

# 会员手册



---

## 福利须知

### Molina Healthcare 合并承保证书 (EOC) 及披露表

2020 年



请致电会员服务部，号码为 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

---

# 其他语言及格式

---

## 其他语言

您可免费获取以其他语言提供的本《会员手册》及其他计划资料。请致电会员服务部，号码为 1-888-665-4621（TTY 用户请拨打 711）。通话免费。请阅读本《会员手册》，了解更多有关健康护理语言协助服务（如译员及翻译服务）的信息。

---

## 其他格式

您可免费获取以其他辅助格式（如盲文版、18 磅大字版及音频版）提供的本信息。请致电 1-888-665-4621（TTY 用户请拨打 711）。通话免费。

---

## 译员服务

您无需请家人或朋友充当译员。免费获取一周 7 天每天 24 小时提供的译员、语言与文化服务以及帮助，或获取以其他语言提供的本手册，请致电会员服务部，号码为 1-888-665-4621（TTY 用户请拨打 711）。通话免费。



## "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)

ՈՒՅԱԴՐՈՒՅՑ ՈՒՆ Եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ անվճար կարող են սրա առարկել լեզվական ազակցության ծառայությունները : Ձանք անվարեք 1-888-665-4621 (TTY (հեռախոս)՝ 711):

#### Русский (Russian)

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

v8/2/17

6619916CA1217



请致电会员服务部，号码为 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。



## فارسی (Farsi)

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

ਪਿਆਨ 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।

### ةيبرعلا (Arabic)

ملحوظة: إذا كنت تتحدث إنكِ اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية توافر لكِ بالمجان. اتصل برقم 1-888-665-4621 (رقم هاتف الصم والبكم 711).

## हिन्दी (Hindi)

**ध्यान दें: यदि आप हिन्दी 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)

ខេស (Cambodian)

ប្រយោជន៍: បានិនិត្យអាណាពិយាយ ភាសាខ្មែរ, បសរាជ្យយុទ្ធផលភាសា នៅយុទ្ធផលគិតិក្សាលើអាមេរិកសំរាប់រឹងអ្នក។ ចូលរួមទៅ 1-888-665-4621 (TTY: 711)។

### ລາວ (Lao)

v8/2/17



请致电会员服务部，号码为 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

# 不歧视通知

歧视违反法律。Molina Healthcare 严格遵守州及联邦民权法。Molina Healthcare 不会因性别、种族、肤色、宗教、血统、国籍、族群认同、年龄、智力障碍、身体残疾、医疗状况、遗传信息、婚姻状况、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 提供以下服务：

- 为残疾人士提供免费帮助和服务，以便进行更好的沟通，例如：
  - 合格的手语译员
  - 采用其他格式的书面信息（大字版、音频版、可访问的电子格式及其他格式）
- 为母语非英语人士提供免费的语言服务，例如：
  - 合格的译员
  - 以其他语言书写的语言

如果您需要该等服务，请致电 Molina Healthcare，号码为 1-888-665-4621（TTY 用户请拨打 711）。我们的服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。

如果您认为 Molina Healthcare 未能提供该等服务，或在性别、种族、肤色、宗教、血统、国籍、族群认同、年龄、智力障碍、身体残疾、医疗状况、遗传信息、婚姻状况、性别、性别认同或性取向方面受到以其他方式进行的非法歧视，您可向 Molina Healthcare 的民权协调员提出申诉。您可当面提出申诉，或以书面形式、通过电话或电子邮件提出申诉。



请致电会员服务部，号码为 1-888-665-4621（TTY 用户请拨打 711）。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

Molina Healthcare of California  
Civil Rights Coordinator  
200 Oceangate, Suite 100  
Long Beach, CA 90802

电话: 1-866-606-3889 (TTY 用户请拨打 711) , 服务时间为周一至周五上午  
8:30 至下午 5:30  
传真: 310-507-6186  
电邮: [civil.rights@molinahealthcare.com](mailto:civil.rights@molinahealthcare.com)

如果您在提出申诉时需要帮助, Molina Healthcare 会员服务部可帮助您。

您还可以通过书面形式、电话或电子邮件向加州卫生保健服务部民权办公室提出民权投诉:

Deputy Director, Office of Civil Rights  
Department of Health Care Services  
Office of Civil Rights  
P.O. Box 997413, MS 0009  
Sacramento, CA 95899-7413  
1-916-440-7370 (TTY 用户请拨打 711 加州中继线)  
电邮: [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov)

您可通过 [http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language\\_Access.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx) 获取投诉表。

如果您认为您曾在种族、肤色、国籍、年龄、残障或性别方面遭受歧视, 您还可通过书面形式、电话或在线向美国卫生与公共服务部民权办公室提出民权投诉。

U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201  
1-800-368-1019 (TTY 用户请拨打 1-800-537-7697)  
投诉网站: [https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp/wizard\\_cp.jsf](https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp/wizard_cp.jsf)

您可通过 <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html> 获取投诉表。



请致电会员服务部, 号码为 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

---

# 欢迎使用 Molina Healthcare !

感谢您加入 Molina Healthcare。Molina Healthcare 是一项为拥有 Medi-Cal 的人士提供的健康计划。Molina Healthcare 与加州政府合作，帮助您获取您所需要的健康护理服务。

Molina Healthcare 在 Riverside 及 San Bernardino 郡与 Health Net Community Solutions (Health Net) 订立了分包合同。如果您居住在 Riverside 或 San Bernardino 郡，且您已选择 Health Net 的初级护理提供者(PCP)，Health Net 将负责安排您的健康护理服务。您亦可从与 Health Net 签约的药房获取您的药物（药品），并使用 Health Net 的药物处方集。如果您想获取一份 Health Net 药物处方集，或如果您有任何疑问，请致电会员服务部，号码是 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711) 。

---

## 会员手册

本《会员手册》告知您有关您的 Molina Healthcare 承保的信息。请仔细和完整阅读。其将有助于您理解并使用您的福利及服务。其亦会说明您作为 Molina Healthcare 会员的权利与责任。如果您有特殊健康需要，请务必阅读所有适用于您的部分。

本《会员手册》亦称《合并承保证书 (EOC) 及披露表》。其为 Molina Healthcare 规则及政策的摘要，并以 Molina Healthcare 与卫生保健服务部 (DHCS) 签订的合同为基础。如果您想了解承保的额外条款与条件，请向会员服务部索取完整的合同副本。

致电 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711) 索取 Molina Healthcare 与 DHCS 签订的合同副本。您亦可免费获取另外一份《会员手册》副本，或访问 Molina Healthcare 网站 [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com) 查看《会员手册》。您亦可免费索取一份 Molina Healthcare 非专有临床与管理政策及程序副本，或如何在 Molina Healthcare 网站访问该信息的方法。

---

 请致电会员服务部，号码为 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

---

## 联系我们

Molina Healthcare 悉心为您服务。如果您有疑问, 请致电 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。

您亦可随时在线访问 [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)。

致谢,

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



---

请致电会员服务部, 号码为 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。



请致电会员服务部，号码为 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

---

# 目录

其他语言及格式 .....	2
其他语言 .....	2
其他格式 .....	2
译员服务 .....	2
不歧视通知 .....	5
欢迎使用 Molina Healthcare ! .....	7
会员手册 .....	7
联系我们 .....	8
目录 .....	10
1. 会员入门指南 .....	12
如何获得帮助 .....	12
谁可以成为会员 .....	12
身份识别 (ID) 卡 .....	13
作为会员的参与方式 .....	14
2. 关于您的健康计划 .....	16
健康计划概览 .....	16
您的计划如何运作 .....	17
更换健康计划 .....	18
连续性护理 .....	19
费用 .....	20
3. 如何获得护理 .....	22
获得健康护理服务 .....	22
何处获得护理 .....	26
医疗服务提供者网络 .....	27
初级护理提供者 (PCP) .....	29
4. 福利与 服务 .....	37
Medi-Cal 福利 .....	38
协调医疗倡议 (CCI) 福利 (仅适用于 Riverside 郡、San Bernardino 郡和 San Diego 郡) .....	51
您的健康计划未承保的内容 .....	51



请致电会员服务部，号码为 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

您无法通过 Molina Healthcare 或 Medi-Cal 获得的服务 .....	53
针对拥有 Medi-Cal 的人士的其他计划和服务 .....	55
评估新技术和现有技术 .....	57
<b>5. 权利与责任 .....</b>	<b>58</b>
您的权利 .....	58
您的责任 .....	59
隐私惯例通知 .....	59
关于法律的通知 .....	65
关于 Medi-Cal 作为最后付款人的通知 .....	65
遗产追讨通知 .....	66
行动通知 .....	66
<b>6. 报告及解决问题 .....</b>	<b>67</b>
投诉 .....	68
上诉 .....	69
如果您不同意上诉决定该怎么办 .....	70
独立医疗审查 (IMR) .....	70
州听证会 .....	71
欺诈、浪费及滥用 .....	71
<b>7. 需要了解的重要数字和词汇 .....</b>	<b>73</b>
重要电话号码 .....	73
需要了解的词汇 .....	73
<b>Molina Healthcare Programs .....</b>	<b>82</b>



请致电会员服务部，号码为 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

---

# 1. 会员入门指南

---

## 如何获得帮助

Molina Healthcare 希望您开心地享受您的健康护理服务。如果您有任何关于您的护理的疑问或问题，Molina Healthcare 希望收到您的消息！

### 会员服务部

Molina Healthcare 会员服务部悉心为您服务。Molina Healthcare 可以：

- 回答有关您的健康计划及承保服务的问题
- 为您选择或更换初级护理提供者 (PCP) 提供帮助
- 告诉您在哪里可以获得所需的保健
- 提供译员服务（如果您不会讲英文）
- 以其他语言及格式提供信息

如果您需要帮助，请致电 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。

您亦可随时在线访问 [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)。

---

## 谁可以成为会员

您符合加入 Molina Healthcare 资格是因为您符合加入 Medi-Cal 资格并居住在以下其中一个郡：Imperial、Riverside、San Bernardino、Sacramento 及 San Diego 有关登记的疑问，请致电 1-800-430-4263 (TTY 用户请拨打 1-800-430-7077) 联系 Health Care Options。或访问 [www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov](http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov)。您亦符合通过社会保障加入 Medi-Cal 的资格，详情请致电 1-800-772-1213 (TTY 用户请拨打 1-800-325-0778) 联系社会保障局。

---

 请致电会员服务部，号码为 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)。

有关登记的疑问, 请致电 1-800-430-4263 (TTY 用户请拨打 1-800-430-7077) 联系 Health Care Options。或访问 [www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov](http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov)。

## 过渡型 Medi-Cal

过渡型 Medi-Cal 亦称 “工薪阶层 Medi-Cal” 。如果您由于以下原因而停止获得 Medi-Cal, 则可获得过渡型 Medi-Cal:

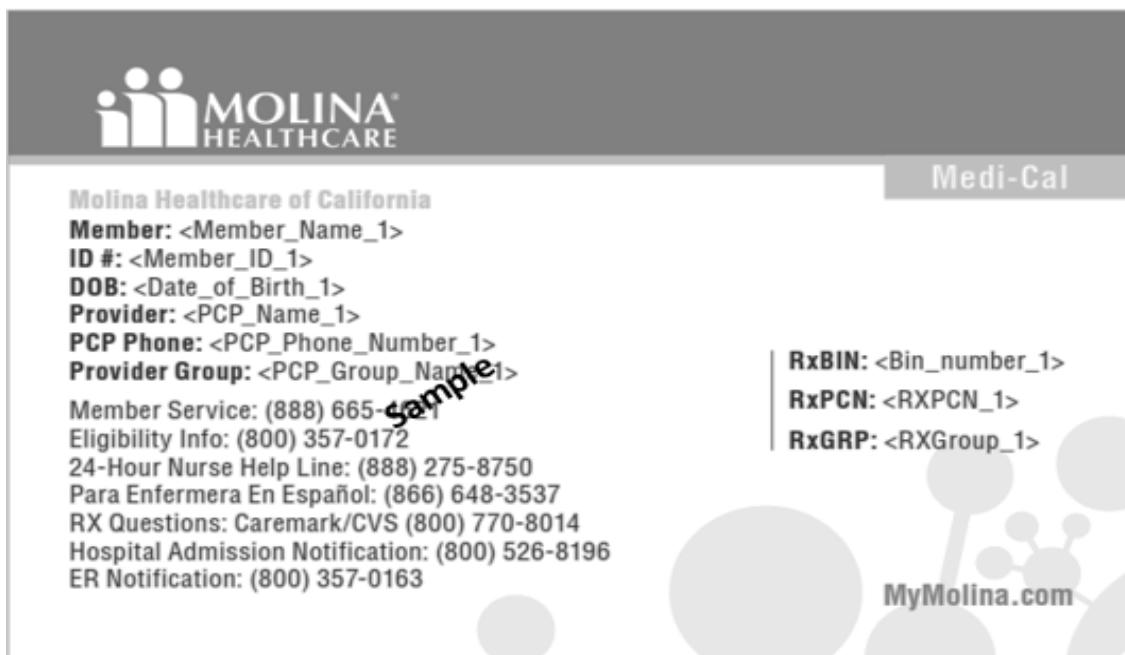
- 您已开始赚更多的钱。
- 您的家人已开始收到更多的儿童或配偶赡养费。

您可向您所在郡卫生与公共服务办公室咨询有关获取 Medi-Cal 资格的问题。

查找您当地的卫生与公共服务办公室, 请访问 [www.dhcs.ca.gov/services/medical/Pages/CountyOffices.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/services/medical/Pages/CountyOffices.aspx) 或致电 1-800-430-4263 (TTY 用户请拨打 1-800-430-7077) 联系 Health Care Options。

## 身份识别 (ID) 卡

作为 Molina Healthcare 的会员, 您会收到一张 Molina Healthcare ID 卡。在获取任何健康护理服务或处方药时, 您须出示您的 Molina Healthcare ID 卡及您的 Medi-Cal 福利识别卡 (BIC)。请随身携带所有的健康卡。这里有一张 Molina Healthcare ID 卡样本, 供您参考:



请致电会员服务部, 号码为 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

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:** Emergencies (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 Riverside/San Bernardino  
P.O. Box 22702, Long Beach, CA 90802

MolinaHealthcare.com

如果在登记数周内您未收到 Molina Healthcare ID 卡, 或如果您的卡损毁、丢失或被盗, 请立即致电会员服务部。Molina Healthcare 会免费向您寄送一张新卡。请致电 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。

## 作为会员的参与方式

Molina Healthcare 想要听取您的意见。每个季度, Molina Healthcare 都会召开会议讨论行之有效的工作方式以及改进 Molina Healthcare 的方法。会员将会受邀参加。欢迎参加会议!

## 会员咨询委员会

Molina Healthcare 设有一个名为会员咨询委员会的组织。该组织由 Molina Healthcare 会员组成。您可自愿参加该组织。该组织讨论如何改进 Molina Healthcare 政策并负责以下事宜:

- 在审查现有计划及服务方面为 Molina Healthcare 提供建议。
- 在制定创新计划方面提供意见, 以解决获取保健服务时的障碍。

如果您想加入该组织, 请致电 1-855-665-4621 (TTY 用户请拨打 711) 联系 Molina Healthcare 社区参与部。



请致电会员服务部, 号码为 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

会员亦可参加季度健康教育课程。



请致电会员服务部，号码为 1-888-665-4621（TTY 用户请拨打 711）。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

---

# 2. 关于您的健康计划

---

## 健康计划概览

Molina Healthcare 是一项为以下服务地区拥有 Medi-Cal 的人士提供的健康计划：Imperial、Riverside、San Bernardino、Sacramento 以及 San Diego 郡。Molina Healthcare 与加州政府合作，帮助您获得您所需要的健康护理。

您可咨询 Molina Healthcare 会员服务代表，了解有关健康计划及其如何为您提供服务的信息。请致电 1-888-665-4621（TTY 用户请拨打 711）。

### 承保起始与终止时间

在您登记 Molina Healthcare 时，您应会在登记完成两周内收到一张 Molina Healthcare 会员 ID 卡。请在每次获取 Molina Healthcare 承保的任何服务时出示此卡。

如果符合以下条件，您或您的受抚养子女可登记 Molina Healthcare：

- 您可获得 Medi-Cal 福利
- 您居住在 Molina Healthcare 运营的其中一个郡

受抚养子女可以是：

- 您的亲生子女
- 您的领养子女
- 您的继子女
- 您的寄养子女
- 您的供养子女

您的“郡合格工作人员”会告知您是否可获得 Medi-Cal 福利。如果您可获得 Medi-Cal 福利，您可填写一份登记表，以加入 Molina Healthcare。登记表由 Health Care Options 提供。Health Care Options 会将 Medi-Cal 会员登记在健康计划中。如需获取登记帮助，请致电 1-800-430-4263（TTY 用户请拨打 1-800-430-7077）联系 Health Care Options。或访问 [www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov](http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov)。您可从一份列表中选择 Molina Healthcare。在您完成登记后，可能需要经过 45 天才能成为一名会员。



请致电会员服务部，号码为 1-888-665-4621（TTY 用户请拨打 711）。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

您可随时要求终止您的 Molina Healthcare 承保并选择其他健康计划。如需获取选择新计划的帮助, 请致电 1-800-430-4263 (TTY 用户请拨打 1-800-430-7077) 联系 Health Care Options。或访问 [www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov](http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov)。您亦可要求终止您的 Medi-Cal。

有时 Molina Healthcare 可能无法再为您提供服务。Molina Healthcare 在以下情况下须终止您的承保:

- 您搬出所在郡或入狱
- 您不再拥有 Medi-Cal
- 您决定终止会籍并退出 Molina Healthcare
- 您被 Health Care Options 错误分配至 Molina Healthcare
- 您符合加入特定豁免计划的资格
- 您需要一次主要器官移植 (不包括肾脏和角膜移植)
- 您在一家长期护理机构中超过两个月 (仅适用于 Imperial 及 Sacramento 郡)

