

優質醫療照 護獲取指南

2024

目錄

優質醫療照護獲取指南.....	2
您的醫療照護聯絡人.....	2
造訪我們的網站.....	4
會員入口網站.....	5
線上醫療提供者名錄.....	6
Senior Whole Health by Molina Healthcare 的 Quality Improvement（品質改善） 計劃和計畫.....	7
保持健康指南.....	8
為慢性健康問題提供額外協助.....	8
公眾衛生.....	9
健康風險評估和自我管理工具.....	10
Patient Safety（病患安全）計畫.....	11
我們如何與醫療提供者合作， 以針對您的照護做出決定.....	11
查看最新消息.....	12
語言服務.....	12
婦女健康服務.....	12
行為健康服務.....	12
行為健康急診服務.....	12

針對特殊健康需求取得照護.....	13
網路外服務.....	13
服務的營運時間.....	13
若您需要非營業時間或急診照護時該怎麼做.....	13
關於藥物福利.....	14
保護您的隱私權.....	14
您的權利和責任.....	15
第二意見.....	16
申訴和上訴.....	16
您有權對遭拒絕項目提出上訴.....	17
您有權制定醫療事前指示.....	17



Senior Whole Health
BY MOLINA HEALTHCARE

優質醫療照護獲取指南

Senior Whole Health by Molina Healthcare (SWHMA) 的優質醫療照護獲取指南（2024 版）（下稱「指南」）可幫助您瞭解提供給您的計畫及服務。在本指南中，您可以瞭解到我們的 Quality Improvement（品質改善）計畫和各種服務，以保障您的健康並照護好您的任何健康狀況。

本指南詳細說明我們如何：

- 保護您的隱私權和受保護健康資訊 (PHI)
- 針對您的醫療照護做出選擇
- 協助您採取健康照護行動
- 滿足您的通訊需求

您可以從我們的網站列印本指南及其他您所需要的資訊。若要以您偏好的語言或可存取的格式取得指南，請致電會員服務，電話：(888) 794-7268 (TTY: 711)，服務時間為：全年無休，每天上午 8 a.m. 至晚上 8 p.m.（當地時間）。您也可以要求我們寄送一份資料副本給您。

您的醫療照護聯絡人

部門/計畫	服務	電話號碼
會員服務	SWHMA 會員服務可： • 回答有關您的健康計畫及服務的問題。 • 協助您選擇或更換主要醫療提供者 (PCP)。 • 告訴您獲得照護的地點。 • 如果您不會講英文，可提供口譯服務。 • 提供其他語言及格式的資訊。	會員服務 Senior Whole Health 麻薩諸塞州 免付費電話：(888) 794-7268 (TTY: 711)， 服務時間為：全年無休， 每天上午 8 a.m. 至晚上 8 p.m.（當地時間）
24 小時護理 諮詢專線及全國自殺與 危機預防熱線	如果您有任何健康相關的問題，請隨時與註冊護理師聯絡。 全年無休，每天 24 小時提供服務。 全國自殺與危機預防熱線號碼 988 在全國範圍內通用，為有自殺危險或精神健康相關困擾的人士提供全天候保密支援。	24 小時護理諮詢專線 Senior Whole Health 麻薩諸塞州 免付費電話：(888) 794-7268 (TTY: 711) 全國自殺與危機 預防熱線 撥打電話及發送文字訊 息至：988

部門/計畫	服務	電話號碼
全天候遠距 虛擬照護	您可使用 Teladoc，足不出戶即可透過電話或影片諮詢經委員會認證的醫師，以獲取治療輕微疾病或行為健康問題方面的建議。您可獲取每週 7 天，每天 24 小時照護服務。	Teladoc 800 TELADOC (800) 835-2362 (TTY: 711) Member.Teladoc.com/Molina
健康管理*	您是否患有慢性健康病症？我們提供各種計畫來協助您管理： • 氣喘 • 憂鬱症 • 糖尿病 • 慢性阻塞性肺病 (COPD) • 心臟衰竭 • 高血壓 • 體重（營養諮詢） • 戒菸（戒菸） • 物質使用障礙 有關如何獲取資格以參與和使用這些計畫服務的詳細資訊，請致電健康管理團隊。	健康管理 (866) 891-2320 (TTY: 711)， 服務時間為：週一到週五上午 6 時至晚上 6 時 (太平洋 [PT] 時間)
健康教育*	進一步瞭解優質生活與保健資訊。取得計畫相關詳細資料，以協助您戒菸並管理體重。我們將協助您瞭解如何使用這些計畫。	健康教育 免付費電話：(888) 794-7268 (TTY: 711)， 服務時間為：全年無休， 每天上午 8 a.m. 至晚上 8 p.m.（當地時間）
個案管理*	個案經理評估您的健康狀況，並審查福利與資源。此計畫可以幫助您過更健康的生活。會員服務將協助您瞭解如何使用這些計畫。	會員服務 Senior Whole Health 麻薩諸塞州 免付費電話：(888) 794-7268 (TTY: 711)， 服務時間為：全年無休， 每天上午 8 a.m. 至晚上 8 p.m.（當地時間）

