

获取优质医疗保健指南

2025

目录

帮助您获取优质医疗保健的指南	2	行为健康服务	13
您的医疗保健服务联系人	2	紧急行为健康服务	13
访问我们的网站	4	获得特殊健康需求的护理	14
会员门户网站	5	网络外部服务	14
提供者在线目录	6	提供服务的工作时间	14
Senior Whole Health by Molina Healthcare 的 Quality Improvement Plan (质量改进计划) 和服务	7	在非工作时间或紧急情况下需要护理时的 做法	14
保持健康的指南	8	关于药物福利	15
慢性健康问题的额外帮助	8	保护您的隐私	15
群体健康	9	您的权利与责任	16
健康风险评估和 自我管理工具	11	第二意见	17
患者安全计划	11	申诉和上诉	17
我们如何与提供者合作做出您的护理决定	12	您有权对拒绝提出上诉	18
关注最新动态	12	您有权制定预先医疗指示	18
语言与沟通 援助服务	12		
女性健康服务	13		

帮助您获取优质医疗保健的指南

2025 版 Senior Whole Health by Molina Healthcare 《获取优质医疗保健指南》(以下简称《指南》)旨在帮助您全面了解我们提供的计划与服务。通过本《指南》，您将了解我们如何通过质量改进计划和服务来维护您的健康，并关照您的健康需求。

在本《指南》中，您将详细了解：

- 我们如何保障您的隐私权及受保护健康信息 (PHI)
- 我们如何选择适合您的医疗保健服务
- 我们如何协助您采取医疗保健措施
- 我们如何满足您的沟通需求

您可以打印《指南》以及我们网站上的其他信息。如欲获取您首选语言或无障碍格式的《指南》，请致电联系会员服务部，电话：(888) 794-7268 (TTY: 711)，客服时间为每周 7 天，当地时间上午 8 点至晚上 8 点。新参保以及现有会员均可要求我们邮寄一份材料复印件。

您的医疗保健联系人

部门/计划	服务	电话号码
会员服务	Senior Whole Health by Molina Healthcare 的会员服务部可以： • 回答有关您的健康计划及服务的问题。 • 为您选择或更换初级医疗保健提供者 (PCP) 提供帮助。 • 告诉您在何处获得护理。 • 若您说英语以外的其他语言，我们也可为您提供口译服务，包括美国手语 (ASL)。 • 以其他语言及形式提供信息。	会员服务部 (888) 794-7268 TTY (文本电话) : 711 每周 7 天 当地时间上午 8 点至晚上 8 点。
24 小时护士咨询热线和全国自杀与危机生命热线	如果您对自己的健康有任何疑问，可随时咨询注册护士。全年全天候服务。 988 自杀与危机生命热线面向全国，每周 7 天、每天 24 小时为遭受自杀危机或心理健康相关困扰的人士提供保密支持。	24 小时护士咨询热线 (888) 275-8750 西班牙语： (866) 648-3537 TTY (文本电话) : 711 全国自杀与危机生命热线 电话和短信：988

部门/计划	服务	电话号码
全天 24 小时远程保健 虚拟护理	可以在家中通过电话或视频, 向经过专业认证的医生咨询轻微疾病或行为健康问题。您可以在全年全天任何时间获得护理。	Teladoc 800-TELADOC (800) 835-2362 TTY (文本电话) : 711 Member.Teladoc.com/Molina
健康管理*	您是否患有慢性疾病? 我们提供计划来帮助您应对以下情况: • 哮喘 • 抑郁症 • 糖尿病 • 慢性阻塞性肺病 (COPD) • 心力衰竭 • 高血压 • 体重 (营养咨询) • 戒烟 • 用药障碍 如欲了解如何参与和使用、加入或离开本计划的详细信息, 请联系健康管理团队。	健康管理部 (866) 891-2320 TTY (文本电话) : 711 周一至周五 太平洋时间上午 6 点至下午 6 点
健康教育*	了解更多关于健康生活的信息。详细了解我们的戒烟和体重管理计划。我们将帮助您了解如何使用、加入或离开本计划。	健康教育 (888) 794-7268 TTY (文本电话) : 711 每周 7 天 当地时间上午 8 点至晚上 8 点。
Care Management 团队*	我们的护理管理员将评估您的健康状况, 并提供福利和资源审查。此计划可以帮助您更健康地生活。会员服务部可帮助您了解如何使用、加入或离开本计划。	会员服务 (888) 794-7268 TTY (文本电话) : 711 每周 7 天 当地时间上午 8 点至晚上 8 点。
综合护理管理和重症 护理管理*	为需要额外帮助的重症患者提供护理, 帮助他们康复。护理管理员将帮助您尽可能获得最好的护理。请来电联系会员服务部, 了解如何使用、加入或离开这些计划。	会员服务 (888) 794-7268 TTY (文本电话) : 711 每周 7 天 当地时间上午 8 点至晚上 8 点。

