assessment, IHA）結果。如果法律允許，您還有權獲得醫療記錄的副本並予以更正*
- 對 Molina Healthcare 或您的照護服務提出投訴。您可以致電、發出傳真、發出電子郵件或寫信至會員服務部
- 對 Molina Healthcare 的決定提出上訴。您有權在申訴期間讓某人代表您
- 撥打免費電話 (800) 952-5253 申請州內公平聽證會。您還有權獲得有關如何迅速舉行加快州內公平聽證會的資訊
- 從 Molina Healthcare 退保（退出 Molina Healthcare 健康計劃）
- 要求提供與您的健康狀況有關的第二診療意見
- 請 Molina Healthcare 之外的人員調查實驗性療法或作為研究的一部分的治療
- 提前決定您所希望的照護方式，以防您出現危及生命的疾病或傷害
- 您可以免費獲得全天候翻譯服務。如果您想要使用英文以外的其他語言，此服務將幫助您與您的醫生或 Molina Healthcare 進行溝通
- 不要求讓未成年人、朋友或家庭成員作為您的翻譯陪同您
- 以您希望用於溝通的語言獲得與 Molina Healthcare、您的提供者或您的健康狀況有關的資訊（您可以索取翻譯為您的首選語言的資訊列印版本。）
- 請求索取並獲得其他版本（大字版、錄音及點字法）的資料。按照州法律，我們將即時為您提供所申請的適當版本資料
- 申請獲得 Molina Healthcare 的經批准藥物清單（處方藥物集）之副本
- 如果您在來到 Molina Healthcare 合約醫院的急診室後未透過 Molina Healthcare 藥房網路得到有醫療必要的藥物或 72 小時的藥物供給量，您可提出申訴

- 根據聯邦法律在 Molina Healthcare 網路外獲得計劃生育服務、聯邦合格健康中心 (FQHC) 之服務、印第安保健服務機構之服務、性傳播疾病服務以及急救服務。您無需獲得 Molina Healthcare 的事先批准
- 獲得未成年人同意性服務
- 在按照這些權利行事時不受到 Molina Healthcare、您的醫生及健康照護服務部 (DHCS) 的惡劣對待
- 提出與 Molina Healthcare 之會員權利和責任政策相關的建議
- 避免用來對您進行施壓、懲罰或報復的控制或孤立行為
- 如果您認為自己的語言需求沒有得到 Molina Healthcare 的滿足，可以提出申訴或投訴

*接受州和聯邦法律規定

您的責任

您有責任：

- 瞭解您的健康福利並提出相關問題。如果您對福利有任何疑問，請致電會員服務部。
- 提供您的醫生、提供者或 Molina Healthcare 對您進行照護所需的資訊
- 積極參與您的健康照護相關決策制定

- 遵照您與醫生商定的照護計劃和說明
- 建立並維持牢固的醫患關係。配合您的醫生和工作人員。按時赴診。如果您遲到或無法赴診，請致電您醫生的診室
- 在獲得健康照護服務時出示您的 Molina Healthcare 及州身分識別卡。請勿將此卡交給他人
- 讓 Molina Healthcare 或加州知道任何欺詐或不道德事情。Molina Healthcare 警報專線可全年全天候為您提供服務。若要透過電話報告問題，請撥打免費電話：(866) 606-3889
- 瞭解您的健康問題並且在您有能力的時候參與制定雙方商定的治療目標

積極接受您的健康照護

提前計劃

- 在最佳時間進行約診
- 如果您擔心等待時間過長，則在診室最不忙的時間請求赴診
- 記錄您希望向您的醫生諮詢的問題
- 在藥品用完之前補充處方藥

充分利用就診時間

- 向醫生提問
- 諮詢任何處方藥可能出現的副作用
- 如果您喝茶或服用草藥請告知您的醫生。同時告訴您的醫生您正在服用的維他命片或非處方藥
- 在生病時就醫。盡量多向您的醫生提供資訊
- 如果病情惡化或者您的症狀未見好轉，請告知您的醫生
- 告訴您的醫生您是否服用任何藥物