部門/計畫	服務	電話號碼
複雜個案管理*	為病重並需要額外幫助才能好轉的會員提供照護。個案經理將幫助您獲得盡可能最好的照護。請致電會員服務以瞭解如何使用這些計畫。	會員服務 Senior Whole Health 麻薩諸塞州 免付費電話：(888) 794-7268 (TTY: 711)， 服務時間為：全年無休， 每天上午 8 a.m. 至晚上 8 p.m. (當地時間)
Transition of Care (照護轉移) 計畫*	當您從醫院或療養院出院時，教導人員將協助您從某個環境轉移到另一個環境。他們會協助您獲得在家所需的照護。請致電會員服務以瞭解更多資訊。	會員服務 Senior Whole Health 麻薩諸塞州 免付費電話：(888) 794-7268 (TTY: 711)， 服務時間為：全年無休， 每天上午 8 a.m. 至晚上 8 p.m. (當地時間)
美國衛生及公共服務部 (HHS) 民權辦公室 (OCR)	OCR 保護您在醫療照護及社會服務中免於歧視。它也能保護您的個人健康資訊隱私。	民權辦公室 (OCR) (800) 368-1019 TDD 免付費電話： (800) 537-7697 hhs.gov/ocr/index.html
麻薩諸塞州保險部門 (DOI)	DOI 負責管理健康計劃。如果您有申訴，請在聯絡 DOI 之前使用 Senior Whole Health by Molina Healthcare 的申訴流程。如需瞭解我們的流程，請致電 (888) 794-7268 (TTY: 711)。	麻薩諸塞州保險部門 (DOI) (877) 563-4467 (TTY: 711) www.mass.gov/orgs/division-of-insurance

*您可以隨時選擇退出這些計畫。如需這些計畫的詳細資訊，請致電會員服務。

造訪我們的網站

歡迎造訪 SWHMA.com，該網站為您提供：

- 福利與服務
- 共付額和其他費用 (如適用)
- 如果您收到請款帳單，該怎麼做
- 常見問題 (FAQ) 與解答
- 藥房詳細資料，例如：
 - 您的計劃承保的藥物
 - 藥物限制或配額
 - 如何申請非處方集藥物的例外通融
 - 非專利藥替代



- 同療效藥品替代（具有相同效果的不同藥物）
- 漸進式治療程序（先承保一種藥物，再承保另一種藥物）
- 預防性健康指南和疫苗時間表
- 如何取得特殊照護和醫院服務
- 可用的主要醫療提供者和專業醫療提供者
- 使用管理 (UM) 程序，例如：
 - 服務前審查
 - 照護期間緊急審查（您在醫療照護中心接受照護期間進行的審查）
 - 照護服務後審查（您在醫療照護中心接受照護期間進行的審查）
 - 如何提出上訴

若要獲取 [SWHMA.com](https://www.swhma.com) 上任何資訊的紙本複本，請致電會員服務，電話：(888) 794-7268 (TTY: 711)，服務時間為：全年無休，每天上午 8 a.m. 至晚上 8 p.m.（當地時間）。您也可以從網站上查看《會員手冊》。

會員入口網站

[MyMolina.com](https://www.mymolina.com) 是您安全的會員入口網站。它可以讓您透過電腦、電話、平板電腦或膝上型電腦管理健康狀況。會員入口網站簡單易用。以下是您可以進行的一些操作：

- 填寫您的健康風險評估 (HRA)
- 搜尋當地藥房
- 獲取以下方面的幫助：
 - 吃得健康
 - 管理您的體重
 - 看看您是否有憂鬱或缺乏動力
 - 管理壓力
 - 進行體能活動
 - 戒菸
 - 癌症篩查
 - 疫苗
 - 戒酒
- 申請或列印會員 ID 卡
- 更新您的個人詳細資料：
 - 電話號碼
 - 電子郵件
 - 郵寄地址
 - 語言偏好
 - 種族/族裔
 - 稱呼
 - 性別認同
 - 性取向
- 選擇或變更醫師
- 查看您的健康紀錄