部门/计划	服务	电话号码
Transition of Care Program (过渡医护计划)*	辅导员将协助您从医院或疗养院顺利过渡回家,并确保您在家中得到需要的护理。请致电会员服务部,了解如何使用、加入或离开本计划。	会员服务 (888) 794-7268 TTY (文本电话): 711 每周 7 天 当地时间上午 8 点至晚上 8 点。
U.S. Department of Health and Human Services (HHS) Office for Civil Rights (OCR)	OCR 致力于保护您在医疗保健和社会服务领域的权利,防止歧视,并保障您个人健康信息的隐私。	Office for Civil Rights (OCR) (800) 368-1019 电讯显示设备 (Telecommunications Device for the Deaf, TDD) 免费电话: (800) 537-7697 hhs.gov/ocr/index.html
Massachusetts Division of Insurance (DOI)	DOI 监管健康计划。如有申诉,建议先使用 Senior Whole Health by Molina Healthcare 的申诉流程,再联系 DOI。如需更多流程相关信息,请致电会员服务部,电话:(888) 794-7268 (TTY: 711), 客服时间为每周 7 天,当地时间上午 8 点至晚上 8 点。	Division of Insurance (DOI) (877) 563-4467 TTY: 711 Division of Insurance Mass.gov

*您可以随时选择退出这些计划。有关上述计划的更多详细信息,请来电联系会员服务部。

访问我们的网站

访问 [Senior Whole Health by Molina Healthcare](https://SeniorWholeHealth.com) 并选择您所在州。
您可以找到:

- 福利与服务
- 共付额和其他费用(如适用)
- 账单的处理方式
- 常见问题解答
- 药房详细信息,如:
 - 计划承保的药物
 - 药物限制或配额
 - 处方集外药物的例外请求
 - 仿制药替代品
 - 治疗性交换(具有相同效果的不同药物)
 - 逐步疗法(在我们承保另一种药物之前承保一种药物)
 - 如何找到附近的网络内药房



- 预防保健指南和疫苗接种计划
- 专科护理和医院服务的获取方式
- 初级护理和专科提供者信息
- 医疗服务使用管理 (UM) 程序, 包括:
 - 服务前审查
 - 紧急服务并行审查 (您在医疗保健中心接受服务的同时进行审查)
 - 服务后审查
 - 如何提交上诉

欲获得有关 **Senior Whole Health by Molina Healthcare** 的任何印制材料, 请致电会员服务部, 电话: (888) 794-7268 (TTY: 711), 客服时间为每周 7 天, 当地时间上午 8 点至晚上 8 点。您也可以在网站上查阅会员手册。

会员门户网站

MyMolina.com 是安全的会员门户网站, 您可以通过电脑、手机、平板电脑或笔记本电脑管理您的健康。会员门户网站简单易用。以下列举一些功能:

- 填写健康风险评估 (HRA)
- 搜索当地药房
- 帮助进行以下事宜:
 - 健康饮食
 - 体重控制
 - 了解自己是否有抑郁问题或缺乏动力
 - 管理压力
 - 体育活动
 - 停止吸烟
 - 癌症筛查
 - 疫苗接种
 - 戒酒
- 申请或打印会员 ID 卡
- 更新个人资料, 如:
 - 电话号码
 - 电子邮箱
 - 邮寄地址
 - 语言偏好
 - 种族
 - 族裔
 - 人称代词
 - 性别认同
 - 性取向

- 选择或更换医生
- 查看健康记录
- 从 24 小时护士咨询热线获得健康建议, 该服务全周无休
- 向会员服务部发送电子邮件
- 寻找有帮助的资源

如欲了解更多信息或注册会员门户网站, 请致电联系会员服务部, 电话:(888) 794-7268 (TTY: 711), 客服时间为每周 7 天, 当地时间上午 8 点至晚上 8 点。您也可以在电脑或手机上创建账户。我们建议您首先在电脑上创建账户。

在电脑上创建账户的步骤如下:

- 第 1 步: 访问 [MyMolina.com](https://www.MyMolina.com)
- 第 2 步: 输入您的会员 ID 号、出生日期和邮政编码
- 第 3 步: 输入您的电子邮件地址
- 第 4 步: 创建密码
- 第 5 步: 可能需要您提供电话号码或电子邮箱来接收验证码, 以验证您的身份