## Indian Health Services

如果您是一名印第安人, 您有权在印第安人健康服务机构获取健康护理服务。在该等地点获取健康护理服务时, 您亦可留在 Molina Healthcare 中或自其退出。印第安人有权不参加 Medi-Cal 管理式护理计划, 或随时以任何理由退出其健康计划并回到常规的 (按服务收费) Medi-Cal。

如需了解更多, 请致电 1-916-930-3927 联系 Indian Health Services 或访问 Indian Health Services 网站 [www.ihs.gov](http://www.ihs.gov)。

---

## 您的计划如何运作

Molina Healthcare 是一项与 DHCS 签约的健康计划。Molina Healthcare 是一项管理式护理健康计划。管理式护理计划有效利用了健康护理资源, 可改进健康护理获取方式并保证护理质量。Molina Healthcare 与 Molina Healthcare 服务区域内的医生、医院、药房及其他健康护理服务提供者合作, 向您提供健康护理服务。

Member services 会告知您 Molina Healthcare 如何运作、如何获取您需要的护理服务、如何安排服务提供者预约以及如何查找您是否符合获取接送服务的资格。如需了解更多, 请致电 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。您亦可通过 [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com) 在线查找会员服务信息。



请致电会员服务部, 号码为 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

## 更换健康计划

您可随时退出 Molina Healthcare 并加入其他健康计划。请致电 1-800-430-4263 (TTY 用户请拨打 1-800-430-7077) 联系 Health Care Options 选择一项新的计划。

您可于周一至周五上午 8:00 至下午 6:00 期间致电。或访问 <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov>。

您退出 Molina Healthcare 的申请需要 15-45 天进行处理。如需了解 Health Care Options 批准您的申请的时间, 请致电 1-800-430-4263 (TTY 用户请拨打 1-800-430-7077)。

如果您想更快地退出 Molina Healthcare, 您可申请 Health Care Options 加急 (快速) 退出服务。如果您的申请理由符合加急退出规定, 您会收到一封函件, 告知您将被取消会籍。

可申请加急退出服务的受益人包括但不限于: 接收 Foster Care 或 Adoption Assistance 计划服务的儿童; 具有特殊健康护理需要的会员 (包括但不限于主要器官移植); 以及已参加其他 Medi-Cal、Medicare 或商业管理式护理计划的会员。

您可在您所在郡卫生与公共服务办公室当面要求退出 Molina Healthcare。查找您当地的有关办公室, 请访问 [www.dhcs.ca.gov/services/medical/Pages/CountyOffices.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/services/medical/Pages/CountyOffices.aspx)。或致电 1-800-430-4263 (TTY 用户请拨打 1-800-430-7077) 联系 Health Care Options。

## 搬至其他郡的大学生

如果您搬至加州其他郡上大学, Molina Healthcare 会在该郡承保紧急服务。所有 Medi-Cal 计划参加者无论居住在哪个郡, 均可在全州范围获得紧急服务。

如果您已参加 Medi-Cal 且将在其他郡上大学, 您无需在该郡申请 Medi-Cal。只要您仍未满 21 岁且仅为暂时离家, 并且仍作为家庭的纳税受抚养人报税, 则无需进行新的 Medi-Cal 申请。

当您暂时离家上大学时, 您有两个选择。您可以:

- 通知您所在郡社会服务办公室您将暂时离家去上大学, 并提供您在新搬入郡的地址。该郡将以您的新地址及州数据库中的郡代码更新个案记录。如果 Molina Healthcare 未在新搬入郡运作, 您需要更改健康计划至新搬入郡可提供的选项。有关疑问及为了避免延迟参加新的健康计划, 请致电 1-800-430-4263 (TTY 用户请拨打 1-800-430-7077) 联系 Health Care Options。



请致电会员服务部, 号码为 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

或

- 当您暂时离家去其他郡上大学时，选择不更换健康计划。在新搬入郡，您将只能获取急救室服务。获取常规或预防性健康护理，您将需要使用 Molina Healthcare 位于户主所在地的医疗服务提供者的常规网络。

## 连续性护理

如果您前往未在 Molina Healthcare 网络内的医疗服务提供者处看诊，在某些情况下，您可获得连续性护理且能够在其处看诊最长 12 个月。如果在这 12 个月结束后您的医疗服务提供者未加入 Molina Healthcare 网络，您将需要转换至 Molina Healthcare 网络内的医疗服务提供者。如果您与医生或医院保持现有关系，该医疗服务提供者同意继续为您看诊且无任何护理质量问题或疑虑，您可获批继续在该医疗服务提供者处看诊。

## 退出 Molina Healthcare 的医疗服务提供者

如果您的医疗服务提供者停止与 Molina Healthcare 合作，您可继续从该医疗服务提供者处获取服务。这是另一种连续性护理。Molina Healthcare 提供以下方面的连续性护理服务：

- 严重慢性疾病
- 急性疾病
- 妊娠
- 新生儿从出生到三十六 (36) 月龄的护理
- 以前作为记录疗程的一部分获批准的手术或其他医疗程序
- 晚期疾病
- 已确诊孕产妇心理健康疾病

如果您因以下其中一个原因获取医疗护理服务，Molina Healthcare 将提供连续性护理服务：

- 您因为疾病、生病或其他医疗问题或严重的障碍而患有严重慢性疾病，且：
  - 未完全治愈而仍在持续，或在很长一段时间内恶化，或
  - 需要持续治疗，以维持缓解或防止恶化。

如果您患有严重慢性疾病，您可继续在提供治疗的医生处或医院看诊最长 12 个月。

- 您怀有身孕。妊娠期您可继续在该医生处或医院看诊。
- 您患有急性疾病，该疾病发病迅速且需要立即诊治。急性疾病通常比严重慢性疾病持续时间更短。在这种情况下，在急性疾病诊治期间，您可继续在该医生处或医院看诊。



请致电会员服务部，号码为 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

- 您的子女为新生儿或不满 36 个月龄。您的子女可继续在该医生处或医院看诊最长 12 个月。
- 您患有晚期疾病。如果您患有预期无法康复的疾病，在该疾病诊治期间，您可继续在您的医生处或医院看诊。
- 在您的医生或医院终止与 Molina Healthcare 合作之日起 180 天内，或您加入 Molina Healthcare 之日起 180 天内，您收到进行一项手术或其他医疗程序的授权。
- 您收到 Medi-Cal 有关您的医疗加急申请的拒绝函。Molina Healthcare 会审查 DHCS 提供的信息。我们会告知您是否可继续在您的医生处看诊。
- 您已从 Medi-Cal Fee-for-Service 过渡至 Molina Healthcare。您可申请继续在您首次加入 Molina Healthcare 前 12 个月期间看诊的 Medi-Cal 医疗服务提供者处治疗。
- 您提供为您治疗的医疗保健服务提供者出具的已确诊孕产妇心理健康疾病书面文件。“产妇心理健康疾病”指一种可影响妊娠期间、产前或产后女性的心理健康疾病，或在妊娠期间、产前或产后直至分娩后一年期间出现的心理健康疾病。如果您患有孕产妇心理健康疾病，您可继续在该医生或医院处看诊，直至确诊后 12 个月或妊娠终止（无论哪个在后）。

如果您的医生不同意继续为您看诊，或您不再需要该服务，Molina Healthcare 将不提供连续性护理服务。

了解更多有关连续性护理以及资格条件的信息，请致电会员服务部

## 费用

### 会员费用

Molina Healthcare 为符合 Medi-Cal 资格的人士提供服务。Molina Healthcare 会员不用为承保服务付费。您将无需支付保费或自付额。获取承保服务列表，请前往“福利与服务”。

### 适用于有分摊费用的会员

您每月可能需要支付一笔分摊费用。您的分摊费用金额需视您的收入及财力而定。每月您需要支付自己的医疗费用，直至您支付的金额与您的分摊费用相等。此后，您该月份的护理将由 Molina Healthcare 承保。除非该月份的分摊费用您已全部支付，否则您将无法获得 Molina Healthcare 承保。在您达到该月份的分摊费用金额后，您可前往任意 Molina Healthcare 医生处看诊。如果您是一名有分摊费用的会员，您无需选择 PCP。



请致电会员服务部，号码为 1-888-665-4621（TTY 用户请拨打 711）。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

## 如何向医疗服务提供者付款

Molina Healthcare 通过以下方式向医疗服务提供者付款：

- 按人头付费
  - Molina Healthcare 按月为每一位 Molina Healthcare 会员向某些医疗服务提供者支付一笔固定金额的费用。这称为按人头付费。Molina Healthcare 与医疗服务提供者共同决定该支付金额。
- 按服务付费
  - 某些医疗服务提供者向 Molina Healthcare 会员提供护理，然后向 Molina Healthcare 发送其提供服务的账单。这称为按服务付费。Molina Healthcare 与医疗服务提供者共同决定每一笔服务费用。

了解更多有关 Molina Healthcare 如何向医疗服务提供者付费的信息，请致电 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。

### 医疗服务提供者奖金：

某些医疗服务提供者可能会因您所需的护理而获得额外奖励。这是为了帮助他们达到特定的健康标准。

### 要求 Molina Healthcare 支付账单

如果您收到一项承保服务的账单，请立即致电 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711) 联系会员服务部。

如果您为一项您认为 Molina Healthcare 应当承保的服务付费，您可提出索赔。请填写索赔申请表并以书面形式告知 Molina Healthcare 您不得不付费的原因。请致电 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711) 索要一份索赔申请表。Molina Healthcare 将审查您的索赔申请，以决定您能否拿回这笔钱。



请致电会员服务部，号码为 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

---

# 3. 如何获得护理

---

## 获得健康护理服务

请阅读以下信息，以了解从何处或何种医疗服务提供者组织获取健康护理服务。

您可自您的保险生效之日起开始获取健康护理服务。请随身携带您的 Molina Healthcare ID 卡以及 Medi-Cal BIC 卡。不得将您的 Molina Healthcare ID 卡或 BIC 卡借给他人使用。

新会员须在 Molina Healthcare 网络内选择初级护理提供者 (PCP)。Molina Healthcare 网络由一群与 Molina Healthcare 合作的医生、医院以及其他医疗服务提供者组成。您必须在成为 Molina Healthcare 会员之日起 30 天内选择一名 PCP。如果您不选择 PCP，Molina Healthcare 将为您选择。

您可为加入 Molina Healthcare 的所有家庭成员选择相同的 PCP 或不同的 PCP。

如果您有希望保留的医生，或您希望寻找一名新的 PCP，您可在医疗服务提供者名录中查找。Molina Healthcare 网络中含有一份所有 PCP 的名单。医疗服务提供者名录还有其他信息可帮助您选择一名 PCP。如果您需要医疗服务提供者名录，请致电 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。您亦可在 Molina Healthcare 网站 [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com) 上查找医疗服务提供者名录。

如果您无法从 Molina Healthcare 网络内的参与医疗服务提供者处获取所需的护理，您的 PCP 必须征得 Molina Healthcare 同意，将您转至网络外医疗服务提供者处。

请阅读本章其余部分，了解更多有关 PCP、医疗服务提供者名录以及医疗服务提供者网络的信息。

### 初步健康评估 (IHA)

Molina Healthcare 建议您（作为一名新会员）在前 120 天内前往您的新 PCP 处看诊，以进行初步健康评估 (IHA)。IHA 旨在帮助您的 PCP 了解您的健康护理历史记录以及需要。您的 PCP 可能会询问有关您的健康历史记录的问题，或可能会要求您填写一份调查问卷。您的 PCP 亦会告知可能对您有用的相关健康教育辅导及课程的信息。

在您致电安排您的 IHA 预约时，请告知接电话者您是一位 Molina Healthcare 会员。请提供您的 Molina Healthcare ID 号码。

---

 请致电会员服务部，号码为 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)。

赴约时请携带您的 BIC 卡和 Molina Healthcare ID 卡。建议您在看诊时携带一份您的药物及问题清单。请准备好与您的 PCP 讨论您的健康护理需要以及问题。

如果您晚到或无法赴约, 请务必致电您的 PCP 办公室。

## 日常护理

日常护理常规保健指定期的医疗保健, 包括预防性护理, 亦称健康护理。其可帮助您保持健康并让您远离疾病。预防性护理包括定期检查以及健康教育与咨询。除预防性护理外, 日常护理还包括您生病期间的护理。Molina Healthcare 承保您的 PCP 提供的日常护理。

您的 PCP 将:

- 为您提供所有的日常护理, 包括定期检查、注射、治疗、处方及医嘱
- 为您保存健康记录
- 根据需要将您转介给专科医生
- 根据您的需要预订 X 光检查、乳房 X 光造影检查或化验室检查。

在您需要日常护理时, 您需要致电您的 PCP 进行预约。在您获取医疗护理前, 请务必致电您的 PCP, 除非是紧急情况。如果是紧急情况, 请致电 **911** 或前往最近的急诊室。

了解更多有关您的计划承保以及不予承保的健康护理及服务, 请阅读本手册第 4 章。

## 紧急护理

紧急护理**并非**用于紧急情况或危及生命的疾病。它是您为了防止突发疾病、受伤或所患疾病并发症严重损害您的健康而需要的服务。紧急护理预约需要在 48 小时内得到护理。如果您在 Molina Healthcare 的服务区域以外, 紧急护理服务可能会获得承保。紧急护理需要可能针对感冒、喉咙痛、发热、耳痛、肌肉扭伤或孕产科服务。

如果是紧急护理, 请致电您的 PCP。如果您无法联系到您的 PCP, 请致电 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。您还可拨打 Molina Healthcare 的全天候护士服务热线 1-888-275-8750 (英语) 或 1-866-648-3537 (西班牙语)。注册护士可每天 24 小时提供帮助。我们说您的语言。如果下班后您需要帮助, 我们亦提供译员服务。

如果您在服务区域以外需要紧急护理, 请前往最近的紧急护理机构。您无需预先批准 (事先授权)。如果您需要精神健康紧急护理, 请拨打以下所示的郡 Mental Health Plan 免费电话号码, 服务时间为一周 7 天, 一天 24 小时:

Imperial County Behavioral Health Services 1-800-817-5292

Los Angeles County Department of Mental Health 1-800-854-7771

Riverside University Health System – Behavioral Health 1-800-706-7500

Sacramento Behavioral Health Services 1-888-881-4881



请致电会员服务部, 号码为 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

San Bernardino County Department of Behavioral Health 1-888-743-1478

San Diego Behavioral Health Services 1-888-724-7240

要在线查找所有郡的免费咨询电话号码, 请访问

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

## 急救护理

如果是急救护理, 请致电 **911** 或前往最近的急诊室 (ER)。对于急救护理, 您无需从 Molina Healthcare 获得预先批准 (事先授权)。

急救护理适用于危及生命的医疗状况。该护理适用于以下疾病或伤害, 即一名具有健康及医药知识的合理外行 (非健康护理专业人士) 预期, 如果您不立即得到护理, 您的健康 (或您未出生婴儿的健康) 可能发生危险, 或身体机能、身体器官或身体部位可能受到严重伤害。例如:

- 分娩活跃期
- 骨折
- 剧痛, 尤其是胸部
- 重度烧伤
- 药物过量
- 晕厥
- 大出血
- 精神科紧急情况

**请勿前往 ER 进行日常护理。** 您应该从您的 PCP 处获得日常护理, 其对您的情况最为清楚。如果您不确定您的医疗状况是否为紧急情况, 请致电您的 PCP。您亦可拨打全天候护士服务热线 1-888-275-8750 (英语) 或 1-866-648-3537 (西班牙语)。

如果您在家以外的地方需要急救护理, 请前往最近的急诊室 (ER), 即使其不在 Molina Healthcare 网络内。如果您前往 ER, 请他们致电 Molina Healthcare。您或接收您的医院应在您获得急救护理后 24 小时内致电 Molina Healthcare。如果您前往美国境外旅行 (加拿大或墨西哥除外) 且需要急救护理, Molina Healthcare 将不会承保您的护理。

如果您需要紧急接送, 请致电 **911**。在您前往 ER 前, 您无需首先询问您的 PCP 或 Molina Healthcare。

在急诊后, 如果您需要网络外医院护理 (病情稳定后护理), 该医院需致电 Molina Healthcare。

**谨记:** 非紧急情况不得拨打 **911**。仅为紧急情况获得急救护理, 而非日常护理或感冒或喉咙痛等轻微疾病。如果是紧急情况, 请致电 **911** 或前往最近的急诊室。



请致电会员服务部, 号码为 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

## 敏感护理

### 未成年人同意服务

如果您未满 18 岁，您可未经父母或监护人同意前往医生处获得以下护理：

- 精神健康门诊（仅限年满 12 岁未成年人）：
  - 性虐待或身体虐待
  - 当您可能伤害自己或他人时
- 妊娠
- 计划生育/避孕（绝育除外）
- 性侵犯
- HIV/AIDS 预防/检测/治疗（仅限年满 12 岁未成年人）
- 性传播感染预防/检测/治疗（仅限年满 12 岁未成年人）
- 药物和酒精滥用治疗（仅限年满 12 岁未成年人）

医生或诊所不必加入 Molina Healthcare 网络且您无需您的 PCP 提供转介表便可获得该等服务。如需帮助寻找提供该等服务的医生或诊所，或需要帮助获取该等服务，您可致电 1-888-665-4621（TTY 用户请拨打 711）。您亦可拨打全天候护士服务热线 1-888-275-8750（英语）或 1-866-648-3537（西班牙语）。