- 瞭解如何獲得轉介
- 從全年無休的 24 小時護理諮詢專線取得健康建議
- 寄送電子郵件給會員服務

若要進一步瞭解或註冊會員入口網站，請致電會員服務，電話：(888) 794-7268 (TTY: 711)，服務時間為：全年無休，每天上午 8 a.m. 至晚上 8 p.m.（當地時間）。您也可以電腦或手機上建立帳戶。我們建議您先在電腦上設定帳戶。

在電腦上建立帳戶：

- 步驟 1：前往 [MyMolina.com](https://www.mymolina.com)
- 步驟 2：輸入您的會員 ID 號碼、出生日期和郵遞區號
- 步驟 3：輸入您的電子郵件地址
- 步驟 4：建立密碼
- 步驟 5：您可能被要求提供電話號碼或電子郵件，以獲取驗證碼

在手機上建立帳戶：

- 步驟 1：在 App Store 或 Google Play 商店中找到 My Molina® 應用程式
- 步驟 2：下載 My Molina® 應用程式到您的手機
- 步驟 3：打開該應用程式，選擇您的健康計劃
- 步驟 4：輸入您的電子郵件地址
- 步驟 5：建立密碼

線上醫療提供者名錄

若要在線上搜尋醫療提供者，請前往 [SWHMA.com](https://www.swhma.com)。按一下「Find a Doctor or Pharmacy」（尋找醫師或藥房）。

醫療提供者名錄包括：

- 網路內醫療提供者的名稱、地址和電話號碼
- 醫療提供者的執照認證狀態
 - 您也可以造訪美國醫學專業委員會的網站：www.abms.org，查看醫療提供者是否具有執照認證
- 辦公時間
- 接受新患者的醫療提供者
- 醫療提供者或員工使用的語言
- 醫院名稱、地點和認證狀態

如果您無法使用網際網路，或需要更多資訊（例如醫療提供者的醫學院或住所），我們可以將線上醫療提供者名錄的紙本複本寄給您。請致電會員服務：(888) 794-7268 (TTY: 711)，服務時間為：全年無休，每天上午 8 a.m. 至晚上 8 p.m.（當地時間），以獲取協助。



Senior Whole Health by Molina Healthcare 的 Quality Improvement (品質改善) 計劃和計畫

我們致力於確保您盡可能獲得最佳照護。這也就是為何我們每年都會實施計劃，以持續改善：

- 我們的服務
- 您所接受之照護的品質
- 我們與您的溝通方式

我們的目標是：

- 為您提供有益健康的服務
- 與醫療提供者合作，讓您獲得所需的照護
- 滿足您的語言和文化需求
- 減少讓您獲得照護的任何障礙，例如接送和/或語言問題

我們也想要聽聽您對我們的看法。我們會審查過去一年的服務，以確認我們的進度。我們可能會傳送問卷調查給您，以取得您的意見回饋。

我們也可能會傳送問卷調查，以查看有多少會員能獲得所需的服務。這些問卷調查告訴我們需要什麼樣的照護。其中一項問卷調查是：CAHPS®（醫療提供者和系統的消費者評估）

CAHPS® 問卷調查詢問您如何評量：

- 您的健康照護
- 您的主要醫療提供者 (PCP)
- 您的健康計劃
- 您看過的專科醫師
- 健康檢查
- 您獲得照護的容易程度
- 您快速獲得照護的容易程度

HEDIS®（醫療保健效能資料和資訊集）

我們也會衡量有多少會員獲得關鍵測驗和檢查。我們會檢視：

- 年度檢驗
- 糖尿病照護
- 乳房攝影（乳房 X 光）
- 藥物管理
- 注射（流感）

我們關心您的健康。我們希望能協助您更妥善地照顧自己和家人，為此，我們：

- 提醒您進行健康檢查並注射疫苗
- 向您傳授有關慢性疾病的知識
- 如果有需要，則提醒您接受乳房 X 光攝影

- 處理您的任何投訴
- 協助您在我們的網站上尋找並使用資訊
- 告訴您我們提供的特殊服務

若要進一步瞭解，請致電會員服務，電話：(888) 794-7268 (TTY: 711)，服務時間為：全年無休，每天上午 8 a.m. 至晚上 8 p.m.（當地時間）。您可以向我們索取 Quality Improvement（品質改善）計劃的紙本副本及檢查結果。