在手机上创建账户的步骤如下:

- 第 1 步: 在 App Store 或 Google Play 商店搜索 My Molina® 移动应用程序
- 第 2 步: 将 My Molina® 移动应用程序下载至您的手机
- 第 3 步: 打开应用并选择您的健康计划
- 第 4 步: 输入您的会员 ID 号、出生日期和邮箱地址
- 第 5 步: 创建密码

提供者在线目录

如欲在线查找提供者, 请访问 [Senior Whole Health by Molina Healthcare](https://www.SeniorWholeHealthbyMolinaHealthcare.com)。点击“Find a Doctor or Pharmacy” (查找医生或药房)。提供者在线目录中包括:

- 网络内提供者的名称、地址、电话号码、专业以及性别。
- 提供者的专业认证状态
 - 您也可以访问美国医学专业委员会 (American Board of Medical Specialties) (网址:[ABMS.org](https://www.abms.org)) 查看提供者是否通过了专业委员会认证
- 工作时间
- 正在接受新患者的提供者
- 服务提供者或工作人员所使用的语言, 包括美国手语
- 医院名称、地点和认证状态

如果您无法上网或需要更多信息 (例如提供者的医学院校或住院医师培训信息), 那么我们可以邮寄提供者目录的印刷版给您。请致电联系会员服务部寻求帮助, 电话:(888) 794-7268 (TTY: 711), 客服时间为每周 7 天, 当地时间上午 8 点至晚上 8 点。



Senior Whole Health by Molina' Healthcare 的 Quality Improvement Plan (质量改进计划) 和服务

我们追求为您提供尽可能最好的护理服务。正因如此, 我们每年都制定计划来不断改进:

- 我们的服务
- 您获得的护理质量
- 我们与您的沟通方式

我们的目标是:

- 提供对您健康有益的服务
- 与提供者合作, 确保您得到需要的护理
- 满足您的语言和文化需求
- 减少您在获取护理时可能遇到的障碍, 如交通出行或语言问题

我们非常重视您的反馈。我们会回顾过去一年的服务, 以评估我们的进步。我们可能会向您发送会员调查, 收集您的意见。

我们还会进行调查, 了解有多少会员得到了需要的服务。这些调查有助于我们了解需要提供哪些护理。其中一项调查是: CAHPS® (Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems, 消费者对医疗保健提供者和系统的评估)。

CAHPS® 调查将询问您对以下方面的评价:

- 您的医疗保健服务
- 您的初级护理提供者 (PCP)
- 您的健康计划
- 您看过的专科医生
- 健康检查
- 您获得护理的便利性
- 您快速获得护理的便利性

HEDIS® (医疗保健效率数据和信息集)

我们还会衡量有多少会员会接受关键检测和检查。我们关注的项目包括:

- 年度体检
- 糖尿病护理
- 乳房 X 光检查 (乳房 X 射线检查)
- 药物管理
- 巴氏涂片检查
- 产前医疗
- 产后护理
- 疫苗接种 (流感、儿童和青少年接种)

我们关心您的健康。我们希望帮助您更好地照顾自己和家人。为此, 我们将:

- 提醒您本人以及带孩子接受健康检查和疫苗接种

- 传授您有关慢性健康病症的知识
- 确保您在怀孕后获得产前和产后护理
- 如有需要,提醒您进行巴氏涂片检查和乳房 X 光检查
- 解决您提出的任何投诉
- 帮助您在我们的网站上找到并使用相关信息
- 向您介绍我们提供的特殊服务

如欲了解更多信息,请来电联系会员服务部,电话 (888) 794-7268 (TTY: 711), 客服时间为每周 7 天, 当地时间上午 8 点至晚上 8 点。您可以向我们索取 Quality Improvement Plan (质量改进计划) 和结果的打印副本。

保持健康指引

我们提供关于预防性服务及其接受时间的信息。这些信息不能取代医生建议。

为了更好地利用这些指南,请:

- 仔细逐条阅读
- 记下问题,并在下次体检时与医生讨论
- 向提供者报告您或孩子的任何健康问题
- 按时就诊
- 如果您错过就诊,请立即重新安排

我们帮助您了解关键检测和体检,以便您更好地管理糖尿病、慢性阻塞性肺疾病 (COPD) 和抑郁症等疾病。请访问 www.molinahealthcare.com/members/ma/en-US/pages/home.aspx 了解详细信息。请致电会员服务部,电话:(888) 794-7268 (TTY: 711), 客服时间为每周 7 天, 当地时间上午 8 点至晚上 8 点。