未成年人可拨打全天候护士服务热线 1-888-275-8750（英语）或 1-866-648-3537（西班牙语）私下咨询一名代表有关其健康的问题。

### 成人敏感服务

作为一名成人，某些敏感或私密护理您可能不想前往您的 PCP 处获取。在这种情况下，您可选择任何医生或诊所提供以下护理：

- 计划生育
- HIV/AIDS 检测
- 性传播感染

医生或诊所不必加入 Molina Healthcare 网络。您的 PCP 无需为您提供该等服务的转介。如需帮助寻找提供该等服务的医生或诊所，您可致电 1-888-665-4621（TTY 用户请拨打 711）。您亦可拨打全天候护士服务热线 1-888-275-8750（英语）或 1-866-648-3537（西班牙语）。



请致电会员服务部，号码为 1-888-665-4621（TTY 用户请拨打 711）。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

## 预先医疗指示

预先医疗指示是一种法定表格。您可以在上面列出您稍后无法讲话或作出决定时希望获得的健康护理。您可以列出您不希望得到的护理。您可提供某人的姓名（如配偶），在您无法作出决定时为您的健康护理作出决定。

您可从药店、医院、律师事务所及医生办公室获取预先医疗指示表。您可能需要为该表格付费。您亦可在线查看或下载免费表格。您可请您的家人、PCP 或您信赖的人士帮助您填写该表格。

您有权将您的预先医疗指示放入您的病历中。您有权随时更改或取消您的预先医疗指示。

您有权了解有关预先医疗指示法律的变更。Molina Healthcare 会在州法律变更发生之日起 90 日内告知您有关该等变更。

---

## 何处获得护理

您的大部分护理将从您的 PCP 处获得。您的 PCP 会为您提供所有的日常预防性（健康）护理。在您生病时，您也会前往您的 PCP 处获得护理。在您获取非紧急医疗护理前，请务必致电您的 PCP。如果您需要专科医生，您的 PCP 会将您转介给他们。

如需获取健康问题方面的帮助，您亦可拨打全天候护士服务热线 1-888-275-8750（英语）或 1-866-648-3537（西班牙语）。

如果您需要紧急护理，请致电您的 PCP。紧急护理是您在 48 小时内需要但并非紧急情况的护理。它包括感冒、喉咙痛、发热、耳痛或肌肉扭伤等状况。

如果是紧急情况，请致电 911 或前往最近的急诊室。

### 道德异议

某些医疗服务提供者对某些服务持有道德异议。这表示如果他们持有道德异议，他们有权不提供某些获承保的服务。如果您的医疗服务提供者持有道德异议，其会帮您寻找其他医疗服务提供者为您提供所需的服务。Molina Healthcare 亦可与您共同寻找医疗服务提供者。

某些医院及其他医疗服务提供者不提供下列的一种或多种服务。您或您的家人可能需要的该等服务可能根据您的计划合同获得承保：

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



请致电会员服务部，号码为 1-888-665-4621（TTY 用户请拨打 711）。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

您应在参加计划前了解更多信息。致电新选择的医生、医疗组织、独立诊所协会或您希望看诊的诊所。或致电 1-888-665-4621 联系 Molina Healthcare，确保您获得所需的健康护理服务。

## 医疗服务提供者名录

Molina Healthcare 医疗服务提供者名录列出了加入 Molina Healthcare 网络的医疗服务提供者。该网络由与 Molina Healthcare 合作的医疗服务提供者构成。

Molina Healthcare 医疗服务提供者名录列入了医院、药房、PCP、专科医生、执业护士、助产士、医务助理、计划生育服务提供者、心理学家、针灸师、验光师、足病医生、脊椎指压治疗师、持证临床社工、婚姻和家庭治疗师、专业临床咨询师、合格的自闭症治疗服务提供者、联邦认证健康中心 (FQHC)、门诊患者心理健康服务提供者、长期服务和支持 (LTSS)、独立式分娩中心 (FBC)、印第安人健康服务机构 (IHF) 和农村卫生所 (RHC)。

医疗服务提供者名录列入了 Molina Healthcare 网络内医疗服务提供者名称、地址、电话号码、服务时间以及所用语言。其说明了医疗服务提供者是否接收新的患者，也提供了通往以下建筑的便利性水平，如停车场、坡道、带扶手楼梯以及带有宽敞之门及扶手杆的洗手间。

您可以通过 [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com) 在线查找医疗服务提供者名录。

如果您需要印刷版医疗服务提供者名录，请致电 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。

---

## 医疗服务提供者网络

医疗服务提供者网络由与 Molina Healthcare 合作的医生、医院及其他医疗服务提供者组成。您将通过 Molina Healthcare 网络获取您的承保服务。

如果您的网络内医疗服务提供者（包括 PCP、医院或其他医疗服务提供者）对为您提供承保服务（如计划生育或堕胎）持有道德异议，请致电 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。请前往第 4 章获取更多有关道德异议的信息。

如果您的医疗服务提供者持有道德异议，其会帮您寻找其他医疗服务提供者为您提供所需的服务。Molina Healthcare 亦可与您共同寻找医疗服务提供者。



请致电会员服务部，号码为 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

## 网络内

您将使用 Molina Healthcare 网络内的医疗服务提供者满足您的健康护理需要。您将从您的 PCP 处获得预防性及日常护理。您亦可使用 Molina Healthcare 网络内的专科医生、医院以及其他医疗服务提供者。

如需网络内医疗服务提供者名录, 请致电 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。您亦可通过 [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com) 在线查找医疗服务提供者名录。

如果是急救护理, 请致电 **911** 或前往最近的急诊室。

除了急救护理之外, 您可能要为网络外医疗服务提供者提供的护理付费。

## 网络外或服务区域外

网络外医疗服务提供者指未签约与 Molina Healthcare 合作者。除了急救护理之外, 您可能要为网络外医疗服务提供者提供的护理付费。如果您需要承保的医疗护理服务, 您可免费自网络外获取, 只要该等服务为医疗必要且无法自网络内获取。

如果您在获取网络外服务方面需要帮助, 请致电 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711) 联系会员服务部。

如果您不在 Molina Healthcare 服务区域内且需要**非急救或紧急护理**, 请立即致电您的 PCP。或拨打 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。

Molina Healthcare 服务区域包括以下郡: Imperial (全郡服务)、Riverside (部分郡服务)、San Bernardino (部分郡服务)、Sacramento (全郡服务) 和 San Diego (全郡服务)。如果您有任何关于该等郡的问题, 请致电 1-888-665-4621 联系会员服务部。

如果是急救护理, 请致电 **911** 或前往最近的急诊室。Molina Healthcare 承保网络外急救护理。如果您前往加拿大或墨西哥并需要急救服务和住院治疗, Molina Healthcare 会承保您的护理。如果您在加拿大或墨西哥以外进行国际旅行且需要急救护理, Molina Healthcare 将**不会**承保您的护理。

如果您有关于网络外或服务区域外的疑问, 请致电 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。如果办公室关闭且您想要一名代表提供帮助, 请拨打全天候护士服务热线 1-888-275-8750 (英语) 或 1-866-648-3537 (西班牙语)。

## Medical Groups/Independent Physician Associations (IPAs)

Molina Healthcare 分配会员至 Medical Group/IPA。Medical Group/IPA 与 Molina Healthcare 签约并拥有医疗服务提供者网络。Medical Group/IPA 组织医生、专科医生以及其他医疗服务提供者团体为 Molina Healthcare 会员看诊。您的医生以及 Medical Group/IPA 满足您的所有医疗需要。这包括取得授权前往专科医生处看诊或获得化验室检



请致电会员服务部, 号码为 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

测、X 光检查及/或住院治疗等医疗服务。在某些情况下，Molina Healthcare 便是您的 IPA。

## 医生

您将要在 Molina Healthcare 提供者名录中选择您的医生或一名初级护理提供者 (PCP)。您选择的医生必须是参与的提供者。这表示，该提供者在 Molina Healthcare 网络中。如需获取 Molina Healthcare 提供者名录的副本，请致电 1-888-665-4621 (TTY 711)。或访问 [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com) 在线查找。

如果您想确定自己要选择的 PCP 现在是否接收新的患者，您也应该致电查询。

在您成为 Molina Healthcare 的会员之前，如果您已经有一位医生，那么您或许可以在有限的时间内继续保留该医生。这被称为连续性照护。您可以在本手册中阅读到更多有关连续性照护的信息。如需了解更多，请致电 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。

如您需要专科医生，您的 PCP 会将您推荐给 Molina Healthcare 网络中的专科医生。

请记住，如果您不选择 PCP，Molina Healthcare 将为您选择。您最了解自己的健康护理需求，因此最好由您自己来选择。如果您同时参加了 Medicare 和 Medi-Cal，您就无需选择 PCP。

如果您想更换 PCP，则必须从 Molina Healthcare 提供者目录中选择一个 PCP。务必要确保该 PCP 现在接收新的患者。如需更换 PCP，请致电 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。

## 医院

如果遇到紧急情况，请致电 **911** 或前往最近的医院。

如果在非紧急情况下需要住院治疗，您的 PCP 将会决定您应该前往哪家医院。您需要前往网络内的医院。Molina Healthcare 网络内的医院列示在提供者目录中。医院服务（紧急情况除外）需要预先批准（预先授权）。

## 初级护理提供者 (PCP)

您必须在参加 Molina Healthcare 后的 30 天内选择一个 PCP。您可以根据自己的年龄和性别选择全科医生、妇产科医生、家庭医生、内科医生或儿科医生作为您的初级护理提供者 (PCP)。护师 (NP)、医生助理 (PA) 或认证助产师也可担任您的 PCP。如果您选择 NP、PA 或认证助产师，则可能会为您分配一名医生监督您的护理。



请致电会员服务部，号码为 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)。

您也可以选择印第安人健康服务机构 (IHF)、联邦认证健康中心 (FQHC) 或农村卫生所 (RHC) 作为您的 PCP。您或许可以为参加 Molina Healthcare 的所有家庭成员选择一个 PCP，这由提供者的类型而定。

如果您未在注册后的 30 天内选择 PCP，Molina Healthcare 将会为您分配 PCP。如果您被分配了 PCP 并想更换，请致电 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。在每月的 15 日之前完成的变更将会在当前日历月生效。在每月 16 日或之后作出的变更将会在下个月的第一天生效。

您的 PCP 将：

- 了解您的健康史和需求
- 为您保存健康记录
- 为您提供您需要的预防性和常规健康护理
- 如果您需要专科医生，则会将您转诊至专科医生
- 安排住院治疗，如需您需要

您可以查阅提供者名录，查找 Molina Healthcare 网络内的 PCP。提供者名录中有与 Molina Healthcare 合作的 IHF、FQHC 和 RHC 名单。

您可以访问 [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)，在线查找 Molina Healthcare 提供者名录。或者，您可以致电 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711) 请求将提供者名录邮寄给您。您也可以致电了解您想选择的 PCP 现在是否接收新的患者。

### 护理的路程时间和距离

Molina Healthcare 必须遵守路程时间和距离标准为您提供护理。该等标准可确保您能获得护理，无需过长的路程或距离您居住的地方太远。路程时间和距离标准各不相同，其因您居住的郡而异。

如果 Molina Healthcare 无法在这些路程时间和距离标准内为您提供护理，则可使用另一种称为备选访问标准的不同标准。如需查看您居住地的 Molina Healthcare 时间和距离标准，请访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com) 或致电 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。

如果您需专科医生的护理且该提供者距离您居住的地方很远，那么您可以拨打 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711) 致电会员服务部，请求帮助您寻找附近的专科医生护理。如果 Molina Healthcare 找到附近的专科医生来提供护理，您则可以请求 Molina Healthcare 为您安排去看专科医生的交通工具，即使该专科医生距离您居住的地方很远。如果您需要的专科医生未在您居住郡的 Molina Healthcare 路程时间和距离标准内，则被视为遥远，不论 Molina Healthcare 是否可将备选访问标准用于您的邮政编区域。



请致电会员服务部，号码为 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

## 医生和其他提供者的选择

您最了解自己的健康护理需求，因此最好由您自己来选择您的 PCP。

最好一直找一位 PCP 看诊，这样其就可以了解您的健康护理需求。但是，如果您想更换成新的 PCP，您可以随时更换。您必须选择一位在 Molina Healthcare 提供者网络内且正在接收新患者的 PCP。

在每月的 15 日之前完成的变更将会在**当前日历月**生效。在每月 16 日或之后作出的变更将会在**下个月历月的第一天**生效。

如需更换 PCP，请致电 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。

如果该 PCP 现在不接收新的患者、已退出 Molina Healthcare 网络或者不为您这个年龄的患者提供护理，Molina Healthcare 可能会要求您更换 PCP。如果您与 PCP 处不来或意见不合，或者如果您错过预约或迟到，Molina Healthcare 或您的 PCP 也可要求您更换 PCP。如果 Molina Healthcare 需要您更换 PCP，Molina Healthcare 会以书面形式通知您。

如果您更换 PCP，您将在邮件中收到新的 Molina Healthcare 会员 ID 卡。卡片上会有新 PCP 的姓名。如果您对办理新的 ID 卡有任何疑问，请致电会员服务部。请致电 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711) 联系 Molina Healthcare 会员服务。

## 预约

当您需要健康护理时：

- 致电您的 PCP
- 打电话时准备好您的 Molina Healthcare ID 号码
- 如果办公室已下班，请留下您的姓名和电话号码
- 赴约时请携带您的 BIC 卡和 Molina Healthcare ID 卡
- 要求为您的预约安排交通工具（如需要）
- 要求提供语言协助或翻译服务（如需要）
- 请准时赴约
- 如果您无法按时赴约或将会迟到，请立即致电告知
- 准备好您的问题和医疗信息，以备不时之需

如果您有紧急情况，请致电 **911** 或前往最近的急诊室。



请致电会员服务部，号码为 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

## 付款

您无需为承保的服务付款。在大多数情况下，您不会收到提供者发来的账单。您可能会收到福利解说 (EOB) 或提供者的表单。EOB 和表单不是账单。

如果您收到了账单，请致电 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。告知 Molina Healthcare 收费金额、服务日期和账单原因。您无需向提供者支付 Molina Healthcare 拖欠的任何承保服务的任何金额。除了急救护理或紧急护理之外，您可能要为网络外提供者提供的护理付款。如果您需要承保的健康护理服务，则可以在不付费的情况下由网络外提供者提供此类服务，只要它们在医学上是必需的，也是网络内不提供的。

如果您收到账单或被要求支付您认为自己无需支付的共付额，您也可以向 Molina Healthcare 提交索赔申请表。您需要以书面形式告知 Molina Healthcare 您为什么要为项目或服务付款。Molina Healthcare 将仔细阅读您的索赔要求，然后决定您能否拿回这笔付款。如有疑问或需要索赔申请表，请致电 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。

## 转诊

如果您需要专科医生，您的 PCP 会将您转诊至专科医生。专科医生是在某个医学领域受过额外教育的医生。PCP 将会与您一起选择专科医生。PCP 的办公室可帮助您安排去看专科医生的时间。

其他可能需要转诊的服务包括诊室医疗处理、X 射线、化验室工作、咨询及后续预约。

PCP 会向您提供一张要携带给专科医生的表格。专科医生会填写该表格，然后将其送回给您的 PCP。只要专科医生认为您需要治疗，其将一直为您提供治疗。

如果您有需要长期的特殊医疗护理的健康问题，那您可能就需要长期有效的转诊。这意味着您可以不止一次地去看同一位专科医生，而且无需每次要求转诊。

如果您在获取长期有效的转诊时遇到问题或需要 Molina Healthcare 转诊政策的副本，请致电 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。

在下列情况下，您不需要转诊：

- PCP 看诊
- 妇产科看诊
- 紧急或急救护理看诊
- 成人敏感服务，例如性侵犯护理
- 计划生育服务（如需了解更多，请致电 1-800-942-1054 联系加州计划生育服务信息和转诊服务中心）
- HIV 检测和咨询（仅限年满 12 周岁的未成年人）
- 性传播疾病的治疗（仅限年满 12 周岁的未成年人）
- 针灸（每月的前两次服务；其他预约需要转诊）



请致电会员服务部，号码为 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

- 按摩服务 (FQHC 和 RHC 提供时)
- 足科服务 (FQHC 和 RHC 提供时)
- 合资格的牙科服务
- 初步精神健康评估

在下列情况下，未成年人也不需要转诊：

- 以下情况的门诊精神健康服务：
  - 性虐待或身体虐待
  - 当您可能伤害自己或他人时
- 孕期护理
- 性侵犯护理
- 药物和酒精滥用治疗

## 预先批准

对于某些类型的护理，在您获得护理之前，PCP 或专科医生需要征得 Molina Healthcare 的许可。这被称为请求预先授权、事先批准或预先批准。也就是说，Molina Healthcare 必须确保该护理是医学上所必需的或需要的。

如果护理合理且是保护您的生命所必需的、使您免于重疾或残疾、或减轻诊断出的疾病或伤害的剧痛，该护理则是医学上所必需的。

即使您是从 Molina Healthcare 网络内的提供者处获得下列服务，其也需要预先批准。  
请致电 Molina Healthcare 了解更多详情。

- 非紧急情况的住院治疗
- Molina Healthcare 服务领域以外的服务
- 门诊手术
- 护理机构的长期护理
- 专科治疗
- 自闭症谱系障碍 (ASD) 的行为健康治疗 (BHT)
- 癌症临床试验
- 社区成人服务 (CBAS)
- 耐用医疗设备
- 家庭护理服务
- 实验室化验、X 射线检查和其他医学必要的测试，如心电图 (EKG) 和脑电图 (EEG)
- 门诊精神健康服务
- 选定的处方，包括注射用和一些非处方药物



请致电会员服务部，号码为 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

- 专业护理机构服务
- 治疗剂配方
- 自愿住院戒毒

有些服务您需要预先批准（预先授权）。根据《健康与安全法令》第 1367.01(h)(2) 节的规定，Molina Healthcare 将在获得决策所需的合理信息后的 5 个工作日内决定常规的预先批准。