保持健康指南

我們會提供您預防性服務的相關資訊，和需要的時間點。此資訊無法取代您的醫師建議。

若要充分利用這些指南：

- 請花點時間閱讀指南
- 寫下問題並在下一次檢查時提出
- 向醫療提供者告知您所遇到的任何健康問題
- 前往約診
- 如果您錯過某次約診，請立即重新排定時間

我們會幫助您瞭解主要的檢測和檢查，以幫助您治療糖尿病、慢性阻塞性肺病 (COPD) 和憂鬱症等疾病。可造訪 [SWHMA.com](https://www.swhma.com) 以瞭解詳情。請致電會員服務，電話：(888) 794-7268 (TTY: 711)，服務時間為：全年無休，每天上午 8 a.m. 至晚上 8 p.m.（當地時間）。

為慢性健康問題提供額外協助

照顧健康狀況可能有很多方面需要處理。為了確保您獲得適當的照護，我們的 Case Management（個案管理）計畫可協助您：

- 取得服務
- 安排檢測和醫療提供者的訪視
- 獲得到醫療約診的交通接送服務
- 消弭照護或服務的落差
- 讓有特殊需求的人士和/或其照護者獲得支援
- 從某個環境移動到另一個環境，例如出院
- 取得長期照護服務
- 與社區支援建立連結
- 尋找社區服務，例如「送餐服務」或物理治療

您可透過以下方式轉介至 Case Management（個案管理）計畫：

- 醫療提供者
- 會員服務、健康教育專線，或我們的 24 小時護理諮詢專線
- 家人或照護者



- 自行轉介
- 被 SWHMA 認為有資格提供 Case Management（個案管理）計畫的人士

這些計畫都是免費提供給您。您隨時都能選擇退出任何計畫。請致電會員服務，電話：(888) 794-7268 (TTY: 711)，服務時間為：全年無休，每天上午 8 a.m. 至晚上 8 p.m.（當地時間），以瞭解更多詳細資訊。

公眾衛生

（健康管理、個案管理、複雜個案管理、照護轉移、會員電子報和會員教育）。

我們提供多種計畫，幫助您享有更健康的生活。

Health management（健康管理）

我們提供以下計畫來協助您管理：

- 氣喘
- 心血管疾病 (CVD)
- 慢性阻塞性肺病 (COPD)
- 憂鬱症
- 糖尿病
- 心臟衰竭
- 體重（營養諮詢）
- 戒菸
- 物質使用障礙

若要進一步瞭解、加入或退出任何這些計畫，請致電健康管理團隊，電話：(866) 891-2320 (TTY: 711)，服務時間為：週一到週五上午 6 時至晚上 6 時（太平洋 [PT] 時間）。

Case Management（個案管理）

個案管理是一種幫助您以最佳方式照顧自己健康的方法。一個由個案經理、護理師、醫師和其他助手組成的團隊將共同為您制定一個特別計畫，旨在幫助您的病情好轉。

個案經理可能會透過電話或親自與您交談，以確保您狀況良好。他們還可能從社區請人來幫您提供資訊或傳授您一些知識。請致電會員服務，電話：(888) 794-7268 (TTY: 711)，服務時間為：全年無休，每天上午 8 a.m. 至晚上 8 p.m.（當地時間），以瞭解如何使用這些計畫的更多資訊。

Complex Case Management（複雜個案管理）

複雜個案管理是為病重並需要額外幫助才能好轉的會員提供照護。個案經理希望確保您盡可能獲得最佳照護，並將：

- 向您介紹您的病情，幫助您獲得正確的照護和服務
- 幫助您獲得好轉所需的物品，如藥品或設備
- 檢驗他們所做的事情是否對您有幫助
- 繼續與您合作，直到您好轉並可以自己照顧自己為止

若要進一步瞭解，請致電會員服務或造訪 [SWHMA.com](https://www.swhma.com)。

Transition of Care（照護轉移）

我們的 Transition of Care（照護轉移）計畫旨在幫助您在從醫院或其他護理機構出院後順利轉移。教導人員將與您或您的照護者合作，確保您瞭解自己需要做些什麼才能保持健康。我們希望確保您獲得最好的照護，並在整個康復過程中感受到支援。