慢性健康问题的额外帮助

每天应对健康问题可能会让人感到压力重重。为了确保您获得适当的护理,我们的 CareManagement Program (护理管理计划) 可以为您提供以下帮助:

- 获得服务
- 安排检测和提供者就诊
- 获得赶赴医疗预约的交通服务
- 解决护理或服务上的差距
- 为有特殊需求的患者以及其护理者获取支持
- 从一种环境转移到另一种环境,比如办理出院
- 获得长期医护服务
- 帮助您与社区的支持力量建立联系
- 查找社区服务,如上门送餐服务或物理治疗



您可以通过以下方式转介至护理管理：

- 服务提供者、出院规划人员或社工
- 会员服务部、健康教育热线或我们的 24 小时护士咨询热线
- 家庭成员或照顾者
- 自我转介
- 由 Senior Whole Health by Molina Healthcare 鉴定为符合护理管理的资格

这些计划将免费向您提供。您可以随时选择停止参加任何计划。请致电会员服务部，电话：(888) 794-7268 (TTY: 711) 获取更多信息，客服时间为每周 7 天，当地时间上午 8 点至晚上 8 点。

人口健康

(健康管理、产妇筛查和高危妊娠支持、综合护理管理和重症护理管理、护理过渡、会员通讯和健康教育)

我们提供多种计划，只为帮您畅享更健康的人生。

健康管理部

我们提供以下计划，旨在帮助您和您的家人应对以下情况：

- 哮喘
- 心血管疾病 (CVD)
- 慢性阻塞性肺病 (COPD)
- 抑郁症
- 糖尿病
- 心力衰竭
- 体重 (营养咨询)
- 戒烟
- 用药障碍

如欲了解更多信息，或要参加或退出这些计划，请来电联系健康管理团队，电话：(866) 891-2320 (TTY: 711)，服务时间：周一至周五上午 6 点至下午 6 点 (太平洋时间)。

护理管理

护理管理是旨在帮助您更好地照顾自己的身体及行为健康的服务。由护理管理员、护士、医生及其他辅助人员组成的团队将协同制定个性化计划，助您实现康复目标。

护理管理员可能会通过电话或面对面的方式与您沟通，确保您的身体健康。他们也可能邀请社区专家为您提供必要的信息或培训。请致电会员服务部，电话：(888) 794-7268 (TTY: 711) 了解更多信息以及了解您是否有资格加入或离开这些计划，服务时间：每周 7 天、每天上午 8:00 至晚上 8:00 (当地时间)。

综合护理管理和重症护理管理

综合护理管理和重症护理管理为需要额外帮助的重症患者提供护理,帮助他们康复。护理管理员将确保您尽可能获得最好的护理,还将:

- 向您介绍病情,确保您获得适当的护理和服务
- 帮助您获取康复所需要的资源,比如药物或设备
- 定期评估服务效果
- 持续与您合作,直至您能够自主照顾自己

如欲了解更多信息以及您是否有符合资格、加入或离开这些计划,请致电会员服务部,电话:(888) 794-7268 (TTY:711),每周 7 天、每天上午 8 点至晚上 8 点(当地时间)。

Transition of Care Program (过渡医护计划)

我们的护理过渡计划旨在帮助您在出院或离开其他护理机构后顺利过渡回家。辅导员将与您或您的照顾者合作,确保您清楚自己的健康计划。我们会确保您尽可能获得最好的护理,并且您在整个康复过程中感受到支持。

本服务适用于所有 Senior Whole Health by Molina Healthcare 会员。如欲了解更多信息以及您是否有符合资格、加入或离开本计划,请致电会员服务部,电话:(888) 794-7268 (TTY: 711),客服时间为每周 7 天,当地时间上午 8 点至晚上 8 点。

会员通讯

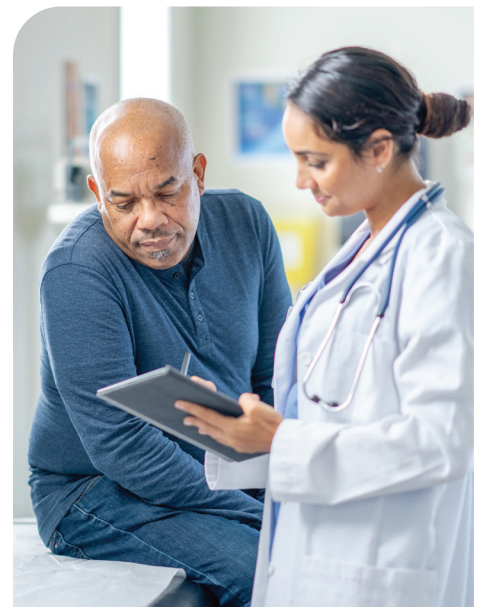
我们把会员通讯发布在 [会员材料和表格 | Senior Whole Health](#)。内容包括易于理解的健康生活小贴士。