如果您想要獲得更多資訊，請致電會員服務部。

預設醫療指示

《預設醫療指示》是一個表格，當您無法代表自己表達意見時，可透過該表格告知醫療提供者您希望獲得何種照護。《預設醫療指示》將在您發生緊急狀況前書寫完成。如果您因自己的健康狀況欠佳而無法作出決定，那麼此方法會阻止其他人代表您做出重大醫療決定。《預設醫療指示》分為兩類，即《健康照護永久授權書》或《自然死亡法案聲明》。您有權填寫《預設醫療指示》。您的初級照護醫師 (PCP) 能夠回答您對於《預設醫療指示》提出的問題。

您可以致電 Molina Healthcare，獲得與《預設醫療指示》相關的加州法律資訊並瞭解《預設醫療指示》法律變更。Molina Healthcare 會在接到州法律變更通知後 90 內更新您的預設醫療指示資訊。如需更多資訊，請致電會員服務部。

Fraud, Waste and Abuse

Fraud, Waste and Abuse

Molina Healthcare 的 Fraud, Waste and Abuse 計劃透過提高效率、減少浪費和提高服務品質，惠及 Molina、其員工、會員、提供者、付款人和監管機構。Molina Healthcare 認真預防、偵查和調查欺詐、浪費和虐待，並遵守州和聯邦法律。Molina Healthcare 調查所有疑似欺詐、浪費和濫用的案例，並在適當時即時向政府機構報告。Molina Healthcare 採取適當的紀律處罰，包括但不限於終止雇用、終止提供者身份和/或終止會員資格。

您可以匿名報告潛在欺詐、浪費和濫用。若要報告可疑的 Medi-Cal 欺詐行為，請聯絡 Molina Healthcare 警告專線，免費電話為 (866) 606-3889，或者線上完成報告表格，網址為：<https://www.molinahealthcare.alertline.com>

定義：

「濫用」是指與完善的財政、商業或醫療做法不一致的提供者做法，會因無醫療必要或未滿足專業認可之健康照護標準的服務，而造成不必要的 Medicaid 計劃費用或報銷。它還包括導致 Medicaid 計劃不必要費用的接受者做法。（美國聯邦法規第 42 篇第 455.2 條）

「欺詐」是指個人已知欺騙可能為他們或他人產生未授權福利，而故意欺騙或虛假陳述。它包括根據適用聯邦或州法律構成欺詐的任何行為。（美國聯邦法規第 42 篇第 455.2 條）

「浪費」是指可取消而不會降低照護品質健康照護支出。
「品質浪費」包括過度使用、使用不足和無效率使用。
「無效率浪費」包括冗餘、延遲和不必要的流程複雜性。例如：在沒有故意欺騙或虛假陳述的情況下試圖獲得物品或服務報銷，但是因計費方式較差或無效率（例如編碼）而對 Medicaid/Medicare 計劃造成不必要費用。

您可以利用以下方法來阻止欺詐：

- 不要向健康照護提供者、診所或醫院以外的任何人提供您的 Molina Healthcare 身分識別卡、醫療身分識別號碼或身分識別號碼，並且僅在接受照護時提供

- 永不讓任何人借用您的 Molina Healthcare 身分識別卡
- 永不簽署空白保險單
- 小心提供您的社會安全號碼

會員隱私權

我們十分重視您的隱私權。我們尊重並保護您的隱私權。Molina Healthcare 使用並分享您的個人資訊以為您提供健康福利。我們希望您知道您的資訊如何被使用或分享

您的「受保護的健康資料」

PHI 是指受保護的健康資訊。PHI 包括 Molina 使用或分享的您的姓名、會員號或其他身分識別等健康資訊。

為何 Molina 使用或分享您的受保護健康資訊 (PHI) ?