該計畫適用於所有 SWHMA 會員。若要進一步瞭解，請致電會員服務，電話：(888) 794-7268 (TTY: 711)，服務時間為：全年無休，每天上午 8 a.m. 至晚上 8 p.m.（當地時間）。

Member newsletters（會員電子報）

我們會在 www.MolinaHealthcare.com 上發佈會員電子報。本資訊易於閱讀，並提供健康生活秘訣。

Health education（健康教育）

我們可以教導您以下方面的知識：

- 吃得健康
- 預防疾病
- 壓力照護
- 保持運動
- 膽固醇
- 氣喘
- 糖尿病
- 行為健康

若要取得這些健康教育資料，您可以向您的醫師諮詢。您也可以造訪 SWHMA.com 以及 MolinaHealthcare.com/StayingHealthy。

健康風險評估和自我管理工具

如需協助進行健康方面的改變，請使用 [MyMolina](#) 會員入口網站上的健康風險評估（健康狀況評估）。只要回答關於您的健康狀況、行為和建議測試的問題即可。完成此評估後，您將收到有關您健康風險的報告。

在會員入口網站，您也可以找到自我管理工具，針對下列項目提供建議：

- 體重管理
- 憂鬱症
- 財務健康
- 其他會影響您健康的主題。

這些工具可協助您檢查進度，找出障礙，並衡量達成目標的進度。若要進一步瞭解，請造訪 MyMolina.com。



Patient Safety (病患安全) 計畫

我們的 Patient Safety (病患安全) 計畫可在您接受健康服務時，協助保護您的安全。

我們會透過以下方式保護您：

- 告知醫療提供者和醫院有關的安全問題，以及可取得協助的地方
- 追蹤會員在醫療提供者診間或醫院中針對安全問題提出的投訴
- 審查醫院安全檢查小組提出的報告
- 協助您在不同地點間轉移，例如從醫院搬回家中
- 為您提供在造訪醫療提供者期間可詢問的問題

安全檢查小組包括：

- **Leap Frog 集團品質指數評等 (Leap Frog Group Quality Index Ratings)**
- **聯合委員會國家病患安全目標評等 (Joint Commission National Patient Safety Goal Ratings)**

您可以查看這些網站以：

- 瞭解醫院如何提升安全性
- 瞭解在挑選醫療提供者或醫院時，要注意什麼
- 取得糖尿病和氣喘等病症所適用之計畫和服務的相關資訊

若要進一步瞭解，請致電會員服務，電話：(888) 794-7268 (TTY: 711)，服務時間為：全年無休，每天上午 8 a.m. 至晚上 8 p.m. (當地時間) 或造訪 [SWHMA.com](https://www.swhma.com)。

我們如何與醫療提供者合作，以針對您的照護做出決定

一些服務必須事先獲得核准，然後我們才能承保。我們會與您的醫療提供者合作，以瞭解您需要哪些服務。我們會根據醫療需求和福利，針對您的醫療照護做出選擇。這稱為使用管理 (UM)。

- 我們不獎勵醫療提供者或他人拒絕服務。
- 我們不會支付額外的費用給醫療提供者或我們的 UM 員工，使其做出減少提供照護的選擇。

如果您需要長期服務和支援 (LTSS)，會由具有 LTSS 經驗、訓練和教育的人員來做出與這些服務相關的決定。

如果您對我們的 UM 過程或裁決有任何疑問，請致電會員服務，電話：(888) 794-7268 (TTY: 711)，服務時間為：全年無休，每天上午 8 a.m. 至晚上 8 p.m. (當地時間)。我們接受受話方付費電話。如果您需要我們以您的語言提供協助，我們將免費為您提供雙語人員或口譯員。如果您是失聰者、聽力障礙者或說話困難者，我們還提供 TTY 服務。

如果您在非營業時間或週末來電，請留下訊息和您的電話號碼。我們會在一個工作日內回覆您的來電。也可以致電會員服務來討論 UM 問題。如果會員服務人員打電話給您，我們會使用我們的姓名、職稱和 Senior Whole Health by Molina Healthcare 的名稱。

查看最新消息

我們在尋找提供新類型的照護與服務，以及提供這些服務的新方式。我們會檢視新服務的安全性及附加福利。我們每年都會檢視以下領域的最新消息：

- 設備
- 醫療服務
- 行為健康服務
- 醫藥

語言服務

我們將用您的語言免費提供書面或口頭的資訊。我們會提供口譯員，協助您與您的醫療提供者或我們交談。大多數語言都有提供此服務。此服務包括手語。如需英文以外語言的口譯員或書面資料，請致電會員服務，電話：(888) 794-7268 (TTY: 711)，服務時間為：全年無休，每天上午 8 a.m. 至晚上 8 p.m. (當地時間)。