健康教育

我们提供多种健康教育资源,涵盖以下主题:

- 健康饮食
- 预防疾病
- 压力管理
- 保持活力
- 胆固醇
- 哮喘
- 糖尿病
- 行为健康

您可以向医生索取健康教育材料,您还可以访问 [健康教育 | Senior Whole Health](#)。



健康风险评估和自我管理工具

如需帮助做出有益健康的改变, 请使用 [MyMolina](#) 会员门户网站上的健康风险评估 (健康评估)。只需回答有关您的健康状况、生活习惯和建议检查的问题。在您完成此评估后, 您将收到有关健康风险的报告。

在会员门户网站上, 您还可以找到自我管理工具, 获得有关以下方面的建议:

- 体重管理
- 抑郁症
- 财务健康
- 其他影响健康的因素

这些工具将协助您监测进展、识别障碍并评估健康目标的达成情况。要了解更多信息, 请访问 [MyMolina.com](#)。

患者安全计划

我们的患者安全计划致力于确保您和您的家人在接受医疗服务时的安全。

我们通过以下措施保护您:

- 向提供者和医院传达安全问题信息, 并指导如何获得帮助
- 跟踪会员对提供者办公室和医院安全问题的投诉
- 审查医院安全检查团体提交的报告
- 帮助您从一个地方转移到另一个地方 (如从医院转移到家中)
- 指导您在提供者看诊期间该提出哪些问题

安全检查团体包括:

- [Leapfrog Group 质量指数评分](#)
- [The Joint Commission 全国患者安全目标评分](#)

您可以查看所述网站, 以:

- 了解医院为提高安全性正在采取的措施
- 了解选择提供者或医院时应注意的事项
- 获取有关糖尿病和哮喘等疾病的计划和服务信息

如欲了解更多信息, 请来电联系会员服务部, 电话 (888) 794-7268 (TTY: 711, 客服时间为每周 7 天、每天上午 8 点至晚上 8 点 (当地时间)), 或访问 www.molinahealthcare.com/members/ma/en-US/pages/home.aspx。

我们如何与提供者合作做出您的护理决定

有些服务必须获得预先批准才能承保。我们会与您的提供者合作确定您需要的服务。我们会根据医疗需求和权益选择您的医护服务。这称为医疗服务使用管理 (UM)。

- 我们不会因拒绝服务而奖励提供者或其他人员。
- 我们不会因提供者或 UM 员工做出医护服务减少的选择而向其支付额外费用。

如果您需要长期服务和支持 (LTSS), 将由具备 LTSS 经验、接受过相关培训和教育的人员决定所需的服务。

如果您对我们的 UM 流程或裁决有疑问, 请来电联系会员服务部, 电话 (888) 794-7268 (TTY: 711), 客服时间为每周 7 天, 当地时间上午 8 点至晚上 8 点。我们接受对方付费电话。如果您需要语言方面的帮助, 双语工作人员或口译人员将免费为您效劳。如果您是失聪、重听或言语障碍人士, 那么我们也提供 TTY 服务。

如果您在非工作时间或周末来电, 请留言并提供您的电话号码。我们将在一个工作日内给您回电。会员服务部还可能给您打电话讨论 UM 问题。如果会员服务部给您打电话, 那么我们将说出我们的姓名、职务和 Senior Whole Health by Molina Healthcare 名称。

关注最新动态

我们积极研究提供新型护理和服务的方式, 以及提供这些护理和服务的新途径。我们会审查新的服务是否安全及其附加益处。我们每年都会关注以下方面的最新动态:

- 设备
- 医疗服务
- 行为健康服务
- 医药

语言与沟通援助服务

我们还会免费提供您所用语言的书面或口头信息。我们提供口译服务, 帮助您与提供者或我们顺畅交流。我们的翻译服务覆盖大多数语言, 包括手语。如需口译员或非英语语言的书面材料, 请来电联系会员服务部, 电话: (888) 794-7268 (TTY: 711), 客服时间为每周 7 天, 当地时间上午 8 点至晚上 8 点。