- 提供您的治療
- 支付您的健康照護費用
- 審查您獲得照護服務的質量
- 告知您您的照護選擇
- 執行我們的健康計劃
- 根據法律規定或許可分享 PHI

Molina Healthcare 何時需要您的書面授權（批准）來使用或分享您的 PHI？

Molina Healthcare 會在進行下列用途時需要您的書面批准以使用或分享您的 PHI。

您享有的隱私權是什麼？

- 查看您的 PHI
- 獲得一份您的 PHI 副本
- 修改您的 PHI
- 要求我們不透過一定方式來使用或分享您的 PHI
- 獲得一份關於我們將為其提供您的 PHI 的人員或場所名錄

Molina Healthcare 將如何保護您的 PHI？

Molina Healthcare 使用多種方式來在我們的健康計劃中保護您的 PHI。包括書面、口頭或電腦存儲的 PHI。下方為 Molina Healthcare 保護 PHI（包括種族、民族及語言資料）的一些方式：

- Molina Healthcare 使用相應政策和規定來保護 PHI。
- Molina 限制可以查看 PHI 的人員。只有對 PHI 有須知需求的 Molina 工作人員方可使用這些資訊。
- Molina 工作人員經過培訓以保護 PHI 安全。Molina 工作人員必須以書面形式同意以下旨在保護 PHI 安全的規定和政策。

- Molina 會確保存儲在我們的電腦中的 PHI 安全。在我們的電腦中的 PHI 會透過使用防火牆和密碼被保密。

Molina 必須遵守哪些法律要求？

- 對您的 PHI 進行保密。
- 在發生任何洩漏您應受保護的 PHI 的情況時向你發出通知；
- 不將您的種族、民族或語言資料用於承保或拒絕承保和福利
- 遵守我們的《隱私細則通告》條款。

如果您認為您的隱私權未得到保護，您可以採取哪些措施？

- 致電或寫信給 Molina 以進行投訴。
- 向衛生與公眾服務部投訴。

我們不會因此刁難您。您的行為不會對您的照護造成任何改變。

以上僅是大概內容。我們的《隱私細則通告》中有更多有關我們如何使用和分享會員的 PHI 的資訊。我們的《隱私細則通告》包含在您的 Molina 歡迎包中。它同時也發佈在我們的網站上，網址為 **MolinaHealthcare.com**。您也可以致電我們的會員服務部以獲得一份我們的《隱私細則通告》副本，電話：1 (888) 665-4621。

定義

下列出現在本《承保證明書》中的詞彙之定義可幫助您理解本手冊。

授權或經授權是指批准由會員的 PCP、醫療團隊或 Molina Healthcare 向其提供專業服務或其他有醫療必要之照護服務的決定。「授權」通常被稱作「批准」。

福利及承保範圍是指您有權從 Molina Healthcare 獲得的健康照護服務。

承保證明書和披露權益表格是指本手冊，其中包含您的福利資訊。或稱「會員服務指南」或「承保說明書」。

耐用性醫療設備是可重複使用的醫用醫療設備。例如：氧氣設備、血糖監測儀、呼吸暫停監護器、噴霧器、胰島素泵、輪椅和柺杖。

健康照護永久授權書 (DPAHC) 是一份書面指示，如果患者無法為自己作出決定，則刻意委派某人替他作出健康照護決定。

緊急情況是指某人因極其嚴重的急症而突發醫療狀況或精神狀況，以至一個擁有普通健康和藥物知識的謹慎的外行人，都能夠合理地得出以下結論：如果不立即提供醫療救治，則：1) 個人健康將受到嚴重損害；2) 身體機能將受到嚴重損害，或 3) 任何身體器官或者部位嚴重的功能喪失。

實驗性或研究性或未經檢驗的方法 (E/I/U) 指的是採用未經檢驗證明有益於任何病症、疾病、不適或正在治療的傷處之技術、藥物、設備、療法或程序。

如果下列任意條件得到滿足，則技術、藥物、設備、療法或程序就將被 Molina Healthcare 視為實驗性、研究性或未經檢驗的方法：

1. 未能完成 III 期試驗；並且
2. 未獲得食品藥品監督管理局 (FDA) 的批准；並且
3. 不是您所患疾病或健康問題的基本照護；並且
4. 援助還可能涉及藥物核准標示以外的照護（藥物或方法可能適用於一種疾病，但並不適用於您所患的疾病）；並且