婦女健康服務

我們承保乳房檢查和乳房 X 光攝影。對於例行和預防性服務，您可以至婦女健康專科醫師處看診。為您看診的可能是婦科醫師。您無需轉介即可接受婦女健康服務。

行為健康服務

如果您對行為健康問題有疑慮，我們可以提供協助。我們可以協助處理壓力、憂鬱或藥物濫用等問題。我們承保行為健康服務。您無需轉介至醫療提供者處看診：請諮詢 PCP 或致電會員服務，電話：(888) 794-7268 (TTY: 711)，服務時間為：全年無休，每天上午 8 a.m. 至晚上 8 p.m. (當地時間)，以獲取更多資訊。

行為健康急診服務

行為健康急診狀況是指可能對身體造成極大傷害甚至導致死亡的精神健康狀況。以下為一些範例：

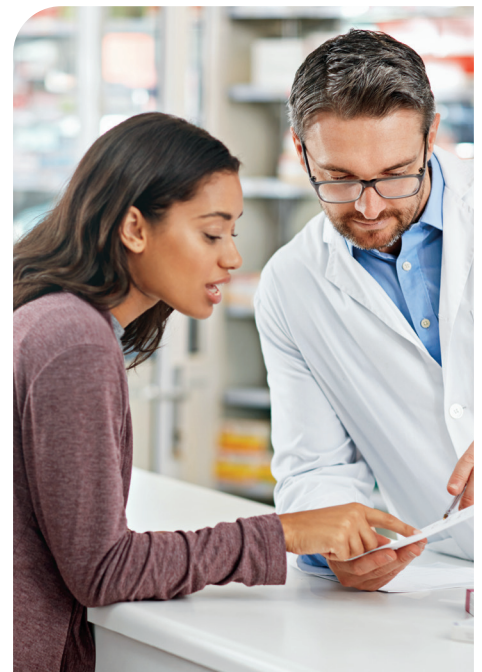
- 有自殺念頭或企圖自殺
- 對自己或他人造成危險
- 受到傷害，無法進行日常生活活動
- 受到傷害，對身體造成嚴重傷害或導致死亡

如果您遇到緊急狀況，請前往最近的醫院急診室。您可以立即前往任何其他急救場所。您可以撥打 911。若使用自殺與危機預防熱線，您可以撥打 988。

如果要前往急診室，請盡快告知您的主要醫療提供者。如果您有緊急狀況，但無法前往網路內醫療提供者處看診，則請：

- 前往最近的醫院或急診設施
- 撥打您 ID 卡上的電話號碼
- 致電您的醫療服務提供者，並在離開急診設施後 24 至 48 小時內進行追蹤回診

如果您在網路外發生緊急狀況，我們會在您康復後盡快幫您聯絡網路內醫療服務提供者。



針對特殊健康需求取得照護

我們針對您的特殊需求提供照護。如果您有長期服務和支援 (LTSS)，您可以至專科醫師處看診。您無需轉介。您可能資格獲取額外服務。請致電會員服務，電話：(888) 794-7268 (TTY: 711)，服務時間為：全年無休，每天上午 8 a.m. 至晚上 8 p.m.（當地時間），以瞭解有關照護協調和個案管理的更多資訊。

網路外服務

如果網路內醫療提供者無法提供您所需的服務，您可以至網路外醫療提供者處看診。您所支付的費用等同於您付給我們網路內醫療提供者的費用。我們會給付網路外醫療提供者的費用。若要進一步瞭解，請致電會員服務，電話：(888) 794-7268 (TTY: 711)，服務時間為：全年無休，每天上午 8 a.m. 至晚上 8 p.m.（當地時間）。