女性健康服务

我们承保乳房检查和乳房 X 光检查。您可以找女性健康专家进行常规和预防性服务。这一专家可能是妇科医生。无需转诊, 您即可获得这些服务。

行为健康服务

如果您对行为健康问题有疑虑, 我们可以提供帮助。我们可以帮助解决压力、抑郁或药物/酒精使用等问题。我们承保行为健康服务。您无需转诊即可使用提供者。详情请咨询您的 PCP 或来电联系会员服务部, 电话 (888) 794-7268 (TTY: 711), 客服时间为每周 7 天、当地时间上午 8 点至晚上 8 点。

若您遭受以下问题, 我们可提供帮助:

- 悲伤且情况不见好转
- 感到绝望或无助
- 负罪感



- 无价值感
- 睡眠障碍
- 食欲不佳或体重减轻
- 失去兴趣

若您需要心理健康或药物滥用服务,您可以:

- 致电会员服务部
- 拨打 24 小时护士咨询热线。
- 前往心理健康或药物滥用服务提供者或机构
- 登录 MolinaHealthcare.com 查看提供者目录
- 访问会员门户网站,网址:MyMolina.com。
- 咨询会员服务部,了解您附近的机构的名称和电话号码

紧急行为健康服务

行为健康紧急情况是指可能对身体造成极大伤害甚至导致死亡的精神健康问题。一些例子包括:

- 有自杀念头或尝试自杀
- 对自己或他人造成危险
- 受伤并且无法进行日常生活活动
- 受伤并且严重危及身体健康或生命

如果您遇到紧急情况,请前往最近的医院急诊室。您也可以立即前往任何其他紧急救援场所。您可以拨打 911。如需自杀与危机生命热线服务,您可以拨打 988。

如果您去了急诊室,请尽快通知您的初级护理提供者 (PCP)。如果您遇到紧急情况而无法前往网络内提供者:

- 请前往最近的医院或急诊室
- 请拨打 ID 卡上的电话号码
- 请在离开急诊室后的 24 至 48 小时内给提供者打电话接受后续护理

如果您在服务区域以外遇到紧急情况,那么我们将在您康复后尽快帮您联系网络内提供者。

获得特殊健康需求的护理

我们的承保护理服务可满足特殊需求。如果您拥有长期服务和支持 (LTSS),您可以在专科医生处看诊。您不需要转诊。您可能符合额外服务的资格。请致电会员服务部了解有关护理协调和护理管理的更多信息,电话:(888) 794-7268 (TTY: 711),客服时间为每周 7 天,当地时间上午 8 点至晚上 8 点。

网络外部服务

如果网络内提供者无法为您提供所需的承保服务,在我们可以提供网络内服务之前,您可以前往网络外服务提供者处看诊。若您获准可接受网络外服务,我们将承付此服务并与网络外服务提供者协调付款事宜。由您承担的费用与由网络内提供者提供服务时相同。如欲了解更多信息,请来电联系会员服务部,电话 (888) 794-7268 (TTY: 711),客服时间为每周 7 天,当地时间上午 8 点至晚上 8 点。

服务时间

您可以全年全天 24 小时获得服务。总有办法可获得您所需的护理。您可以进行面诊、使用远程医疗服务或在需要时接受非工作时间或紧急护理。

在非工作时间或紧急情况下需要护理时的做法

在非工作时间需要护理

您可能会在 PCP 下班后需要护理。非工作时间请拨打 24 小时护士咨询热线 (888) 275-8750。

训练有素的护士可全天候为您提供以下帮助：

- 回答您的医疗疑问
- 帮助您判断是否立即需要护理
- 帮助您预约

急救医疗

什么是紧急情况？

这是指需要立即护理或危及生命或健康的突发或严重问题。

紧急护理在我们的承保范围内。

在美国境外的紧急护理不在承保范围内 (除非您在加拿大或墨西哥需要住院治疗)。

如需紧急护理, 请拨打 911 或前往最近的医院。您无需获得事先批准。如需自杀与危机生命热线服务, 您可以拨打 988。如有急需护理的需求, 请拨打 24 小时护士咨询热线 (888) 275-8750。