对于提供者指出或 Molina Healthcare 决定遵照标准的时间框架可能会严重危及您的生命、健康或获得、维持或恢复最大功能的能力，Molina Healthcare 将作出加快的（快速）预先批准决策。Molina Healthcare 会根据您的情况尽快且不晚于收到服务申请后的 72 小时给出通知。

Molina Healthcare 不会向拒绝承保或服务的审核人员支付报酬。如果 Molina Healthcare 不批准该请求，Molina Healthcare 将会给您发送《行动通知》(NOA) 函。NOA 函将会告诉您，如果您不同意该决定，将怎样提出上诉。

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

急救护理永远不需要预先批准，哪怕是在网络外。如果您已怀孕，这就包括分娩和接生。

## 第二意见

您可能希望为提供者认为您需要的护理或您的诊断或治疗计划征求第二意见。例如，如果您不确定自己是否需要指定的治疗或手术，或者您已经尝试按照治疗计划治疗，但没有效果，此时您可能希望征求第二意见。

如果您希望获得第二意见，您可以自己选择网络内的提供者。如果在选择提供者时需要帮助，请致电 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。

如果您或您的网络内提供者要求第二意见，而且您的第二意见来自网络内的提供者，那么 Molina Healthcare 将为第二意见支付费用。您无需 Molina Healthcare 的批准，就可征求网络内提供者的第二意见。

如果 Molina Healthcare 网络内没有提供者能为您提供第二意见，那么 Molina Healthcare 将会为网络外提供者的第二意见支付费用。Molina Healthcare 会在 5 个工作日内通知您，您选择征求第二意见的提供者是否获得批准。如果您患有慢性、严重或危急的疾病，或者您的健康面临着迫切且严重的威胁，包括但不限于，丧失生命、四肢或重要的身体部位或身体机能，Molina Healthcare 将在 72 小时内作出决定。

如果 Molina Healthcare 拒绝您的第二意见请求，您可以上诉。如需了解更多有关诉讼的信息，请查阅本手册第 61 页。



请致电会员服务部，号码为 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

## 女性健康专科医生

您可以寻找 Molina Healthcare's 网络内的女性健康专科医生看诊，获取必要的承保护理，以提供女性的常规和预防性健康护理服务。您无需 PCP 转诊，即可获得这些服务。如果在寻找女性健康专科医生时需要帮助，请致电 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。您亦可拨打全天候护士服务热线 1-888-275-8750 (英语) 或 1-866-648-3537 (西班牙语)。

### 及时获得护理

预约类型	必须在规定时间内预约
PCP、专科医生和行为健康 (BH) 不需要预先批准 (预先授权) 的紧急护理预约	48 小时
PCP、专科医生和行为健康 (BH) 不需要预先批准 (预先授权) 的紧急护理预约	96 小时
PCP 常规/非紧急初级护理预约	10 个工作日
PCP 健康儿童预防护理	7 个工作日
PCP 成人预防护理	20 个工作日
专科医生常规/非紧急护理	15 个工作日
非紧急精神健康服务提供者 (非医生)	10 个工作日
行为健康常规/非紧急护理	10 个工作日
行为健康不危及生命的紧急情况	6 小时
诊断或治疗损伤、疾病或其他健康状况的非紧急辅助服务预约	15 个工作日
正常工作时间的电话等待时间	10 分钟



请致电会员服务部，号码为 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

预约类型	必须在规定时间内预约
医生办公室到达预约时间后的等待时间	30 分钟
分诊 – 全天候服务	全天候服务 - 不超过 30 分钟
最初的产前护理	10 个工作日



请致电会员服务部，号码为 1-888-665-4621（TTY 用户请拨打 711）。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

# 4. 福利与服务

## 您的健康计划承保的服务

本节解释您作为 Molina Healthcare 的成员，可享受的所有承保服务。您的承保服务都是免费的，只要它们是医学上所必需的，并由网络内的提供者提供。您的健康计划也可能承保网络外的提供者提供的医学上所必需的服务。但是，这一点您必须咨询 Molina Healthcare。如果护理合理且是保护您的生命所必需的、使您免于重疾或残疾、或减轻诊断出的疾病或伤害的剧痛，该护理则是医学上所必需的。有些服务可能需要预先批准（预先授权），以确保它们是医学上所必需的。Molina Healthcare 的医务人员和您的医生会在提供服务之前对您的医疗护理需求进行审核。这样，他们才可确保这适合您的特定状况。请致电会员服务部了解更多信息。

Molina Healthcare 提供下列类型的服务：

- 门诊（非住院）服务
- 紧急服务
- 临终关怀及姑息护理
- 住院治疗
- 孕产妇与新生儿护理
- 处方药
- 康复及康复服务与设备
- 化验室及放射科服务，如 X 射线
- 预防和保健服务以及慢性病管理
- 精神健康医疗服务
- 物质使用障碍治疗服务
- 儿科医疗服务
- 视力服务
- 非紧急医疗接送 (NEMT)
- 非医疗接送 (NMT)
- 长期服务和支持 (LTSS)

仔细阅读下列每个章节，更深入地了解您可享用的服务。



请致电会员服务部，号码为 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

## Medi-Cal 福利

### 门诊（非住院）服务

- **成人免疫接种**

您可以在网络药房或网络提供者处进行成人免疫接种（注射），无需预先批准。Molina Healthcare 对美国疾病控制与预防中心 (CDC) 免疫接种咨询委员会 (ACIP) 推荐的疫苗注射承保。

- **过敏护理**

Molina Healthcare 承保过敏测试和治疗，包括脱敏、减敏或免疫疗法。

- **麻醉服务**

Molina Healthcare 为您接受门诊治疗时医学上所必需的麻醉服务承保。

- **按摩服务**

Molina Healthcare 为按摩服务承保，但仅限于人工操作的脊柱治疗。脊柱按摩疗法服务仅限于每月两次结合针灸、听觉矫正、职业疗法和语言障碍矫正服务的服务。

Molina Healthcare 可预先批准其他服务，只要是医学上所必需的。

下列会员有资格享受按摩服务：

- 年龄未满 21 周岁的青少年；
- 孕妇的整个孕期，包括分娩后的 60 天；
- 居住在特护疗养院、中等监护机构或亚急性护理机构的居民；或
- 所有会员，条件是该服务在医院门诊部、FQHC 或 RHC 提供

- **透析/血液透析服务**

Molina Healthcare 为透析治疗承保。Molina Healthcare 也为血液透析（慢性透析）服务承保，如果您的 PCP 和 Molina Healthcare 批准的话。

- **门诊手术**

Molina Healthcare 为门诊手术承保。那些用于诊断目的的、被视为可选择的医疗程序及指定的门诊医疗程序需要预先批准（预先授权）。



请致电会员服务部，号码为 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

- **医疗服务**

Molina Healthcare 为医学上所必需的医师服务承保。

- **足科（足部）服务**

Molina Healthcare 承保足科服务，只要是人类脚部的诊断和治疗、手术、机械、操作和电治疗所必需的，包括脚踝和插入脚部的肌腱以及控制脚部功能的腿部肌肉和肌腱的非手术治疗。

- **治疗方案**

Molina Healthcare 承保不同的治疗方案，包括：

- 化学疗法
- 放射疗法

## 精神健康医疗服务

- **门诊精神健康服务**

- Molina Healthcare 为会员的初步精神健康评估承保，无需预先批准（预先授权）。您可以随时在 Molina Healthcare 网络内的持照精神健康提供者处进行精神健康评估，无需转诊。
- 您的 PCP 或精神健康提供者会将您转诊至 Molina Healthcare 网络内的专科医生，进行额外的精神健康筛查，从而确定您的损伤程度。如果您的精神健康筛查结果确定您属于轻度或中度忧虑或存在心理、情感或行为功能损伤，Molina Healthcare 可为您提供精神健康服务。Molina Healthcare 承保下列精神健康服务：
  - 个人及团体精神健康评估及治疗（心理治疗）
  - 当临床表现表明需要评估心理健康状况时，进行心理测试
  - 培养认知技能，以提高注意力、记忆力和问题解决能力
  - 用于检测药物疗法的门诊服务
  - 门诊化验室、药物治疗、医疗用品和补充品
  - 精神科会诊
- 如在查找有关 Molina Healthcare 提供的精神健康服务的更多信息时需要帮助，请致电 1-888-665-4621（TTY 用户请拨打 711）。



请致电会员服务部，号码为 1-888-665-4621（TTY 用户请拨打 711）。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

- 如果您的精神健康筛查结果确定您的损伤程度可能更高且需要特殊精神健康服务 (SMHS) 时, PCP 或精神健康服务提供者会将您转介至郡精神健康计划, 以进行评估。如需了解更多, 请阅读第 62 页 “**您的健康计划未承保的服务**”。

## 紧急服务

### ■ **医疗紧急事故治疗所需的住院和门诊服务**

Molina Healthcare 对治疗发生在美国的医疗紧急事故或需要入住加拿大或墨西哥医院所需的所有服务承保。医疗紧急事故是指严重疼痛或严重受伤的医疗状况。该状况非常严重, 如果不立即就医, 任何一个具有健康和医疗常识的人士都可能预期到它的结果:

- 严重危害您的健康; **或**
- 严重损害身体机能; **或**
- 严重的身体器官或部位机能障碍; **或**
- 处于分娩活跃期的孕妇, 指当下列任何一种情况发生时, 都会分娩:
  - 在分娩之前没有充足的时间将您安全地转移到另一家医院。
  - 该转院可能会给您的健康或安全或您未出生的孩子的健康或安全构成威胁。

### ■ **紧急接送服务**

Molina Healthcare 为救护车服务承保, 以帮助您在紧急情况下被送往最近的医疗机构。这表示, 您的状况非常严重, 以其他方式护送您前往医疗机构可能会危及您的健康或生命。美国境外的任何服务都不在承保范围内, 除非是要求您在加拿大或墨西哥住院的紧急服务。

## 临终关怀及姑息护理

Molina Healthcare 为儿童和成人临终关怀及姑息护理承保, 帮助减轻身体、情感、社会和精神上的不适。

临终关怀是为患绝症的会员提供的一项福利。这种干预主要关注疼痛和症状的管理, 而不是靠治疗来延长寿命。

临终关怀包括:

- 护理服务
- 身体、职业卫生或语言服务



请致电会员服务部, 号码为 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

- 医疗社会服务
- 家庭健康护理和家务劳动服务
- 医疗用品及用具
- 药物及生物服务
- 辅导服务
- 在危急期间提供 24 小时的连续护理服务，并在必要时将患绝症的会员留在家中
- 在医院、专业的护理机构或临终关怀机构为住院病人提供最多连续五天的临时看护
- 在医院、专业的护理机构或临终关怀机构为短期住院病人提供疼痛控制或症状管理护理

姑息护理是以患者和家人为中心的护理服务，其目标是通过预期、预防和治疗疼痛来提高患者的生命质量。姑息护理不要求会员的预期寿命为六个月或更短。姑息护理可与治疗护理同时提供。

## 住院治疗

### ▪ 麻醉服务

Molina Healthcare 为承保的住院期间医学上所必需的麻醉师服务承保。麻醉师是专门为患者提供麻醉的提供者。麻醉是在有些医疗程序中使用的一种药物。

### ▪ 住院服务

Molina Healthcare 为您住院时医学上所必需的住院患者住院治疗承保。

### ▪ 外科手术服务

Molina Healthcare 对在医院进行的、医学上所必需的外科手术承保。

## 孕产妇与新生儿护理

Molina Healthcare 为下列孕产妇与新生儿护理服务承保：

- 母乳喂养教育与协助
- 分娩和产后护理
- 产前护理
- 生产中心服务
- 认证助产士 (CNM)
- 持照助产士 (LM)
- 胎儿遗传病的诊断与咨询



请致电会员服务部，号码为 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

当您怀孕时，您无需先去找初级护理提供者(PCP) 看诊。您可以在 PCP 网络中挑选您的妇产科医生、CNM 或执业护士。您也可以使用网络外的 CNM 服务。

## 处方药

### 承保药物

您的提供者可以给您开 Molina Healthcare 药品报销目录 (PDL) 上的药物，但受排除和限制的约束。Molina Healthcare PDL 有时也被称为处方集。PDL 的药物在它们规定的用途中是安全且有效的。此目录由一个群医生和药剂师负责更新。

- 更新此目录有助于确保药物的安全性和有效性。
- 如果您的医生认为您需要使用目录之外的药物，那么您的医生会在给您开此类药物之前致电 Molina Healthcare 要求预先批准。

如需了解某种药物是否在 Molina Healthcare PDL 上或者需要获取 PDL 的副本，请致电 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。您也可以在 [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com) 上找到 PDL。

有时，在提供者的处方可以开出某种药物之前，Molina Healthcare 需要批准该药物。Molina Healthcare 将在 24 个小时内审核并决定这些请求。

- 如果药剂师或医院急诊室认为您需要，他们可为您提供 72 小时的紧急供应。Molina Healthcare 将为该紧急供应付款。
- 如果 Molina Healthcare 拒绝该请求，Molina Healthcare 将会寄一封信函给您，告诉您原因及您可以尝试的其他药物或治疗。

### 药房

如果您要取药或补充处方上的药物，则必须在与 Molina Healthcare 合作的药房取您的处方药物。您可以在 [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com) 的 Molina Healthcare 提供者名录中找到与 Molina Healthcare 合作的药房。您也可以致电 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711) 查找您附近的药房。

选择药房之后，携带您的处方去药房即可。您的提供者也可以代替您将处方发送至药房。将处方与您的 Molina Healthcare ID 卡一起交给药房。确保药房知道您正在服用的所有药物和任何过敏情况。如果您对处方有任何疑问，请务必询问药剂师。

### 邮购药房

CVS Caremark 邮寄服务药房是 Molina Healthcare 的网络内邮购药房。对于大部分处方药物，您可以收到长达 90 天的用药量，药品直接邮寄到家，不收取额外的费用。如需注



请致电会员服务部，号码为 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

册邮购服务，您可以在周一至周五上午 7:00 至下午 7:00 拨打 1-800-875-0867 致电 CVS Caremark 邮寄服务药房，或者访问 [www.caremark.com/faststart](http://www.caremark.com/faststart) 网站。

### 特种药物

有些药物需要特殊处理和储存。这些药物称为特种药物。很多注射剂都被认为是特种药物。Molina Healthcare 的网络内有可分发这些药物的 CVS 特种药房。您的医生可以向 Molina Healthcare 提交申请。如果该药物获批，CVS 特种药房会将药物邮寄到您家，或者如果您愿意亲自去取，则可邮寄到您附近可取药的 CVS 药房。CVS 特种药房的联系电话为 1-800-237-2767。

## 康复及康复服务与设备

该计划承保：

- **针灸**

Molina Healthcare 承保预防、改变或减轻公认的医疗状况导致的、持续的慢性严重疼痛的针灸服务。门诊针灸服务（带电或不带电刺激针）仅限于每月两次，结合听觉矫正、职业疗法和语言障碍矫正的服务。Molina Healthcare 可预先批准（预先授权）其他服务，只要是医学上所必需的。

- **听觉矫正（听力）**

Molina Healthcare 为听觉矫正服务承保。门诊听觉矫正仅限于每月两次，结合针灸、脊柱按摩、职业疗法和语言障碍矫正的服务。Molina Healthcare 可预先批准（预先授权）其他服务，只要是医学上所必需的。

- **行为健康治疗**

行为健康治疗 (BHT) 包括在最大可行的范围内发展或恢复个人机能的服务及治疗方案，例如，应用行为分析和基于证据的行为干预方案。

BHT 服务通过行为观察和增强教授技能，或通过提示教授目标行为的每一步。BHT 服务是基于可靠的证据，而不是实验性的。BHT 服务包括行为干预、认知行为干预方案、综合行为治疗和应用行为分析。

BHT 服务必须是医学治疗上所必需的，由执业医生或心理学家开处方，经计划批准，并以遵照批准的治疗计划的方式提供。



请致电会员服务部，号码为 1-888-665-4621（TTY 用户请拨打 711）。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

- **癌症临床试验**

如果临床试验与预防、检测或治疗癌症或其他威胁生命的状况相关，或者该研究由美国食品药品管理局 (FDA)、疾病控制和预防中心 (CDC) 或 美国联邦医疗保险和医疗补助服务中心 (CMS) 开展，Molina Healthcare 则会为该服务承保。研究必须获得美国国立卫生研究院、FDA、国防部或退伍军人管理局的批准。

- **心脏康复**

Molina Healthcare 为住院或门诊心脏康复服务承保。

- **整容外科手术**

Molina Healthcare 不承保为了改变身体正常结构的形状以改善外表的整容外科手术。

- **耐用医疗设备 (DME)**

Molina Healthcare 为购买或租赁医生处方中的医疗用品、设备或其他服务承保。处方规定的 DME 可以承保，只要它在医学上是维持日常生活活动所需的身体功能或预防严重的身体残疾所必需的。Molina Healthcare 不为舒适、便利或豪华设备、功能或用品承保。

- **肠内与肠外营养**

当身体状况不允许您正常进食时，就会使用这些方法为身体提供营养。Molina Healthcare 为医学上所必需的肠内与肠外营养产品承保。

- **助听器**

如果您被检查出听力丧失且有医生开具的处方时，Molina Healthcare 则会为助听器承保。Molina Healthcare 也可为您的第一个助听器的助听器租赁、更换和电池承保。

- **家庭护理服务**

当您的医生为您开具处方并认为是医学上所必需的时，Molina Healthcare 也为居家提供的护理服务承保。

- **医疗用品、设备及用具**

Molina Healthcare 为医生处方开具的医疗用品承保。



请致电会员服务部，号码为 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

- **职业疗法**

Molina Healthcare 为职业疗法服务承保，包括职业疗法评估、治疗计划、治疗、指导和咨询服务。职业疗法服务仅限于每月两次，结合针灸、听觉矫正、脊柱按摩和语言障碍矫正的服务。Molina Healthcare 可预先批准（预先授权）其他服务，只要是医学上所必需的。