服務的營運時間

您每天 24 小時都能獲得所需服務。

若您需要非營業時間或急診照護時該怎麼做

非營業時間照護

在您的 PCP 診間關閉時，您可能需要照護。您可以在非營業時間撥打 24 小時護理諮詢專線，電話：(888) 794-7268。

訓練有素的護理師將全天候為您提供以下服務：

- 回答您的醫療問題
- 協助您決定是否需要立即照護
- 為您預約看診

急診照護

什麼是急診？

需要立即照護，或危及您的性命或健康的突發性或嚴重問題。

我們會給付急診照護的費用。

美國境外的急診照護不在給付範圍內（加拿大或墨西哥境內需要住院治療的急診除外）。

如果您需要急診照護，請撥打 911 或前往最近的醫院。您不需要事先核准。若使用自殺與危機預防熱線，您可以撥打 988。

如需緊急照護，可撥打 24 小時護理諮詢專線，電話：(888) 794-7268。

關於藥物福利

若要瞭解您所需的藥物，請洽詢您的醫療提供者。如需有關藥物福利的詳細資訊，請造訪 [SWHMA.com](https://www.swhma.com)。您可以在網站上找到：

- 我們的處方集：我們承保的非專利藥和原廠藥清單
- 承保藥物之限制，例如續藥次數或可獲得的劑量
- 您的醫療提供者如何申請核准某些藥物或您需要的藥物量
- 您的醫療提供者需要提供哪些資訊，才能針對您的某些藥物獲得核准
- 醫療提供者的非專利藥替代、同療效藥品替代和漸進式治療程序
- 我們的處方集更新
- 您的醫療提供者如何要求我們承保非處方集藥物

若要進一步瞭解，請致電會員服務，電話：(888) 794-7268 (TTY: 711)，服務時間為：全年無休，每天上午 8 a.m. 至晚上 8 p.m.（當地時間）。

保護您的隱私權

您有權利保護您的健康資訊。我們不會違法分享健康資訊。我們尊重並保護您的隱私權。我們可能會使用和分享資料，旨在為您提供福利。您的隱私權對我們至關重要。

受保護健康資訊 (PHI)

PHI 代表受保護健康資訊。這包括您的：這包括您的：

- 姓名
- 會員 ID 號碼
- 種族
- 族裔
- 性別認同
- 性取向
- 社交需求
- 社交風險
- 語言需求
- 其他可辨識您身分的事物

我們可能會使用您的 PHI 來：

- 與臨床醫師合作，提供您的治療
- 支付您的健康照護費用
- 審查您所接受之照護的品質
- 告知您關於照護的選擇
- 執行我們的健康計劃
- 根據法律許可，為其他用途使用或分享 PHI

我們必須取得您的書面核准，才能針對上述未列出的用途，使用或分享您的 PHI。



您的隱私權

您有權：

- 查看您的 PHI
- 獲取您的 PHI 副本
- 變更您的 PHI
- 要求我們不得以某些方式使用或分享您的 PHI
- 取得可共用您的 PHI 之特定人員或地點的列表

Senior Whole Health by Molina Healthcare 如何保護您的 PHI

您的 PHI 可能是書面、口述或數位化版本。我們透過以下方式保護您的 PHI：

- 制定能保護您的政策和程序
- 限制可以看到 PHI 的員工
- 訓練員工如何保護和保障 PHI（書面和口頭通訊）
- 要求遵循政策與程序的書面協議
- 利用防火牆和密碼等數位方式保障 PHI

根據法律規定，我們必須：

- 為您的 PHI 進行保密
- 告訴您未受保障的 PHI 是否有任何漏洞
- 不得基於承保目的使用或揭露您的基因資訊
- 不得將您的種族、族裔或語言資料，用於承保或拒絕給付之目的
- 遵循我們的《隱私權政策通知》(NPP)

如認為自己的隱私權未受到保護，應如何處理？

- 致電或寫信給 SWHMA 提出投訴
- 向美國衛生及公共服務部投訴：

以上資訊僅為摘要。若要進一步瞭解我們如何使用及分享您的 PHI，請造訪 [SWHMA.com](https://www.swhma.com) 以參閱我們的 NPP。您亦可致電會員服務，電話：(888) 794-7268 (TTY:711)，服務時間為：全年無休，每天上午 8 a.m. 至晚上 8 p.m.（當地時間），以索取副本。

您的權利和責任

瞭解您的權利與責任至關重要。它能協助您、您的醫療提供者和 SWHMA 確保您獲得所需的照護。

您有權：

- 瞭解關於 SWHMA、我們的服務和醫療提供者，以及您的權利和責任的事實。
- 享有隱私權，並受到尊重和有尊嚴的對待。
- 協助與您的醫療提供者共同就您的醫療照護做出決定。您可以拒絕治療。
- 要求一份您的醫療紀錄副本。
- 要求變更或修正您的醫療紀錄。
- 以您能理解的方式與醫師討論您的治療選項，並參與制定雙方均同意的治療目標。成本或福利給付範圍無關緊要。