关于药物福利

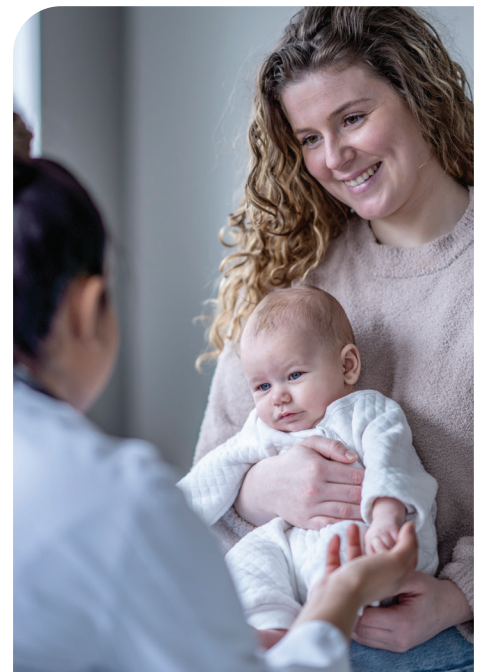
如欲了解您需要的药物, 请咨询您的提供者。欲了解有关药物福利的详细信息, 请访问[药房和处方药 | Senior Whole Health](#)。您可以在我们的网站上找到：

- 我们的处方集：我们承保的仿制药和品牌药列表
- 承保药物的限制, 例如您可能获得的剂量
- 您的提供者如何请求批准您需要的某些药物或数量
- 获取某些药物批准所需的信息, 由提供者提供
- 仿制药替代品的程序、治疗互换和阶梯治疗流程
- 我们的处方集更新
- 处方集上未列出的药物的任何定额分摊费用
- 您的提供者如何要求我们承保处方集上未列出的药物

如欲了解更多信息, 请来电联系会员服务部, 电话 (888) 794-7268 (TTY: 711), 客服时间为每周 7 天, 当地时间上午 8 点至晚上 8 点。

保护您的隐私

在保护个人健康信息方面, 您享有一些权利。我们不会在法律禁止的情况下共享健康信息。我们尊重并保护您的隐私。我们可能会使用和共享数据为您提供福利。您的隐私对我们很重要。



您的受保护健康信息 (PHI)

PHI 代表受保护健康信息。这包括您的：

- 姓名
- 会员 ID 号
- 种族
- 族裔
- 性别认同
- 性取向
- 社会需求
- 社会风险
- 语言需求
- 可识别您身份的其他信息

我们可能会使用您的 PHI 进行以下活动：

- 与临床医生合作提供您的治疗
- 支付您的医疗保健费用
- 评估您获得的医护服务质量
- 向您介绍您的医护服务选择
- 执行我们的健康计划
- 如法律允许, 出于其他目的使用或共享 PHI

对于上述未列出的任何用途, 我们必须获得您的书面批准, 之后才能使用或共享您的 PHI。

您的隐私权

您有权：

- 查看您的 PHI
- 获取您的 PHI 副本
- 更改您的 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

How Senior Whole Health by Molina Healthcare 保护您的 PHI

您的 PHI 可以是书面、口头或数字形式。我们通过以下方式保护您的 PHI：

- 拥有保护您的政策和程序
- 对能够看到 PHI 的员工进行限制

- 培训我们的员工如何保护 PHI (书面和口头沟通)
- 要求提供书面协议以遵守相关政策和程序
- 通过数字方式 (使用防火墙和密码) 保护 PHI

根据法律,我们必须:

- 保护您的 PHI 的隐私性
- 如果有任何未担保 PHI 违规,及时告知您
- 不为核保目的使用或披露您的遗传信息
- 不将您的种族、性别认同、性取向、民族或语言数据用于核保或拒绝承保
- 遵循我们的隐私实践声明 (NPP)

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 并提出投诉
- 向 U.S. Department of Health and Human Services 提出投诉

以上信息仅为摘要。要了解有关我们如何使用和共享您的 PHI 的更多信息,请访问 [Senior Whole Health by Molina Healthcare](#) 查看我们的隐私实践声明 (NPP)。您还可以来电联系会员服务部索取副本,电话 (888) 794-7268 (TTY: 711), 客服时间为每周 7 天,当地时间上午 8 点至晚上 8 点。

您的权利与责任

了解您的权利与责任非常重要。这将有助于您本人、您的家人、您的提供者和 Senior Whole Health by Molina Healthcare 确保您获得所需的护理。

您有权:

- 了解有关 Senior Whole Health by Molina Healthcare、我们的服务和提供者以及您的权利与责任的事实
- 隐私受到尊重和庄严地对待
- 帮助您与您的提供者针对您的医疗保健做出决定。您可以拒绝治疗。
- 索取您的病历副本。
- 要求更改或更正您的病历。
- 以您能理解的方式与医生讨论您的治疗方案,并参与制定双方都同意的治疗目标。不论费用或福利范围。
- 针对 Senior Whole Health by Molina Healthcare 或您接受的护理提出任何投诉或提起上诉。
- 充分行使您的会员权利,而不必担心负面结果。
- 每年获得您的权利与责任。
- 针对我们的权利和责任政策提出修订建议。