- **矫形/假体**

Molina Healthcare 为医疗上所必需的并由医生、足科医生、牙医或非医师医疗服务提供者开具处方的矫正和假体设备及服务承保。这包括植入的听力装置、乳房假体/义乳胸罩、压缩烧伤衣物和假肢，目的是恢复潜能或替换身体部位，或支持身体虚弱或变形的部分。

- **造瘘术和泌尿系统用品**

Molina Healthcare 为造瘘袋、导尿管、引流袋、冲洗用品和粘合剂承保。这不包括用于舒适、方便或豪华设备或功能的用品。

- **物理疗法**

Molina Healthcare 为物理疗法服务承保，包括物理疗法评估、治疗计划、治疗、指导、咨询服务和局部用药。

- **肺康复**

Molina Healthcare 为医学上所必需的且医生开具处方的肺康复承保。

- **重建服务**

Molina Healthcare 为为了纠正或修复身体的异常结构，尽可能地改善或创造一个正常的外观的手术承保。身体的异常结构是由先天性缺陷、发育异常、创伤、感染、肿瘤或疾病引起的。

- **专业护理机构服务**

如果您是残疾人或需要更高级别的护理，Molina Healthcare 会为医学上所必需的专业护理机构服务承保。这些服务包括在有执照的机构提供的食宿，以及 24 小时的专业护理。



请致电会员服务部，号码为 1-888-665-4621（TTY 用户请拨打 711）。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

- **语言障碍矫正**

Molina Healthcare 为医学上所必需的语言障碍矫正承保。语言障碍矫正服务仅限于每月两次，结合针灸、听觉矫正、脊柱按摩和职业疗法的服务。Molina Healthcare 可预先批准（预先授权）其他服务，只要是医学上所必需的。

- **变性服务**

当变性服务是医学上所必需的或该服务满足重建手术的标准时，Molina Healthcare 可为变性服务（性别确认服务）承保。

## 化验室和放射科服务

Molina Healthcare 为医学上所必需的门诊和住院化验室及 X 射线服务承保。根据医疗需要，承保某些高级的成像检查。

## 预防和保健服务以及慢性病管理

该计划承保：

- 免疫接种咨询委员会推荐的疫苗
- 计划生育服务
- 卫生资源与服务管理局的 Bright Futures 推荐
- 医学研究所推荐的女性预防服务
- 戒烟服务
- 美国预防服务工作组 A 和 B 推荐的预防服务

为生育年龄的会员提供计划生育服务，使其确定生育子女的数量和间隔。这些服务包括 FDA 批准的一些避孕方法。Molina Healthcare 的 PCP 妇产科专科医生可提供计划生育服务。

您也可以选择与 Molina Healthcare 无关的医生或诊所获得计划生育服务，而且无需 Molina Healthcare 的预先批准。网络外提供者提供的、与计划生育无关的服务不在承保范围内。如需了解更多，请致电 1-888-665-4621（TTY 用户请拨打 711）。

## Diabetes Prevention Program

The Diabetes Prevention Program (DPP) 是一种基于证据的生活方式改变计划。它的目的是预防或延迟糖尿病前期患者的 2 型糖尿病的发病。该计划持续一年。对于符合资格的会员，可延续到第二年。该计划批准的生活方式支持和技术包括，但不限于：

- 提供同侪教练
- 教授自我监督和问题解决



请致电会员服务部，号码为 1-888-665-4621（TTY 用户请拨打 711）。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

- 提供鼓励和反馈
- 提供信息材料，以支持目标
- 追踪常规体重称量，帮助实现目标

会员必须符合参加 DPP 的计划资格要求。请致电 Molina Healthcare，了解更多有关该计划和资格的信息。

## 物质使用障碍服务

该计划承保：

- 酒精滥用筛查和酒精滥用行为健康咨询干预

## 儿科医疗服务

该计划承保：

- 早期和定期筛查、诊断和治疗 (EPSDT) 服务。
  - 如果您或您的子女年龄未满 21 周岁，Molina Healthcare 将会为健康儿童门诊承保。健康儿童门诊是一套全面的预防、筛查、诊断和治疗服务。
  - Molina Healthcare 将会预约并提供交通工具，以帮助您的子女获得其所需的护理。
  - 预防性护理可以是定期的健康检查和筛查，目的是帮助医生及早发现问题。定期检查有助于医生发现您的内科、牙科、视力、听力、精神健康和任何物质使用障碍问题。在任何需要的时候，Molina Healthcare 都会为筛查服务（包括血铅水平评估）承保，即使不在您的定期检查范围内。另外，预防性护理也可以是您或您的子女所需的疫苗注射。Molina Healthcare 必须确保注册的所有儿童在进行任何健康护理看诊时都能得到所需的疫苗注射。
  - 当在检查或筛查中发现身体或精神健康问题时，可能会有护理来修复或帮助解决

该问题。如果该护理是医学上所必需的且由 Molina Healthcare 负责其费用，那么 Molina Healthcare 将为该护理承保，您无需支付费用。这些服务包括：

- 医生、执业护士和医院护理



请致电会员服务部，号码为 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

- 保持您的身体健康的注射药
- 身体治疗、语言矫正和职业疗法
- 家庭护理服务，可能是医疗设备、用品和用具
- 视力和听力的治疗，可以是眼镜和助听器
- 自闭症谱系障碍和其他发育障碍的行为健康治疗
- 病例管理、目标病例管理和健康教育
- 重建手术，是指纠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表的手术。
- 如果该护理是医学上所必需的且 Molina Healthcare 不负责为其付费，那么 Molina Healthcare 将帮助您获得您所需的正确护理。这些服务包括：
  - 精神健康和物质使用障碍的治疗和康复服务
  - 牙齿问题的治疗，可能是牙齿矫正
  - 私人值班护理服务

## 视力服务

该计划承保：

- 每 24 个月进行一次常规眼科检查；Molina Healthcare 可预先批准（预先授权）其他服务，只要是医学上所必需的。
- 眼镜（镜框及镜片）每 24 个月一次；隐形眼镜，当医疗条件（如无晶状体、无虹膜和圆锥角膜）必需时。

## 非紧急医疗接送 (NEMT)

当您的身体或医疗状况上无法通过汽车、公共汽车、火车或出租车送您前往内科、牙科、精神健康和物质使用障碍的预约处，且该计划将为您的医疗或身体状况承保时，您则有资格使用非紧急医疗接送 (NEMT)。在获得 NEMT 之前，您需要通过医生申请该服务，而他们将用处方开具正确的、满足您的医疗状况的交通工具类型。

NEMT 可能是救护车、担架车、轮椅车或空运。NEMT 不是汽车、公共汽车或出租车。当您需要乘车赴约时，Molina Healthcare 允许满足您的医疗需求的最低成本的 NEMT。这意味着，举例来说，如果您的身体或医疗条件允许乘坐轮椅车，Molina Healthcare 就不会付救护车的费用。只有当您的医疗条件无法搭乘任何一种地面交通工具时，才有资格使用空运。



请致电会员服务部，号码为 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

在下列条件下，必须使用 NEMT：

- 经医生书面授权书确认在身体或医学上必需；或者您无法乘坐公共汽车、出租车、汽车或面包车去预约处。
- 由于身体或精神残疾，您需要驾驶员提供帮助往返住所、车辆或治疗地点。
- 经医生书面授权且获得 Molina Healthcare 的预先批准。

如需要求提供医生处方开具的 NEMT 服务，请至少在预约前三 (3) 个工作日（周一至周五）拨打 1-888-665-4621 或 1-844-292-2688 致电 Molina Healthcare。如需紧急预约，请尽快致电。致电时，请准备好您的会员 ID 卡。

### **NEMT 的限制**

如果医疗服务提供者为您开具了处方，则往返 Molina Healthcare 承保的医疗、牙科、精神健康和物质使用障碍的预约时，接受 NEMT 不受限制。如果 Medi-Cal 承保了预约类型，但健康计划未承保该预约类型，则您的健康计划将为您提供或帮助您安排交通工具。

### **哪些情况不适用？**

如果您的身体和健康状况允许您乘坐汽车、公共汽车、出租车或其他便利的交通方式就医，则不提供交通工具。如果 Medi-Cal 或 Molina Healthcare 不承保该服务，则不提供交通工具。此会员手册中包含承保服务的列表。

### **会员费用**

由 Molina Healthcare 提供的交通工具不收取费用。

### **非医疗接送 (NMT)**

在以下情况下，您可以使用非医疗接送 (NMT)：

- 往返于由医疗服务提供者授权的 Medi-Cal 服务的预约地点。
- 领取处方和医疗用品。

Molina Healthcare 允许您乘坐汽车、出租车、公共汽车或其他公共/私人交通工具前往 Medi-Cal 承保的医疗预约地点就医。当会员使用私家车，而非接送代理人、公交通行证、出租车付款凭证或火车票时，Molina Healthcare 会提供里程报销。

在里程报销被批准之前，您必须使用电话、电子邮件或者亲自向 Molina Healthcare 表明，您尝试采用其他交通方式，但是并未实现。Molina Healthcare 允许可以满足您的医疗需求的成本最低的 NMT 类型。



请致电会员服务部，号码为 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

要向您的授权 Medi-Cal 服务商请求 NMT 服务, 请至少在预约前三 (3) 个工作日 (周一至周五) 拨打 1-888-665-4621 或 1-844-292-2688 致电 Molina Healthcare, 或在您有紧急预约时尽快致电。致电时, 请准备好您的会员 ID 卡。

### **NMT 的限制**

如果医疗服务提供者为您授权, 则接受 NMT 往返医疗、牙科、精神健康和物质使用障碍的预约不受限制。如果 Medi-Cal 承保了预约类型, 但健康计划未承保该预约类型, 则您的健康计划将为您提供或帮助您安排交通工具。

### **哪些情况不适用?**

NMT 不适用于以下情况:

- 就医疗而言, 必须使用救护车、担架车、轮椅车或其他形式的非紧急医疗接送 (NEMT), 才能到达承保服务所在地。
- 由于身体或健康状况, 您需要驾驶员提供协助往返于住所、车辆或治疗地点。  
(请参阅本手册的非紧急医疗接送一节。)
- Medi-Cal 或 Molina Healthcare 不承保此服务。

### **会员费用**

由 Molina Healthcare 提供的交通工具不收取费用。

### **长期服务和支持 (LTSS)**

Molina Healthcare 为符合以下条件的会员提供这些 LTSS 福利:

- 由 Molina Healthcare 批准的专业护理机构服务
- 由 Molina Healthcare 批准的家庭和社区服务

### **牙科服务: (仅适用于 Sacramento)**

Molina Healthcare 不提供牙科服务。您的初级护理提供者 (PCP) 将对您进行牙科检查, 然后将您转介给牙医进行牙科护理。如果您有任何牙科方面的问题, 请拨打 800-430-4263 (TTY 用户请拨打 1-800-430-7077) 联系您的牙齿健康计划或 Health Care Options。



请致电会员服务部, 号码为 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

## 协调医疗倡议 (CCI) 福利（仅适用于 Riverside 郡、San Bernardino 郡和 San Diego 郡）

这是最基本的协调医疗倡议 (CCI) 福利清单。有关 CCI 福利的详细信息，请查看本手册的“协调医疗倡议 (CCI)”一节。

该计划承保：

- 医疗服务提供者网络团队共同为您提供服务
- 个人护理协调员确保您获得所需的护理和支持
- 对您的健康需求和护理计划提供定制审查
- 医疗保险卡一张
- 7 天 24 小时护士咨询热线

## 您的健康计划未承保的内容

### 您可以通过按服务收费 (FFS) 获得 Medi-Cal 提供的其他服务

Molina Healthcare 有时不承保某些服务，但您仍然可以通过 FFS Medi-Cal 获得这些服务。本节列出了这些服务。如需了解更多，请致电 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。

#### 专科精神健康服务

郡精神健康计划为符合医疗必要性规定的 Medi-Cal 受益人提供专科精神健康服务 (SMHS)。SMHS 可能包括以下门诊服务、住宅服务和住院服务：

- 门诊服务：
  - 精神健康服务（评估、计划制定、治疗、康复和附属服务）
  - 药物支持服务
  - 日间重症治疗服务
  - 日间康复服务
  - 危险期干预服务
  - 危险期稳定服务
  - 个案管理服务
  - 治疗行为服务
  - 重症监护协调 (ICC) 服务
  - 重症家庭护理 (IHBS) 服务
  - 寄养治疗 (TFC) 服务



请致电会员服务部，号码为 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

- 住宅服务:
  - 成人住宅治疗服务
  - 危险期住宅治疗服务
- 住院服务:
  - 急性精神病住院服务
  - 精神病患者住院专业服务
  - 精神卫生机构服务

要了解有关郡精神健康计划提供的专科精神健康服务的更多信息，  
请致电郡相关机构咨询。要在线查找所有郡的免费咨询电话号码，请访问  
<https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>。

### 物质使用障碍服务

郡药品 Medi-Cal 组织发放系统 (DMC-ODS) 为符合医疗必要性规定的 Medi-Cal 受益人提供物质使用服务。要在线查找所有郡的免费咨询电话号码，请访问  
[https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD\\_County\\_Access\\_Lines.aspx](https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx)。  
DMC-ODS 服务可能包括以下门诊服务、住宅服务和住院服务：

- 重症门诊
- 门诊患者
- 戒毒管理
- 围产期服务
- 康复中心/病后调护
- 药物辅助治疗服务 (MAT)
- Bridge 计划
- 住宅服务

请联系郡 Mental Health Plan，了解有关物质使用服务和计划的更多信息。

### 牙科服务（仅适用于 *Imperial 郡、Riverside 郡、San Bernardino 郡和 San Diego 郡*）

Medi-Cal 承保的牙科服务包括：

- 诊断和预防口腔卫生（如检查、X 光和牙齿清洁）
- 疼痛控制紧急服务
- 拔牙服务
- 填充材料
- （前/后）牙根管治疗
- 牙冠（预制/实验室）



请致电会员服务部，号码为 1-888-665-4621（TTY 用户请拨打 711）。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

- 刮牙术和牙根整平术
- 牙周维持术
- 全口义齿和局部义齿
- 针对符合条件的儿童的牙齿矫正服务

如果您有疑问或想了解有关牙科服务的更多信息, 请拨打 1-800-322-6384 致电 Denti-Cal (TTY 用户请拨打 1-800-735-2922)。您也可以访问 Denti-Cal 的网站: [denti-cal.ca.gov](http://denti-cal.ca.gov)。

### 机构长期护理

Molina Healthcare 为您入住机构的当月及次月提供长期护理承保。如果您入住更长时间, Molina Healthcare 则不再提供长期期护理。(仅适用于 Imperial 郡和 Sacramento 郡)

常规 Medi-Cal 在您入住机构的次月之后为您提供保险。如需了解更多, 请致电 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。

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

Molina Healthcare 和 Medi-Cal 均不承保某些服务, 如:

- California Children's Services (CCS)
- 实验性或试验性药物、器械或医疗程序 (除非经过批准)
- 用于治疗勃起功能障碍或性功能障碍的药物
- 未经美国联邦药物管理局 (FDA) 批准或 FDA 认为无效的药物
- 家居用品 (洗手液、保湿霜、肥皂等)
- 非处方药 (OTC) (除非经过批准)
- 私人护士 (有医疗需要时除外)
- 选择性包皮环割术
- 学校或文娱性体育活动所需的运动器材
- 填写残障人士、Women, Infants, and Children Supplemental Nutrition Program (WIC) 或机动车辆管理局 (DMV) 的表格

阅读以下各部分以了解更多信息。或拨打 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。



请致电会员服务部, 号码为 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

### **California Children's Services (CCS)**

CCS 是一项州计划，旨在为有特定健康状况、疾病或慢性健康问题且符合 CCS 计划规则的 21 岁以下儿童提供治疗。如果 Molina Healthcare 或您的 PCP 认为您的孩子符合 CCS 状况，他或她将被转介到您所在郡的 CCS 郡计划，看看您的孩子是否有资格享受 CCS。

CCS 计划工作人员将决定您的孩子是否有资格享受 CCS。如果您的孩子有资格获得该类型的护理，CCS 提供者将根据孩子的 CCS 状况为他或她提供治疗。Molina Healthcare 将继续承保与 CCS 状况无关的服务类型，如体检、疫苗和健康儿童体检。

Molina Healthcare 不承保 CCS 计划提供的服务。若要 CCS 承保这些服务，CCS 必须批准医疗服务提供者、服务和设备。

CCS 不对所有健康状况进行承保。CCS 对大多数身体残疾或需要药物、手术或康复（康复治疗）治疗的健康状况进行承保。CCS 对有如下健康状况的儿童进行承保：

- 艾滋病
- 癌症
- 白内障
- 脑麻痹
- 唇裂/上腭颌面开裂
- 先天性心脏病
- 糖尿病
- 听觉损失
- 血友病
- 肠道疾病
- 肝病
- 肌肉萎缩症
- 类风湿性关节炎
- 某些情况下的癫痫
- 严重的慢性肾病
- 重度烧伤
- 头部、脑部或脊髓严重受伤
- 严重牙齿畸形
- 镰状细胞性贫血
- 脊柱裂
- 甲状腺病症
- 肿瘤



请致电会员服务部，号码为 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

州政府为 CCS 服务付费。如果您的孩子不符合 CCS 计划服务的资格，则他或她将继续从 Molina Healthcare 获得必要的医疗护理。

要了解更多信息，请拨打 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。

## 针对拥有 Medi-Cal 的人士的其他计划和服务

还有其他针对拥有 Medi-Cal 的人士的计划和服务，包括：

- 协调医疗倡议 (CCI) (仅适用于 Riverside、San Bernardino 和 San Diego 郡)
- 器官和组织捐献
- Diabetes Prevention Program (DPP)
- Health Homes Program (HHP)