以下五個標準需要全部滿足，才能確定該健康照護計劃不是實驗性/研究性的：

1. 所用方法或照護必須獲得適當機構的最終許可，並且
2. 同行審查的書面手冊必須顯示出計劃的使用/方法針對您的病情為健康照護結果帶來了經過驗證的有益影響，並且
3. 同行評審的書面手冊必須顯示出所用技術必須與您針對病症所用的當前方法和照護相同或幾乎相同，並且

4. 同行評審的書面手冊必須顯示出該技術可隨時間為您的病情帶來幫助之證據，並且
5. 您隨時能夠從您的醫生或健康照護人員處獲得此方法或照護。

獨立醫師協會 (IPA)：IPA 是一家組織由醫生、專科醫生及其他醫療服務提供者組成的團隊向 Molina Healthcare 會員提供診療服務的公司。您的醫生與 IPA 關注您所有的醫療需求。包括獲得到專科醫生處就診或醫療服務（如實驗室檢測、X 射線檢查和/或住院）的授權。在某些情況下，Molina Healthcare 就是您的 IPA。

醫療必要是指健康照護服務合理地或必要地被用於保護生命、預防重大疾病或重大殘疾狀況，或者透過診斷或治療疾病、疾病或傷害來緩解劇痛。

Molina Healthcare of California Partner Plan (「Molina Healthcare」) 是指公司經授權根據《1975 加州諾克斯 - 基涅法》(Knox-Keene Health Care Service Plan Act) 提供預付醫療及醫院服務，並與健康照護服務部簽約。

會員是指符合 Medi-Cal 資格，並透過健康照護服務部承保 Molina Healthcare 的個人。

《自然死亡法案》(Natural Death Act) 可讓身患絕症或即將永久失去意識的成年人簽署一份拒絕接受生命支持治療（包括服用營養品及補充液體）的聲明。

非合約醫療服務提供者是指未與 Molina Healthcare 簽約的醫生、醫院及其他提供者。

參與提供者是指受僱於 Molina Healthcare 或與 Molina Healthcare 簽約並向會員提供承保服務的提供者。

後穩定服務是指在會員穩定後提供的與緊急醫療狀況有關的承保服務，以維持穩定狀況，或者緩解或治療會員的狀況。

初級照護醫生（也稱為「初級照護醫師」或「PCP」）是關注您所有健康照護需要的醫生。您的主要保健醫生熟知您所有的病史。您的 PCP 確保您獲得所需的所有健康照護服務。PCP 可將您轉診治其他專科醫生處或向您介紹其他服務。PCP 可以是以下醫生類型中的一種：

- 家庭醫生或一般執業醫生，可為全家提供診療服務
- 內科醫生，通常只能為年滿 14 歲的成年人及兒童提供診療服務
- 兒科醫生，可為 0 到 18 歲或 21 歲的兒童提供診療服務
- 產科醫生及婦科醫生 (OB/GYN)

事先授權或事先批准是向您的醫生發出的服務申請。Molina Healthcare 的醫療總監和您的醫生會在向您提供照護服務前針對您照護的醫療必要性進行審查，以確保該照護服務適合您的特定狀況。有些事先授權需要 Molina Healthcare 或您的醫療團隊提供額外授權。

轉診是指會員的主要保健醫生指示其向其他提供者尋求或從其他提供者處接受承保服務的過程。

服務區域是指 Molina Healthcare 經健康照護服務部或健康照護管理部的批准向其提供服務的各種地理區域之一。

專科醫師是指任何經過專業委員會認證並具有專科醫生資格的執業醫生，不僅在某一專業領域具有實踐經驗，而且與 Molina Healthcare 簽訂合約並向會員提供承保服務。

分診或篩查由醫生或護士評估會員的健康狀況，他們均經過篩查培訓以確定會員之照護需求的緊急程度。

緊急照護服務或緊急照護用於防止健康狀況因無法預知的疾病或損傷而嚴重惡化。



200 Oceangate, Suite 100
Long Beach, CA 90802