您也有以下责任:

- 提供 Senior Whole Health by Molina Healthcare 和您的提供者为您提供护理所需的全部事实。
- 了解您的健康问题。
- 参与实现您和您的提供者商定的治疗目标。
- 遵循您医护服务的治疗计划。

- 按时就诊。
- 如果您在就诊时将会迟到或无法就诊, 请立即致电办公室。

我们将会员权利和责任声明分享给:

- 新参保会员 (参保时)
- 现有会员 (若其要求)
- 新的服务提供者 (在其加入网络内时)
- 现有服务提供者 (若其要求)

请访问 [Senior Whole Health by Molina Healthcare](#) 查看您的会员手册, 了解您的权利与责任的完整列表。您也可致电会员服务部索取相关副本, 电话: (888) 794-7268 (TTY: 711), 客服时间为每周 7 天, 当地时间上午 8 点至晚上 8 点。

第二意见

如果您对提供者的护理计划有异议, 那么您有权获得第二意见。您可以与其他网络内提供者交谈。您也可以免费与我们网络之外的提供者交谈。如欲了解更多信息, 请来电联系会员服务部, 电话 (888) 794-7268 (TTY: 711), 客服时间为每周 7 天, 当地时间上午 8 点至晚上 8 点。

申诉和上诉

如果您在医疗或服务方面遇到问题, 您有权提出申诉 (投诉) 或上诉。

申诉可能涉及:

- 您从您的提供者或医院获得的医护服务
- 获得预约或到提供者处问诊所需的时间
- 您所在地区的提供者可用性

如果您不同意我们的以下决定, 可以提出上诉:

- 停止、更改、暂停、删减或拒绝某项服务
- 拒绝支付服务费用

如果该决定会危及您的生命或健康, 那么您可以要求加快审查。如果您的上诉被驳回, 您还可以请求州行政法官举行公平听证会。

请访问 [Senior Whole Health by Molina Healthcare](#) 或查阅会员手册了解下述内容:

- 申诉和上诉
- 谁可以提出申诉和上诉
- 州公平听证会流程、权利和时间范围

如有疑问, 请来电联系会员服务部, 电话 (888) 794-7268 (TTY: 711), 客服时间为每周 7 天, 当地时间上午 8 点至晚上 8 点。

您有权对拒绝提出上诉

什么是拒绝?

所谓拒绝, 是指我们不支付某项服务或账单。如果我们拒绝您的服务, 那么您有权了解拒绝的原因。您有权提起上诉。

如果我们拒绝您的服务，那么您将收到解释拒绝原因的信函。信函将介绍您的上诉权利。您可以在会员手册中详细了解这些权利。您还可以前往 [Senior Whole Health by Molina Healthcare](#) 了解如何提起上诉。会员服务部也可以帮助您提出上诉。

如果您对上诉结果不满意，还可以要求进行独立审查。服务驳回信函中会告知您如何申请公平听证会。信中会解释您何时仍可以获得服务以及如何要求在等待公平听证会的同时继续获得服务。若公平听证会同意 [Senior Whole Health by Molina Healthcare](#) 的决定，则您须为您等待期间所享受的服务付费。Molina 以外的提供者将根据所有事实做出决定，Molina 将遵循此裁决。

您有权制定预先医疗指示

您有权接受或拒绝提供者提供的治疗。如果您无法告诉提供者您的意愿，那么您需要想办法表达出来。制定预先医疗指示非常重要。您可以签署一份用于医疗和精神健康护理的预先医疗指示。

预先医疗指示是一种法律文件，用于告诉提供者您在无法说话时希望接受的护理类型。请在紧急情况发生之前制定预先医疗指示。这样，如果您无法自己做出重要的健康决定，其他人就不会替您做决定。预先医疗指示有多种不同类型。部分例子如下：

- 医疗保健委托书
- 生前医嘱

您可以自行选择是否签署预先医疗指示。任何人都不能因为您是否有预先医疗指示而拒绝为您提供护理。想要获得帮助来做出护理决定，请跟您信任的人交谈。这个人可以是家人或朋友。您也可以跟您的律师或 PCP 交谈。

请致电会员服务部寻求帮助以获得符合州法律的预先医疗指示，电话：(888) 794-7268 (TTY: 711)，客服时间为每周 7 天，当地时间上午 8 点至晚上 8 点。

如果您已签署预先医疗指示，但认为提供者未遵循您的意愿，那么您可以提出投诉。请访问 [Senior Whole Health by Molina Healthcare](#) 或致电会员服务部了解详细信息。