阅读下面的每一节，以了解更多关于拥有 Medi-Cal 的人士的其他计划和服务。

### 协调医疗倡议 (CCI)

加州协调医疗倡议 (CCI) 致力于改善具有双重资格的人士（同时符合 Medi-Cal 和 Medicare 资格的人士）的护理协调。CCI 包含两个主要部分：

#### *Cal MediConnect*

Cal MediConnect 计划旨在改善具有双重资格的人士的护理协调。该计划允许他们注册一个单一的计划来管理他们所有的福利，而不必分别注册 Medi-Cal 计划和 Medicare 计划。该计划还旨在提供高质量的护理，以帮助人们保持健康，并尽可能长时间地呆在家里。

#### 管理式长期服务和支持 (MLTSS)

所有 Medi-Cal 受益人，包括双重资格人士，都必须加入 Medi-Cal 管理式护理健康计划，以获得 Medi-Cal 福利，包括 LTSS 和 Medicare 全方位福利。

要了解更多关于 CCI 的信息，请拨打 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。

### 器官和组织捐献

任何人都可以通过捐献器官或组织来帮助拯救生命。如果您的年龄在 15 岁至 18 岁之间，那么在得到父母或监护人的书面同意的情况下，您可以成为捐献者。您可以随时改变捐献器官的想法。如果您想了解更多关于器官或组织捐献的信息，请与您的 PCP 联系。您也可以访问美国卫生与公共服务部的网站：[organdonor.gov](http://organdonor.gov)。



请致电会员服务部，号码为 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

## Health Homes Program

Molina Healthcare 为患有某些慢性疾病的会员提供 Health Homes Program (HHP) 服务。这些服务旨在为患有慢性疾病的会员提供协调身体健康服务、行为健康服务以及社区长期服务和支持 (LTSS)。

如果您有资格参加该计划，可能会有人与您联系。您也可以致电 Molina Healthcare，或与您的医生或诊所工作人员交谈，以了解您是否可以接受 HHP 服务。

在以下情况下，您有资格获得 HHP 服务：

- 您有某些慢性疾病。您可以致电 Molina Healthcare 了解符合条件的情况，且您需要满足以下条件之一：
  - 您患有三种或三种以上符合 HHP 条件的慢性疾病
  - 去年您住过院
  - 去年您去过急诊室三次或更多次；或者
  - 您没有地方居住。

在以下情况下，您没有资格获得 HHP 服务：

- 您接受临终关怀服务；或者
- 您在专业护理机构中居住的时间已超过入院当月及次月。

### 承保的 HHP 服务

HHP 将为您提供一名护理协调员及一支护理团队，他们将与您以及您的医生、专科医生、药剂师、个案经理等健康护理提供者一起协调您的护理。Molina Healthcare 提供 HHP 服务，包括：

- 综合护理管理
- 护理协调
- 健康促进
- 综合过渡护理
- 个人和家庭支持服务
- 社区转介和社会支持

### 会员费用

会员无需为 HHP 服务付费。

### 护理协调

Molina Healthcare 提供免费服务，帮助您协调您的健康护理需求。如果您对自己或孩子的健康有疑问或疑虑，请拨打 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。



请致电会员服务部，号码为 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

## 评估新技术和现有技术

Molina Healthcare 着眼于新型服务和提供这些服务的新方法。我们审查新的研究，以查看新型服务是否被证明是安全的，可以带来额外利益。Molina Healthcare 对下列服务类型每年至少进行一次评估：

- 医疗服务
- 精神健康医疗服务
- 医药
- 设备



请致电会员服务部，号码为 1-888-665-4621（TTY 用户请拨打 711）。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

# 5. 权利与责任

作为 Molina Healthcare 的会员，您有一定的权利和责任。本章解释了这些权利和责任。本章还包括您有权成为 Molina Healthcare 会员的法律声明。

## 您的权利

Molina Healthcare 会员享有以下权利：

- 得到尊重对待，适当考虑您的隐私权和您的医疗信息保密需要。
- 获取有关计划及其服务的信息，包括承保的服务、服务从业人员和服务提供者，以及会员权利和责任。
- 能够在 Molina Healthcare 的网络内选择一名初级护理提供者。
- 参与有关自己健康护理的决定，包括拒绝治疗的权利。
- 以口头或书面方式对有关机构或所接受的护理提出申诉或上诉。
- 接受护理协调。
- 要求对拒绝、推迟或限制服务或福利的决定提出上诉。
- 接受其语言的口译服务。
- 接受本地法律援助办事处或其他团体的免费法律援助。
- 拟订预先医疗指示。
- 要求举行州听证会，包括关于可能举行加急听证会的情况的信息。
- 要求时可以退出。可要求加急退出的会员包括但不限于：接受 Foster Care 或 Adoption Assistance 计划服务的人士，以及有特殊健康护理需要的人士。
- 获取未成年人同意服务。
- 根据 Welfare & Institutions Code Section 14182 (b)(12) 的规定，按要求并及时按照要求的格式，以备选格式（如盲文、大号印刷字体和音频格式）接收书面会员通知材料。
- 就组织的会员权利和责任政策提出建议。
- 不受任何形式的约束或隔离，以作为胁迫、惩戒、方便或报复的手段。
- 接收关于可用和适当的治疗方案和替代方案的信息，并以适合您的状况和理解能力的方式提供给您。
- 根据 45 Code of Federal Regulations §164.524 及 164.526 的规定，查阅并接收您的病历副本，并要求对其进行修改或更正。

- 可以自由行使这些权利，而不会对 Molina Healthcare、您的医疗服务提供者或州政府对您提供的待遇产生不利影响。
- 根据联邦法律，享受 Molina Healthcare 网络之外的计划生育服务、独立式分娩中心、联邦认证健康中心、印第安人健康服务机构、助产服务、农村卫生所、性传播疾病服务和紧急服务。

---

## 您的责任

Molina Healthcare 会员具有以下责任：

- 在可能的范围内，为组织及其从业者和提供者提供其提供护理所需的信息。
- 遵循他们与从业者商定的护理计划和指示。
- 了解他们的健康问题，并在可能的范围内参与制定共同商定的治疗目标。

---

## 隐私惯例通知

可以提供一份 MOLINA HEALTHCARE 政策和程序的声明，以保护您受保护的健康信息的机密性；该声明将按照您的要求提供。

### 您的隐私

**您的隐私对我们很重要。**我们尊重并保护您的隐私。Molina 使用和共享您的信息，为您提供健康福利。我们希望您了解我们如何使用或共享您的信息。

### 您的受保护健康信息

**PHI 表示受保护的健康信息。**PHI 包括您的姓名、会员编号、种族、民族、语言需求或其他能表明您身份的信息。Molina Healthcare 希望您了解我们如何使用或共享您的 PHI。

### Molina 为什么使用或共享会员的 PHI？

- 为您提供治疗
- 支付您的健康护理费用
- 评估您获得的护理质量
- 向您介绍您的护理选择
- 执行我们的健康计划
- 根据法律要求或允许，将 PHI 用于其他目的或将其共享。



请致电会员服务部，号码为 1-888-665-4621（TTY 用户请拨打 711）。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

## Molina 何时需要您的书面授权（批准）才能使用或共享您的 PHI？

Molina 需要获得您的书面批准，才能使用或共享您的 PHI，用于上述未列出的用途。

### 您有哪些隐私权？

- 查看您的 PHI
- 获取您的 PHI 副本
- 修改您的 PHI
- 要求我们不以某些方式使用或共享您的 PHI
- 获取我们已与其共享您的 PHI 的人员或地点的列表

### Molina 如何保护您的 PHI？

Molina 在我们的整个健康计划中采用多种方法来保护 PHI。包括书面文字、口头文字或计算机中的 PHI。以下是 Molina 保护 PHI 的一些方法，包括种族、民族和语言数据：

- Molina 有保护 PHI 的政策和规则。
- Molina 限制查看 PHI 的人员。只有需要了解 PHI 的 Molina 员工才能使用它。
- Molina 员工已接受关于如何保护 PHI 的培训。
- Molina 员工必须以书面形式同意遵守保护 PHI 的规则和政策。
- Molina 保护我们计算机中的 PHI。在我们的电脑中，PHI 的隐私性通过防火墙和密码进行保护。

### Molina Healthcare 的职责是什么？

- 保护您的 PHI 的隐私性。
- 向您提供书面信息，例如有关您的 PHI 的职责和隐私惯例的信息。
- 遵守我们的《隐私惯例通知》中的条款。

### 如果您认为自己的隐私权未受到保护，您可以怎么做？

- 致电或写信给 Molina 并投诉。
- 向卫生与公共服务部投诉。

我们不会对您有任何不利。您的行为不会以任何方式改变您的护理。

以上仅为摘要。我们的《隐私惯例通知》提供了有关我们如何使用和共享会员 PHI 的更多信息。我们的《隐私惯例通知》请见本《会员手册》的以下章节。请查看我们的网站 [www.molinahealthcare.com](http://www.molinahealthcare.com)。您也可以通过拨打 1 (888) 665-4621 致电我们的会员服务部，获取《隐私惯例通知》。



请致电会员服务部，号码为 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

**隐私惯例通知**  
**MOLINA HEALTHCARE OF CALIFORNIA**

本通知阐述了如何使用和披露关于您的医疗信息，以及如何获取这些信息。请仔细查看。

Molina Healthcare of California（以下简称“**Molina Healthcare**”、“**Molina**”、“**我们**”或“**我们的**”）通过 Medi-Cal 计划为您提供健康护理福利。Molina 使用并共享您受保护的健康信息，以提供您的健康福利。我们使用并共享您的信息来进行治疗、付款和健康护理业务。我们也会根据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。本通知的生效日期为 2020 年 1 月 1 日。

**PHI** 代表 protected health information（受保护的健康信息）。PHI 表示健康信息（包括您的姓名、会员编号或其他标识信息），并由 Molina 使用或共享。

**Molina 为什么使用或共享您的 PHI？**

我们使用和共享您的 PHI，以便为您提供健康护理福利。您的 PHI 因为治疗、付款和健康护理业务而使用或共享。

**用于治疗**

Molina 可能会使用或共享您的 PHI，以为您提供或安排医疗护理。此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分享有关您的健康状况的信息。这有助于专科医生与您的医生讨论您的治疗方法。

**用于付款**

Molina 可以使用或共享 PHI 来做出付款决定。这可能包括索赔、治疗批准以及有关医疗需求的决定。您的姓名、病情、治疗方法和提供的医疗用品可能会写在账单上。例如，我们可能会让医生知道您享受我们的福利。我们也会告诉医生我们将要支付的账单金额。

**用于健康护理业务**

Molina 可能会使用或分享有关您的 PHI 来运行我们的健康计划。例如，我们可能会使用您的索赔信息，告知您可以为您提供帮助的健康计划。我们也可能使用或共享您的 PHI 来解决会员的问题。您的 PHI 也可能被用来查看索赔是否已获得支付。

健康护理业务涉及许多日常业务需求。包括但不限于以下内容：

- 提高质量；
- 在健康计划中采取行动，帮助患有某些疾病（如哮喘）的会员；
- 进行或安排医学检查；
- 法律服务，包括欺诈和滥用检测以及起诉程序；



请致电会员服务部，号码为 1-888-665-4621（TTY 用户请拨打 711）。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

- 帮助我们遵守法律的行动；
- 解决会员的需求，包括解决投诉和申诉。

我们将与为我们的健康计划开展各种活动的其他公司（“**业务伙伴**”）共享您的 PHI。我们可能会使用您的 PHI 来提醒您的预约。我们可能会使用您的 PHI 为您提供有关其他治疗，或者其他与健康相关的福利和服务的信息。

**在没有得到您书面授权（批准）的情况下，Molina 何时可以使用或共享您的 PHI？**  
法律允许或要求 Molina 出于其他多种目的使用和共享您的 PHI，包括：

#### **法律要求**

我们将根据法律要求使用或共享有关您的信息。在卫生和公共服务部 (HHS) 部长要求时，我们将共享您的 PHI。这可能适用于法院案件、其他法律审查，或在执法需要时使用。

#### **公共健康**

您的 PHI 可能会因为公共健康活动而使用或共享。这可能包括帮助公共卫生机构预防或控制疾病。

#### **健康护理监督**

您的 PHI 可能被政府机构使用或共享。他们可能需要您的 PHI 来查看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，则可能与法院、调查人员或律师共享。Medi-Cal 计划为您提供健康护理福利时，这可能涉及欺诈或向他人追讨钱财的行为。

#### **Molina 何时需要您的书面授权（批准）才能使用或共享您的 PHI？**

Molina 需要获得您的书面批准，才能将您的 PHI 用于除本通知所列用途之外的其他用途。在以下情况下，在我们披露您的 PHI 之前，Molina 需要获得您的授权：(1) 心理治疗笔记的大多数用途和披露；(2) 用于营销目的的使用和披露；以及 (3) 涉及出售 PHI 的使用和披露。您可以取消您给我们的书面批准。由于您已经给予我们批准，您的取消将不适用于我们已经采取的行动。

#### **您的健康信息权有哪些？**

您有权：



请致电会员服务部，号码为 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

- **要求限制 PHI 的使用或披露（共享您的 PHI）**

您可以要求我们不要分享您的 PHI 来进行治疗、付款或健康护理业务。您也可以要求我们不与您的家人、朋友或其他与您的健康护理有关的人员分享您的 PHI。但是，我们不必同意您的要求。您需要以书面形式提出您的要求。您可以使用 Molina 的表格提出要求。

- **要求对 PHI 通信保密**

您可以要求 Molina 以某种方式或在某个地点向您提供您的 PHI，以帮助您保护 PHI 的私密性。如果您清楚地告诉我们共享该 PHI 的全部或部分可能使您遇到危险，或者该通信披露了与接收敏感服务有关的 PHI，我们将遵循合理的要求。您需要以书面形式提出您的要求。您可以使用 Molina 的表格提出要求。

- **查看并复制您的 PHI**

您有权查看并获得我们为您提供的 PHI 副本。这可能包括作为 Molina 会员用于保险、索赔和其他决定的记录。您需要以书面形式提出您的要求。您可以使用 Molina 的表格提出要求。我们可能会向您收取合理的复印和邮寄费用。在某些情况下，我们可以拒绝这种要求。**重要提示：我们没有您的病历的完整副本。如果您想查看、复印或更改您的病历，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有关您作为会员的记录。您需要以书面形式提出您的要求。您可以使用 Molina 的表格提出要求。如果我们拒绝您的请求，您可以写信表示不同意。

- **接收 PHI 披露清单（共享您的 PHI）**

您可以要求我们向您提供一份清单，列出我们在您提出要求的日期之前的六年中与之共享您的 PHI 的某些参与方。该清单不包括以下共享的 PHI：

- 治疗、付款或健康护理业务；
- 与 PHI 的主人共享；
- 您授权的共享；
- 适用法律允许或要求的使用或披露事件；
- 为了国家安全或情报目的而发布的 PHI；或
- 根据适用法律作为有限数据集的一部分。

如果您在 12 个月的期限内索取此清单超过一次，我们将对每份清单收取合理的费用。您需要以书面形式提出您的要求。您可以使用 Molina 的表格提出要求。



请致电会员服务部，号码为 1-888-665-4621（TTY 用户请拨打 711）。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

您可提出上述任何一项要求，或索取本通知书的打印副本。请拨打 1(888)665-4621 致电会员服务部。

### 我如何投诉？

如果您认为我们没有保障您的隐私，并希望进行投诉，您可致电或写信给我们：

Molina Healthcare of California  
Attention: Manager of Member Services  
200 Oceangate, Suite 100  
Long Beach, CA 90802  
电话: 1 (888) 665-4621

或致电、致函或联络以下机构：

Privacy Officer  
c/o Office of Legal Services  
Privacy Officer and Senior Staff Counsel  
California Department of Health Care Services  
1501 Capitol Avenue  
P.O. Box 997413, MS 0010  
Sacramento, CA 95899-7413 (916) 440-7700  
电邮: [privacyofficer@dhcs.ca.gov](mailto:privacyofficer@dhcs.ca.gov)

或

U.S. Department of Health & Human Services  
Office for Civil Rights – Centralized Case Management Operations  
200 Independence Ave., S.W.  
Suite 515F, HHH Building  
(800) 368-1019; (800) 537-7697 (TDD); (202) 619-3818 (传真)

### Molina 的职责是什么？

Molina 必须：

- 将您的 PHI 保密；
- 向您提供书面信息，例如有关您的 PHI 的职责和隐私惯例的信息。
- 在您的PHI 泄露时通知您；
- 不使用或披露您的遗传信息作承保用途；
- 遵循本通知的条款。



请致电会员服务部，号码为 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

## 此通知可随时更改

Molina 保留随时更改其信息惯例和本通知条款的权利。如果我们这样做，新的条款和惯例将适用于我们保留的所有 PHI。如果我们做出任何重大更改，Molina 将在我们的网站上发布修改后的通知，并将修改后的通知，或者有关重大变更的信息以及如何获得修改后的通知，在我们的下一次年度邮件中发送给当时由 Molina 承保的会员。

## 联系信息

如果您有任何问题，请联系以下办公室：

Molina Healthcare of California

Attention: Manager of Member Services

200 Oceangate, Suite 100

Long Beach, CA 90802

电话: 1 (888) 665-4622

---

## 关于法律的通知

本会员手册适用诸多法律。即使本手册中未包含或解释法律，这些法律亦可能会影响您的权利和责任。适用于本手册的主要法律是关于 Medi-Cal 计划的州和联邦法律。其他联邦和州法律也可能适用。

---

## 关于 Medi-Cal 作为最后付款人的通知

有时，他人必须首先为 Molina Healthcare 提供给您的服务付费。例如，如果您发生车祸或在工作中受伤，那么保险或工伤赔偿必须首先进行赔付。

若 Medi-Cal 并非第一付款人，则 DHCS 有权利和责任对 Medi-Cal 所承保的服务收取费用。如果您受了伤，且其他机构应对您的伤害负责，那么您或您的法律代表必须在提起法律诉讼或索赔后的 30 天内通知 DHCS。网上递交通知书：