- 針對 SWHMA 或您獲得的照護表達不滿或提出上訴。
- 在無須擔心負面結果的情況下，使用您的會員權利。
- 獲得您每年的權利與責任。
- 建議修改我們的會員權利與責任政策。

您也有責任：

- 給予 SWHMA 和您的醫療提供者在照護您方面所需的所有事實。
- 瞭解您的健康問題。
- 參與您和您的醫療提供者均同意的治療目標。
- 遵循治療計劃進行照護。
- 持續接受醫師診察並準時就診。如果您會遲到或無法赴診，請立即撥打診間電話。

請造訪 [SWHMA.com](https://www.swhma.com)，查看您的《會員手冊》，以瞭解您的權利和責任的完整清單，或致電會員服務，電話：(888) 794-7268 (TTY: 711)，服務時間為：全年無休，每天上午 8 a.m. 至晚上 8 p.m.（當地時間），以索取副本。

第二意見

如果您不同意醫療提供者安排的照護計劃，您有權尋求第二意見。您可以與另一名網路內醫療提供者交談。您也可以免費與我們網路外醫療提供者交談。若要進一步瞭解，請致電會員服務，電話：(888) 794-7268 (TTY: 711)，服務時間為：全年無休，每天上午 8 a.m. 至晚上 8 p.m.（當地時間）。

申訴和上訴

若您對於醫療照護或服務上有任何問題，您有權提出申訴（投訴）或上訴。

對諸如下列事項提出申訴：

- 您從醫療提供者或醫院得到的照護
- 約診或前往醫療提供者處就診所花費的時間
- 您所在區域之醫療提供者的可得性

如果不同意我們的以下決定，則可提出上訴：

- 停止、變更、暫停、減少或拒絕服務
- 拒絕支付服務的費用

如果這項決定可能危及您的性命或健康，您可要求加速審查。如果您的上訴遭拒，您也可以要求州行政法官舉行州公平聽證會。

請造訪 [SWHMA.com](https://www.swhma.com) 或查看您的《會員手冊》以閱讀下列內容：

- 申訴和上訴
- 誰能提出申訴和上訴
- 州公平聽證會流程、權利和時間範圍

如有疑問，請致電會員服務，電話：(888) 794-7268 (TTY: 711)，服務時間為：全年無休，每天上午 8 a.m. 至晚上 8 p.m.（當地時間）。

您有權對遭拒絕項目提出上訴

什麼是拒絕？

拒絕代表我們不會給付服務或帳單。如果我們拒絕您的服務，您有權瞭解為何遭拒。您有權提出上訴。

如果我們拒絕您的服務，您會收到說明原因的信函。信中會說明您有權提出上訴。您可以閱讀《會員手冊》以瞭解這些權利。您可以在 [SWHMA.com](https://www.swhma.com) 瞭解如何提出上訴。會員服務也能協助您提出上訴。

如果您不滿意上訴的結果，則可要求進行獨立審查。SWHMA 網路外的醫療提供者將檢視所有事實並作出決定。SWHMA 將遵循此調查發現。

您有權制定醫療事前指示

您有權接受或拒絕醫療提供者所提供的治療。在無法告訴醫療提供者您想要什麼的情況下，您需要能表明自己的意願。填寫醫療事前指示至關重要。您可以針對醫療和心理健康照護填寫一份醫療事前指示。

醫療事前指示是一種法定表格，可在您無法述說個人需求的情況下，讓醫療提供者知道您需要的照護。您可以在發生緊急狀況之前，寫好醫療事前指示。這可避免他人在您無法自行決定的情況下，為您做出重要的醫療決定。醫療事前指示有多種不同的類型。舉例來說：

- 醫療照護授權書
- 生前遺囑

您可以選擇是否填寫醫療事前指示。沒有人能根據您是否有醫療事前指示來拒絕您的照護。為了協助您決定您的照護，請和您信任的人討論。這可能是家庭成員或朋友。您也可以和您的律師或 PCP 討論。

請致電會員服務，電話：(888) 794-7268 (TTY: 711)，服務時間為：全年無休，每天上午 8 a.m. 至晚上 8 p.m.（當地時間），以協助獲得符合州法律的醫療事前指示。

如果您已簽署醫療事前指示，但您認為醫療提供者未遵守您的意願，您可以提出投訴。請造訪 [SWHMA.com](https://www.swhma.com) 或致電會員服務以瞭解詳細資訊。