- Personal Injury Program 请登录: <http://dhcs.ca.gov/PI>
- Workers Compensation Recovery Program 请登陆: <http://dhcs.ca.gov/WC>

如需了解更多，请拨打 1-916-445-9891。

Medi-Cal 计划符合州和联邦法律法规有关第三方对受益人的健康护理服务法律责任的规定。Molina Healthcare 将采取一切合理措施，确保 Medi-Cal 计划是最后付款人。



请致电会员服务部，号码为 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

您必须申请并保留其他免费或州政府付费的健康保险 (OHC)。如果您不申请或保留免费或州政府付费的健康保险，您的 Medi-Cal 福利和/或资格将被拒绝或停止。如果您未及时向您的 OHC 报告更改，并且因此领取了您没有资格领取的 Medi-Cal 福利，则您可能必须重新支付 DHCS。

---

## 遗产追讨通知

Medi-Cal 计划必须通过部分已故 Medi-Cal 成员的遗产追讨已付款项，包括在已故 Medi-Cal 成员 55 岁生日或以后向其提供的，用于护理院服务、家庭与社区服务以及住院和处方药相关服务的管理式护理费用。如果已故成员去世时未留下遗产或拥有任何财产，将无需偿付。

想了解更多关于遗产追讨的信息，请拨打 1-916-650-0490。或者寻求法律建议。

---

## 行动通知

每当 Molina Healthcare 拒绝、延迟、终止或修改对健康护理服务的请求时，Molina Healthcare 都会向您发送行动通知 (NOA)。如果您不同意该计划的决定，则可以随时向 Molina Healthcare 提出上诉。



请致电会员服务部，号码为 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

---

# 6. 报告及解决问题

您与 Molina Healthcare 之间可能会遇到两种问题：

- 您对 Molina Healthcare 或医疗服务提供者，或者您从医疗服务提供者处获得的健康护理或治疗有疑问时，可进行**投诉（或申诉）**
- 您不同意 Molina Healthcare 关于不承保或更改您的服务的决定时，可提出**上诉**

您可以使用 Molina Healthcare 的申诉和上诉流程让我们知道您的问题。这样做不会剥夺您的任何合法权利和补救措施。我们不会因为您向我们投诉而歧视或报复您。让我们知道您的问题将有助于我们改善对所有会员的护理。

您应该始终先与 Molina Healthcare 联系，让我们知道您的问题。请于周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00 拨打 1-888-665-4621 联系我们（TTY 用户请拨打 711），告诉我们您的问题。这样做不会剥夺您的任何合法权利。我们也不会因为您向我们投诉而歧视或报复您。让我们知道您的问题将有助于我们改善对所有会员的护理。

如果您的申诉或上诉仍未解决，或者您对结果不满意，您可拨打 1-888-HMO-2219（TTY 用户请拨打 1-877-688-9891）致电加州医疗管理局 (DMHC)。

加州卫生保健服务部 (DHCS) 的 Medi-Cal 管理式医疗监察专员也可以提供帮助。如果您在加入、改变或退出健康计划时遇到问题，他们可以为您提供帮助。如果您搬家并且将 Medi-Cal 转移到新郡时遇到困难，他们也可以为您提供帮助。您可于周一至周五上午 8:00 至下午 5:00 拨打 1-888-452-8609 联系监察专员。

您还可以向您的郡资格办公室提出关于 Medi-Cal 资格的申诉。如果您不确定可以向谁提出申诉，请拨打 1-888-665-4621（TTY 用户请拨打 711）。

如需报告有关附加健康保险的错误信息，请于周一至周五上午 8:00 至下午 5:00 拨打 1-800-541-5555 联系 Medi-Cal。

## 投诉

当您遇到问题或对从 Molina Healthcare 或医疗服务提供者处获得的服务不满意时，您可以进行投诉（或申诉）。投诉没有时间限制。您可以随时通过电话、书面或在线方式向我们投诉。

- **通过电话：**请于周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00 拨打 1-888-665-4621 致电 Molina Healthcare (TTY 用户请拨打 711)。请提供您的健康计划 ID 号、您的姓名和投诉原因。
- **通过电子邮件：**请拨打 1-888-665-4621 致电 Molina Healthcare (TTY 用户请拨打 711)，并要求发送表格给您。收到表格后，填写表格。确保在表格内填写您的姓名、健康计划 ID 号和投诉原因。告诉我们发生了什么事以及我们如何为您提供帮助。

将表格邮寄至：

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

您的医生办公室将提供投诉表。

- **在线方式：**访问 Molina Healthcare 网站。转至 [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)。

如果在投诉方面需要帮助，我们可以帮您。我们可以为您提供免费的语言服务。致电 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。

在收到您的投诉后的 5 天内，我们会向您来函告知已收到投诉。30 天内，我们将再次向您来函告知您的问题如何得到解决。如果您就与医疗保险、医疗必要性、实验或研究治疗无关的申诉而致电 Molina Healthcare，并且您的申诉将在下一个工作日结束前得到解决，则您可能不会收到来信。

如果您希望我们做出快速决定，因为解决投诉所需的时间会使您的生命、健康或身体机能处于危险之中，则可以要求进行加急（快速）审查。若要求加急审查，请致电我们 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。我们将在收到您的投诉后 72 小时内做出决定。



请致电会员服务部，号码为 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

## 上诉

上诉不同于投诉。提出上诉是要求 Molina Healthcare 审查并更改我们对所请求服务的承保范围的决定。如果我们向您发送了《行动通知》(NOA) 函，告知您我们拒绝、延迟、更改或终止服务，而您不同意我们的决定，则可以提出上诉。您的 PCP 也可以在您的书面许可下为您提出上诉。

您必须在收到 NOA 之日起 60 个日历日内提出上诉。如果您当前正在接受治疗，并且想要继续接受治疗，则必须在收到 NOA 之后的 10 个日历日之内，或者在 Molina Healthcare 表示服务将停止的日期之前，提起上诉。若您要上诉，请告知我们您想继续接受服务。

您可以通过电话、书面或在线方式提出上诉：

- **通过电话：**请于周一至周五上午 7:00 到晚上 7:00 致电 Molina Healthcare (1-888-665-4621) (TTY 用户请拨打 711)。请提供您的姓名、健康计划 ID 号以及您所需要的服务。
- **通过电子邮件：**致电 Molina Healthcare (1-888-665-4621) (TTY 用户请拨打 711) 并要求发送表格给您。收到表格后，填写表格。确保在表格内填写您的姓名、健康计划 ID 号以及您所需要的服务。

将表格邮寄至：

Molina Healthcare of California  
Grievance and Appeals Unit  
200 Oceangate, Suite 100  
Long Beach, CA 90802

您的医生办公室将提供上诉表。

- **在线方式：**访问 Molina Healthcare 网站。转至 [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com)。

如果在上诉方面需要帮助，我们可以帮您。我们可以为您提供免费的语言服务。致电 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。

在收到您的上诉后的 5 天内，我们会向您来函告知已收到上诉。30 天内，我们会告知您我们的上诉决定。

如果您或您的医生希望我们做出快速决定，因为解决上诉所需的时间会使您的生命、健康或身体机能处于危险之中，则可以要求进行快速审查。若要求加急审查，请致电 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。我们将在收到您的上诉后 72 小时内做出决定。



请致电会员服务部，号码为 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://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 Molina Healthcare 的来信，告诉您我们没有更改决定，或者您从未收到过关于我们决定的来信，并且已经过去了 30 天，则可以：

- 向社会服务部请求举行州听证会，届时法官将审查您的案件。
- 向 DMHC 请求进行独立医疗审查 (IMR)，Molina Healthcare 外部审查员将审查您的案件。

您无需支付州听证会或 IMR 的费用。

您有权参加州听证会和 IMR。但是，如果您先要求参加州听证会，并且听证会已经举行，则您不能要求 IMR。在这种情况下，州听证会拥有最终决定权。

以下各节提供了有关如何要求举行州听证会或 IMR 的更多信息。

## 独立医疗审查 (IMR)

IMR 是指与您的健康计划无关的外部审查员对您的案件进行审查。如果您需要 IMR，必须先向 Molina Healthcare 提出上诉。如果您在 30 个日历日内没有收到健康计划的消息，或者对健康计划的决定不满意，则可以申请 IMR。您必须在收到通知书告知您上诉决定之日起 6 个月内申请 IMR。

您无需先提起上诉就可以立即获得 IMR。上述情况适用于您的健康面临紧急危险的情况。

以下阐述了如何申请 IMR。“申诉”代表“投诉”和“上诉”：

加州医疗管理局负责规管医疗保健服务计划。如果您对健康计划的决定不满，则应先致电 **1-888-665-4621 (TTY 号码或 711)** 联系健康计划，并执行健康计划关于申诉的程序，然后再与加州医疗管理局联系。使用此申诉程序并不禁止您使用任何潜在的合法权利或补救措施。如果您需要有关紧急情况的申诉、健康计划对申诉的解决未能令您满意或仍未解决超过 30 天的申诉，您可以致电该管理局寻求帮助。您也有资格获得独立医疗审查 (IMR)。如果您有资格获得 IMR，则可通过 IMR 流程对由健康计划做出的与拟议服务或治疗的医疗必要性有关的医疗决定、本质上为实验或研究性治疗的承保决定以及有关紧急医疗服务付款争议做出公正审查。有关听觉和语言障碍方面的问题，可拨打该管理局的免费电话 **(1-888-466-2219)** 及 TDD 热线 **(1-877-688-9891)** 寻求帮助。可在该局的互联网网站 [www.dmhca.com.gov](http://www.dmhca.com.gov) 上获取投诉表、IMR 申请表及说明。



请致电会员服务部，号码为 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

## 州听证会

州听证会指与 DSS 的人员举行的会议。法官将帮助您解决问题。仅当您已经向 Molina Healthcare 提出上诉并且您对该决定仍然不满意，或者您在 30 天后仍未收到关于上诉的决定，并且您没有请求 IMR 时，才可以要求举行州听证会。

您必须在收到通知书告知您上诉决定之日起 120 天内要求举行州听证会。您的 PCP 可以在您的书面许可下以及获得 DSS 批准的情况下要求举行州听证会。您也可以致电 DSS，要求州批准您的 PCP 关于举行州听证会的请求。

您可以通过电话或邮件要求举行州听证会。

- **通过电话：**拨打 1-800-952-5253 致电 DSS 公众响应部门（TTY 用户请拨打 1-800-952-8349）。
- **通过电子邮件：**填写您的上诉解决通知中提供的表格。将该表格邮寄至：

California Department of Social Services  
State Hearings Division  
P.O. Box 944243, MS 09-17-37  
Sacramento, CA 94244-2430

如果您在请求举行州听证会方面需要帮助，我们可以帮您。我们可以为您提供免费的语言服务。致电 1-888-665-4621（TTY 用户请拨打 711）。

在听证会上，您需表明自己的立场。我们也将表明我们的立场。法官最多需要 90 天可对您的案件作出决定。Molina Healthcare 必须遵循法官的决定。

如果您希望 DSS 做出快速决定，因为举行州听证会所需的时间会使您的生命、健康或身体机能完全处于危险之中，则您或您的 PCP 可以要求快速举行州听证会。DSS 必须在从 Molina Healthcare 获得完整的案例文件后的 3 个工作日内做出决定。

## 欺诈、浪费及滥用

如果您怀疑提供者或 Medi-Cal 获得者犯有欺诈、浪费或滥用行为，则您有权对此进行举报。

提供者犯有欺诈、浪费和滥用行为包括：

- 伪造病历
- 开出非医疗必要的药物
- 提供超出医疗所需的健康护理服务
- 对未提供的服务收费



请致电会员服务部，号码为 1-888-665-4621（TTY 用户请拨打 711）。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

- 对专业人士未提供的服务收费

福利获得者犯有欺诈、浪费和滥用行为包括：

- 向他人借出、出售或提供健康计划 ID 卡或 Medi-Cal 福利识别卡 (BIC)
- 从多个提供者处获取相似或相同的治疗或药物
- 非紧急情况下去急诊室
- 使用他人的社会保险号或健康计划 ID 号

要举报欺诈、浪费和滥用行为，请写下实施者的姓名、地址和 ID 号。如果此人为提供者，请尽可能提供有关此人的更多信息，例如电话号码或专科。提供事件的日期以及确切概要。

请将您的报告发送至：

Compliance Director

Molina Healthcare of California

200 Oceangate, Ste. 100

Long Beach, CA 90802

免费电话：(866) 606-3889

传真：(562) 499-6150

电子邮箱：[MHC\\_Compliance@Molinahealthcare.com](mailto:MHC_Compliance@Molinahealthcare.com)

请致电 Molina Healthcare 举报热线 866-606-3889

通过以下网址在线填写欺诈、浪费及滥用报告表格

<https://www.molinahealthcare.alertline.com>



请致电会员服务部，号码为 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

---

# 7. 需要了解的重要数字和词汇

---

## 重要电话号码

- Molina Healthcare 会员服务 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)
  - 全天候护士服务热线 1-888-275-8750 (英语) 或 1-866-648-3537 (西班牙语)
- 

## 需要了解的词汇

**分娩活跃期:** 女性处于分娩的三个阶段并且不能在分娩前及时安全地转移到另一家医院, 或者转移可能损害女性或未出生孩子的健康和安全。

**急性:** 突发的医疗状况, 需要快速、短时的医疗护理。

**上诉:** 会员要求 Molina Healthcare 审查并更改对所请求服务的承保范围的决定。

**福利:** 本医疗计划承保的健康护理服务和药物。

**California Children's Services (CCS):** 该计划为患有某些疾病和健康问题的 21 岁以下儿童提供服务。

**California Health and Disability Prevention (CHDP):** 这是一项公共卫生计划, 向公共和私人卫生保健提供者提供补偿, 以进行早期健康评估, 发现或预防儿童和青少年疾病和残障。该计划帮助符合条件的儿童和青少年获得定期健康护理服务。您的 PCP 可以提供 CHDP 服务。

**病案管理员:** 注册护士或社工, 可以帮助您了解主要的健康问题并安排提供者为您提供护理。

**认证助产士 (CNM):** 由加州注册护理委员会 (California Board of Registered Nursing) 授予持照护士资格并认证为助产士的个人。允许有执照的助产士参与自然分娩。

**慢性疾病:** 不能完全治愈的疾病或其他医学问题, 或者随着时间的推移而恶化, 或者必须加以治疗, 以阻止恶化。



请致电会员服务部, 号码为 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

**诊所：**会员可以选择作为初级护理提供者(PCP)的机构。它可以是联邦认证健康中心(FQHC)、社区诊所、农村卫生所(RHC)、印第安人健康服务机构或其他初级护理机构。

**社区成人服务 (CBAS)：**为合格的会员提供门诊、机构式专业护理服务、社会服务、疗法、个人护理、家庭和照料者培训与支持、营养服务、接送以及其他服务。

**投诉：**会员口头或书面表达对 Molina Healthcare、提供者或护理质量或所提供的服务质量不满意。投诉与申诉相同。

**持续性服务：**如果提供者与 Molina Healthcare 达成协议，则计划会员可在长达 12 个月内从其现有的提供者处获得 Medi-Cal 服务。

**福利协调 (COB)：**指一种过程，确定哪些保险 (Medi-Cal、Medicare、商业保险或其他) 对拥有不只一种健康保险的会员负有主要治疗和支付责任。

**郡卫生系统 (COHS)：**由郡监事会创建的当地机构，与 Medi-Cal 计划签约。已登记的会员从所有 COHS 提供者中选择他们的健康护理提供者。

**共付额：**指除了保险公司的付款外，您通常在接受服务时付款。

**承保范围 (承保的服务)：**根据 Medi-Cal 合同的条款、条件、限制和除外条款，以及本保险范围证明 (EOC) 和任何修订中列出的内容，向 Molina Healthcare 会员提供健康护理服务。

**DHCS：**加州卫生保健服务部。该州政府对 Medi-Cal 计划实施监督。

**退出：**由于您不再符合资格或更改为新的健康计划而停止使用此健康计划。您必须签署一份表格，说您不想再使用此健康计划或致电 HCO 通过电话退出。

**DMHC：**加州医疗管理局。该州政府对管理式护理计划实施监督。

**耐用医疗设备 (DME)：**由医生或其他提供者订购的医疗必需设备。Molina Healthcare 决定出租还是购买 DME。租金费用不得超过购买费用。承保了医疗设备的维修。

**早期和定期筛查、诊断和治疗 (EPSDT)：**EPSDT 服务是针对 21 岁以下的 Medi-Cal 会员的一项福利，旨在帮助他们保持健康。会员必须针对其年龄进行合适的健康检查，并进行适当的筛查，以发现健康问题并及早进行治疗。

**紧急医疗情况：**具有严重症状的医学或精神疾病，例如，分娩活跃期 (如上定义) 或剧烈疼痛，以至于具有健康和医学知识的审慎非专业人士都可以合理地认为若不立即就医可能造成以下后果：

- 使您的健康或未出生婴儿的健康处于严重危险中
- 导致身体机能受损
- 导致身体部位或器官无法正常工作



请致电会员服务部，号码为 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

**急诊护理：**由医生（或法律允许的人员在医生指导下）进行的检查，以了解是否存在紧急医疗状况。使您在机构能力范围内保持临床稳定所需的医疗必需服务。

**紧急医疗接送：**用救护车或急救车辆接送到急诊室接受紧急医疗护理。

**登记者：**属于健康计划会员并通过该计划获得服务的人。

**排除的服务：**Molina Healthcare 不承保的服务；非覆盖服务。

**计划生育服务：**预防或延迟怀孕的服务。

**联邦认证健康中心 (FQHC)：**该保健中心所在地区没有很多医疗保健提供者。您可以在 FQHC 获得初级和预防保健。

**按服务收费 (FFS)：**这意味着您没有加入管理式护理计划。根据 FFS，您的医生必须接受“直接” Medi-Cal，并直接为您获得的服务开具 Medi-Cal 账单。

**随访检查：**医生定期检查患者出院后或治疗过程中的进展。

**处方集：**符合特定条件并已获准用于会员的药品或物品清单。

**欺诈：**某人已知欺诈可能会给他人带来一些未经授权的利益，但依然有意做出欺骗性或虚假陈述行为。

**独立式分娩中心 (FBC)** 经州政府许可或批准的远离孕妇居住地实施计划分娩的医疗机构，提供计划中包括的产前指导、分娩或产后护理以及其他门诊服务。这些机构不是医院。

**申诉：**会员口头或书面表达对 Molina Healthcare、提供者或护理质量或所提供的服务不满意。投诉与申诉相同。

**康复训练服务和设备：**指帮助您保持、学习或提高日常生活技能和身体机能的医疗保健服务。

**Health Care Options (HCO)：**该计划可以使您注册或退出健康计划。

**健康护理提供者：**医生和专科医生，例如外科医生、治疗癌症的医生或治疗身体特殊部位的医生，以及与 Molina Healthcare 合作或工作于 Molina Healthcare 网络的医生。

Molina Healthcare 网络提供者必须具有在加州执业的许可证，并为您提供 Molina Healthcare 所承保的服务。

通常，您需要 PCP 的转介才可到专科医生处看诊。您的 PCP 必须首先获得 Molina Healthcare 的批准，然后您才能接受专科医生的服务。

对于某些类型的服务，例如计划生育、急诊护理、妇产科护理或敏感服务，您不需要 PCP 的转介。



请致电会员服务部，号码为 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

**医疗保健提供者类型：**

- 听觉专家提供听力测试的人员。
- 认证助产士是在您怀孕和分娩期间为您提供护理的护士。
- 家庭医生是为所有年龄段的人治疗常见医学问题的医生。
- 全科医生是治疗常见医学问题的医生。
- 实习医生是接受内科（包括疾病）特殊培训的医生。
- 持照职业护士是与您的医生一起工作的持照护士。
- 顾问是帮助您解决家庭问题的人。
- 医务助理或认证医务助理是无执照的人，可以帮助您的医生为您提供医疗服务。
- 中级从业者指医疗保健提供者，例如助产士、医务助理或执业护士。
- 麻醉护士是为您提供麻醉的护士。
- 执业护士或医务助理指在诊所或医生办公室工作的人员，他们在一定范围内为您提供诊断、治疗和护理。
- 妇产科医生 (ob/gyn) 是负责女性健康的医生，包括孕妇和分娩期间的女性。
- 职业治疗师是可以帮助您在生病或受伤后恢复日常技能和活动的人员。
- 儿科医生是为儿童提供从出生到青少年期间治疗的医生。
- 理疗师在您生病或受伤后帮助您增强身体力量。
- 足病医生是护理您脚部的医生。
- 心理学家是治疗精神健康问题但不开药的人。
- 注册护士是比持照职业护士受过更多培训的护士，并且具有与您的医生一起执行某些任务的执照。
- 呼吸治疗师是可以帮助您呼吸的人员。
- 言语病理学家是可以在言语方面为您提供帮助的人员。

**健康保险：**一种保险类别，通过付还被保险人因疾病或受伤引起的费用或直接向护理提供者支付，从而支付医疗和手术费用。

**家庭保健：**在家中提供专业护理和其他服务。

**家庭保健提供者：**在家中为您提供专业护理和其他服务的提供者。

**临终关怀：**照顾患有绝症的成员（预计寿命不超过 6 个月）以减少其身体、情感、社会和精神上的不适。

**医院：**您可以从医生和护士处获得住院和门诊护理的地方。

**住院：**入院治疗。

**医院门诊护理：**未住院治疗而在医院门诊进行医疗或外科护理。

**住院护理：**当您必须在医院或其他地方过夜以进行所需的医疗护理。

**长期护理：**在机构中的护理时间要长于入院月份。



请致电会员服务部，号码为 1-888-665-4621（TTY 用户请拨打 711）。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

**管理式护理计划：**一项 Medi-Cal 计划，仅对参与该计划的 Medi-Cal 会员提供某些医生、专科医生、诊所、药房和医院服务。Molina Healthcare 属于一项管理式护理计划。

**居家医疗：**一种护理模式，将提供更好的医疗质量，会员通过自我护理改善自我管理，并随着时间的推移减少可避免的费用。

**有医疗需要的（或医疗必要性）：**有医疗需要的护理是合理的、保护生命的重要服务。这种护理很有必要，可以防止患者患重病或致残。这种护理通过治疗疾病或伤害以减轻剧烈疼痛。根据《美国法典》第 42 条第 1396d(r) 节所述，对于 21 岁以下的会员，Medi-Cal 服务包括为解决或帮助改善身体或精神疾病或状况（包括药物滥用）而在医疗上必要的护理。

**Medicare：**联邦健康保险计划，适用于年满 65 岁及以上人群、某些具有残障的年轻人以及晚期肾病人群（需要透析或移植的永久性肾衰竭，有时被称为 ESRD）。

**会员：**在 Molina Healthcare 注册的任何合格 Medi-Cal 会员，均有权获得承保服务。

**精神健康医疗服务提供者：**向患者提供精神健康和行为健康服务的持照人士。

**助产服务：**由认证助产士 (CNM) 和持照助产士 (LM) 提供的产前、产中和产后护理，包括母亲的计划生育护理和新生儿的即时护理。

**网络：**与 Molina Healthcare 签约提供护理的一组医生、诊所、医院和其他提供者。

**网络提供者（或网络内提供者）：**参考“参与的提供者。”

**非承保服务：**Molina Healthcare 未承保的服务。

**非紧急医疗接送 (NEMT)：**无法乘坐汽车、公共汽车、火车或出租车前往承保医疗预约时使用的交通工具。当您需要乘车赴约时，Molina Healthcare 会根据您的医疗需求提供最低成本的 NEMT。

**非处方集药：**处方药集中未列出的药物。

**非医疗接送：**您的医疗服务提供者授权的往返 Medi-Cal 承保服务预约的接送。

**非参与提供者：**不在 Molina Healthcare 网络中的提供者。

**其他健康保险 (OHC)：**其他健康保险 (OHC) 指私人健康保险。服务可能包括医疗、牙科、视力、药房和/或 Medicare 补充计划 (C 和 D 部分)。

**矫形装置：**一种装置，固定在身体外部的支撑或支架，用于支撑或矫正急性受伤或患病的身体部位，并且对于会员的医疗恢复是必需的。

**区域外服务：**在服务区域之外的任何地方为会员提供服务。

**网络外医疗服务提供者：**不在 Molina Healthcare 网络中的提供者。

**门诊护理：**当您接受所需的医疗护理时不必在医院或其他地方过夜。



请致电会员服务部，号码为 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

**门诊心理健康服务：**为轻度至中度心理健康疾病的会员提供门诊服务，包括：

- 个人或团体心理健康评估及治疗（心理治疗）
- 当临床表现表明需要评估心理健康状况时，进行心理测试
- 用于检测药物疗法的门诊服务
- 精神科会诊
- 门诊化验室、用品和补充品

**临终关怀：**为患有严重疾病的会员提供护理，以减轻其身体、情感、社会和精神上的不适。

**参与医院：**与 Molina Healthcare 签订合同的有执照的医院，在会员接受护理时向会员提供服务。某些参与医院可能向会员提供的承保服务受限于 Molina Healthcare 的使用情况审查和质量保证政策或 Molina Healthcare 与医院的合同。

**参与提供者（或参与医生）：**与 Molina Healthcare 签有合同的医生、医院或其他持照健康护理专业人员或持照医疗机构，包括亚急性医疗机构，以在会员获得护理时为会员提供承保服务。

**医师服务：**根据州法律经许可的人员提供的用于执业医学或整骨疗法的服务，不包括您在住院时按住院费收取的由医生提供的服务。

**计划：**参考“管理式护理计划”。

**稳定后服务：**紧急医疗状况稳定后，您将获得的服务。

**预先批准（或事先授权）：**您的 PCP 必须首先获得 Molina Healthcare 的批准，然后您才能接受某些服务。Molina Healthcare 仅会批准您需要的服务。如果 Molina Healthcare 认为您可以通过 Molina Healthcare 提供者获得同等或更合适的服务，则 Molina Healthcare 不会批准非参与提供者的服务。转诊不是批准。您必须获得 Molina Healthcare 的批准。

**保费：**支付的承保金额；承保费用。

**处方药承保：**为提供者开具的药物提供的承保。

**处方药：**与不需要处方的非处方 (OTC) 药物不同，法律要求从持照提供者处开具配发的药物。

**首选药品目录 (PDL)：**由该健康计划批准的选定药物清单，您的医生可能会为您开具里面的药物。也称为处方集。

**初级护理：**参考“日常护理”。

**初级护理提供者 (PCP)：**持照提供者，可为您提供大部分健康护理。您的 PCP 可帮助您获得所需的护理。某些护理需要首先获得批准，除非：



请致电会员服务部，号码为 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

- 您有紧急情况。
- 您需要妇产科护理。
- 您需要敏感服务。
- 您需要计划生育护理。

您的 PCP 可以是：

- 全科医生
- 实习医生
- 儿科医生
- 家庭医生
- 妇产科医生
- FQHC 或 RHC
- 执业护士
- 医务助理
- 诊所

**预先批准（预先授权）：**一种正式程序，要求健康护理提供者获得批准以提供特定服务或医疗程序。

**假肢器官装置：**一种人造装置，附着在身体上以替换遗失的身体部位。

**医疗服务提供者名录：**位于 Molina Healthcare 网络中的医疗服务提供者名录。

**精神科紧急医疗状况：**症状严重或严重到足以对自己或他人造成直接危险的精神障碍，或由于精神障碍而导致无法正常解决衣食住行问题的精神障碍。

**公共健康服务：**针对整个公众的保健服务。其中包括健康状况分析、健康监测、健康促进、预防服务、传染病控制、环境保护和卫生、备灾和应对以及职业健康。

**认证提供者：**在适合您的病情的执业领域有资格的医生。

**再造手术：**矫正或修复身体异常结构的手术，以改善功能或在可能的范围内创建正常外观。身体的异常结构是由先天性缺陷、发育异常、创伤、感染、肿瘤或疾病引起的。

**转诊：**当您的 PCP 告诉您，您可以从其他提供者处获得护理。一些承保的护理服务需要转诊和预先批准。

**日常护理：**提供必要的医疗服务和预防性护理、健康儿童门诊或日常随访等护理。日常护理的目的是预防健康问题。

**农村卫生所 (RHC)：**该保健中心所在地区没有很多医疗保健提供者。您可以在 RHC 获得初级和预防保健。

**敏感服务：**针对计划生育、性传播感染、艾滋病毒/艾滋病、性侵犯和堕胎的必要医疗服务。

**重病：**必须治疗并可能导致死亡的疾病或状况。



请致电会员服务部，号码为 1-888-665-4621（TTY 用户请拨打 711）。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

**服务区域：**Molina Healthcare 服务的地理区域。包括如下郡：Imperial（全郡服务）、Riverside（部分郡服务）、San Bernardino（部分郡服务）、Sacramento（全郡服务）和 San Diego（全郡服务）。

**专业护理：**由持照的护士、技师和/或治疗师在专业护理机构或会员家中提供的承保服务。

**专业护理机构：**只有经过培训的健康专业人员才能提供的 24 小时全天候护理的地方。

**专科医生：**治疗某些类型的健康护理问题的医生。例如，整形外科医生治疗骨折；过敏症专科医生治疗过敏症；心脏病专科医生治疗心脏病。大多数情况下，您需要 PCP 的转介才可到专科医生处看诊。

**专科精神健康服务：**

- 门诊服务：
  - 精神健康服务（评估、计划制定、治疗、康复和附属服务）
  - 药物支持服务
  - 日间重症治疗服务
  - 日间康复服务
  - 危险期干预服务
  - 危险期稳定服务
  - 个案管理服务
  - 治疗行为服务
  - 重症监护协调 (ICC) 服务
  - 重症家庭护理 (IHBS) 服务
  - 寄养治疗 (TFC) 服务
- 住宅服务：
  - 成人住宅治疗服务
  - 危险期住宅治疗服务
- 住院服务：
  - 急性精神病住院服务
  - 精神病患者住院专业服务
  - 精神卫生机构服务

**晚期疾病：**如果疾病遵循其自然病程，则无法逆转并且很可能在一年或更短的时间内导致死亡的医学状况。

**分诊（或筛查）：**由接受过分诊培训的医生或护士对您的健康状况进行评估，以确定您是否急需护理。

**紧急护理（或紧急服务）：**为治疗非紧急疾病、受伤或需要医疗护理的状况而提供的服务。如果网络提供者暂时不可用或无法访问，则可以从网络外医疗服务提供者处获得紧急护理。



请致电会员服务部，号码为 1-888-665-4621（TTY 用户请拨打 711）。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。



请致电会员服务部，号码为 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

---

# Molina Healthcare Programs

## Case Management Services

### Case Management

Molina 的病案管理部门随时可以为您服务。Case Management 的目标是帮助您改善健康状况。我们教您如何管理自己的健康。我们还将帮助您获得最佳的健康护理服务。Molina Healthcare 将评估您的病情，评审收益和资源。我们将与您的医生合作，基于您已确认的目标，开始一项护理计划。Molina Healthcare 将帮助您在医院、护理机构和家庭之间过渡。我们的目标是减少您的住院次数。我们的方法以您为基础。这意味着我们会经常与您交谈，帮助您在家中保持安全、健康，这非常重要。

### Complex Case Management

伴随健康问题并加以管理可能很困难。病案管理有两种类型：基本型和复杂型。PCP 在 Molina Healthcare 的帮助下提供基本病案管理服务。PCP 将：

- 进行初步健康评估 (IHA)
- 进行保持健康评估 (SHA) 或个人健康教育行为评估 (IHEBA)（属于 IHA）
- 推荐您去看其他医生或服务
- 向您传授知识
- 与您和您的家人交谈
- 推荐您寻求郡或社区服务

Molina Healthcare 为患有严重健康问题的会员提供 Complex Case Management 计划。该计划使您可以与护士和/或社工讨论您的健康问题。病案管理员可以为您提供以下帮助：

- 充分、合理利用您的健康计划
- 与您的医生合作
- 安排预约和测试
- 寻找可改善您的健康的服务
- 获取资源以帮助您和/或您的照护者满足任何特殊的健康护理需求

要成为该计划的一部分，您必须满足某些要求。该计划是自愿加入的。您可随时退出计划。如果您想了解有关该计划的更多信息，请致电会员服务。



请致电会员服务部，号码为 1-888-665-4621（TTY 用户请拨打 711）。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

### **Transitions of Care**

从医院转回家可能会感到压力和困惑。Molina Healthcare 可以帮助您。我们的 Transitions of Care 计划适用于从医院或疗养院出院的会员。该计划可以指导人们做一些使他们在家里保持更好状态的事情，这样他们就不必回到医院或疗养院了。

Transitions of Care 计划指导人员为您和您的家人提供指导。他们可以帮助您跟进看诊和其他所需的服务。他们与您的 PCP 和/或专科医生合作。您的指导人员会教您了解自己的身体状况，并会告诉您该向谁打电话寻求帮助。他们还会审查您的药物。

该计划将在您离开医院或疗养院后持续约 4 周。您可以选择加入该计划，也可以随时退出。如欲了解更多信息，请致电会员服务。

## **Health Management Services**

### **Health Management Programs**

如果您患有慢性疾病或行为疾病，Molina Healthcare 可以提供一些计划来帮助您。这些计划是免费的，并提供学习材料、建议和护理技巧。如果您面临一些健康问题，并且符合参加计划的要求，则可以加入计划。您可以选择加入某个计划，也可以随时请求退出某个计划。健康教育者或病案管理员将与您联系。病案管理员将与您和您的医生一起为您提供正确的护理和建议。

您的提供者可以通过直接致电健康管理部门 1-866-891-2320 (TTY 用户请拨打 711) 来推荐您参加某个计划，您也可以自我推荐。

### **Weight Management Program**

我们的 Weight Management Program 旨在帮助成人和儿童控制体重。作为该计划的一部分，您和您的家人将学习健康饮食和运动。

要了解更多信息或注册，请致电 1-866-472-9483 (TTY 用户请拨打 711) 联系我们的健康教育部门。

### **Tobacco Cessation Program**

该计划可帮助您戒烟。我们指的是加州吸烟者服务热线。该热线为青少年、孕妇吸烟者和烟草咀嚼者提供专门服务。您也可能有资格使用戒烟药物。请向您的提供者咨询和索取药物。教育材料和电话咨询支持多种语言，可帮助您从加州吸烟者服务热线中退出。



请致电会员服务部，号码为 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。

## 新闻通讯

新闻通讯每年在 [www.MolinaHealthcare.com](http://www.MolinaHealthcare.com) 网站上至少发布两次。这些文章的内容是关于像您这样的会员所提出的主题。这些小提示可以帮助您和您的家人保持健康。

## 健康教育资源

我们的通俗读物涉及营养、压力管理、运动、哮喘胆固醇管理、哮喘、糖尿病和其他主题。

要获取这些材料，请咨询您的医生或访问我们的网站：

<http://www.molinahealthcare.com/members/ca/en-US/mem/medicaid/medical/coverd/hm/Pages/health-education-materials.aspx>

21351EOCMDCACM



请致电会员服务部，号码为 1-888-665-4621 (TTY 用户请拨打 711)。Molina Healthcare 服务时间为周一至周五上午 7:00 至下午 7:00。通话免费。您还可拨打加州中继线 711。在线访问 [www.Molinahealthcare.com](http://www.Molinahealthcare.com)。