

2023 | 承保範圍證明

Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP)

New York H5992-008

服務區域為 Bronx、Kings、Nassau、New York、Orange、Queens、Richmond、Rockland 及 Westchester等郡

生效日期為 2023 年 1 月 1 日至 12 月 31 日

2023 年 1 月 1 日 – 12 月 31 日

承保範圍證明：

Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 會員可享有的 Medicare 健康福利與服務及處方藥給付範圍

本文件提供您在 2023 年 1 月 1 日至 12 月 31 日的 Medicare 健康照護及處方藥給付範圍詳細資訊。這是重要的法律文件。請保存在安全的地方。

如對本文件有疑問，請聯絡會員服務部，電話：(833) 671-0440。（電傳打字機 (TTY) 使用者請撥打 711）。服務時間為每週 7 天，當地時間上午 8 a.m. 至晚上 8 p.m.（時段根據開放投保期間而異）。

本計劃 Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 由 Senior Whole Health of New York, Inc (Senior Whole Health by Molina Healthcare) 提供（本承保範圍證明中提到的我們、我方或本公司是指 Senior Whole Health of New York, Inc (Senior Whole Health by Molina Healthcare)。計劃或本計劃則是指 Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP)。）

本文件免費提供西班牙文和中文。

您可以免費取得本文件的非英語版本或其他格式版本，例如，大字體、點字或語音。請撥打(833) 671-0440，(電傳打字機：711)。此為免付費電話。

福利、和/或共付額/共保額可能於 2023 年 1 月 1 日變更。

處方集、藥局網絡和/或醫療服務提供者網絡可能隨時變更。您會在必要時收到通知。我們將提前至少 30 天通知受影響的保戶變更事宜。

本文件說明您的福利與權利。使用此文件以瞭解：

- 您的計劃保費和分攤費用；
- 您的醫療和處方藥福利；
- 如果您對服務或治療不滿意時，該如何提出投訴；
- 如果您需要進一步協助，如何與我們聯絡；以及，
- Medicare 法律要求的其他保護措施。

Senior Whole Health 遵循適用的聯邦民權法，而且不會基於種族、民族、國籍、宗教、社會性別、生理性別、年齡、精神或身體殘疾、健康狀況、接受醫療照護、索賠經歷、病史、基因資訊、可保性證明、地理位置而有所歧視。

H5992_23_008_NYEOC_C

NYM08ECZH1122

2023 年承保範圍證明

目錄

第1章	會員入門	4
第1節	簡介	5
第2節	要成為計劃會員需符合哪些資格？	6
第3節	您將收到的重要會員資料	8
第4節	您每月需為 Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 支付的費用	9
第5節	更多關於每月保費的資訊	11
第6節	請將您的計劃會員記錄保持在最新狀態	11
第7節	其他保險如何與本計劃搭配運作	12
第2章	重要的電話號碼與資源	13
第1節	Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 聯絡資訊 (如何聯絡我們，包括如何聯絡會員服務部)	14
第2節	Medicare (如何直接從聯邦 Medicare 計劃取得協助與資訊)	18
第3節	州健康保險援助計劃 (免費協助、資訊，以及 Medicare 相關問題解答)	19
第4節	品質改善組織	19
第5節	社會保障局 (Social Security)	20
第6節	Medicaid	21
第7節	協助支付處方藥費用之計劃的相關資訊	22
第8節	如何與鐵路退休委員會 (Railroad Retirement Board) 聯絡	23
第9節	您是否有雇主提供的「集體保險」或其他健康保險？	24
第3章	使用本計劃來獲得您的醫療和其他給付服務	25
第1節	本計劃會員取得醫療照護和其他服務時的須知事項	26
第2節	透過本計劃網絡醫療服務提供者取得醫療照護和其他服務	27
第3節	當您需要急診或緊急照護或者身處災難之中時，如何取得服務	30
第4節	如果您收到服務的全額費用帳單，該怎麼辦？	32
第5節	當您參與「臨床研究」時，您的醫療服務如何獲得給付？	32
第6節	在「宗教性非醫療健康照護機構」取得照護的規定	33
第7節	擁有耐用性醫療器材的相關規定	34
第4章	醫療福利表 (給付範圍)	36
第1節	瞭解給付服務	37
第2節	利用醫療福利表來查詢您的給付項目	37
第3節	在 Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 以外承保哪些服務？	65

目錄

第4節	本計劃不給付哪些服務？	68
第5章	使用本計劃的給付範圍來取得您的 D 部分處方藥	70
第1節	簡介	71
第2節	在網絡藥局或透過本計劃的郵購服務領取處方藥	71
第3節	您的藥物必須列於本計劃的「藥物表」	73
第4節	某些藥物的給付受到限制	74
第5節	如果您的藥物之一未按照您想要的方式得到給付，該怎麼辦？	75
第6節	如果您的某項藥物給付有所變動，該怎麼辦？	77
第7節	本計劃不給付何種類型的藥物？	78
第8節	領取處方藥	79
第9節	特殊狀況下的 D 部分藥物給付	79
第10節	藥物安全與管理藥物計劃	80
第6章	您為 D 部分處方藥支付的費用	82
第1節	簡介	83
第2節	藥物的自付費用取決於您在取得藥物時所處的「藥物付款階段」	85
第3節	我們會將解說藥物付款和您所處付款階段的報告寄給您	85
第4節	Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 沒有自付額	86
第5節	在初始給付階段，本計劃與您會各自支付應付的藥物分攤費用	86
第6節	給付缺口階段的費用	88
第7節	在重大傷病給付承保階段，本計劃將給付您所有藥物費用	88
第8節	D 部分疫苗。您支付的費用取決於疫苗接種的方式和地點	88
第7章	針對您取得的給付醫療服務或藥物，要求我們支付應分攤的帳單費用	90
第1節	您應要求我們針對給付服務或藥物支付費用的情況	91
第2節	如何要求我們將款項退還給您，或是支付您所收到的帳單	92
第3節	我們將考慮您的付款申請並接受或否決申請	93
第8章	您的權利和責任	94
第1節	本計劃必須尊重您身為本計劃會員的權利和文化敏感度	95
第2節	身為本計劃會員的應負責任	103
第9章	如果您有問題或需要投訴（給付裁定、上訴、投訴）該怎麼辦	105
第1節	簡介	106
第2節	可於何處獲得更多資訊和個人化協助	106
第3節	為了處理您的問題，您應該使用哪個流程？	108
第4節	處理有關您的 <u>Medicare</u> 福利的問題	109
第5節	給付裁定和上訴基本概念指南	109

第6節	您的醫療照護：如何要求給付裁定或對給付裁定提出上訴	111
第7節	您的 D 部分處方藥：如何要求給付裁定或提出上訴	116
第8節	如果您認為醫師過早讓您出院，該如何要求我們延長住院給付	122
第9節	如果您認為給付太早結束，如何要求我們繼續給付特定醫療服務	126
第10節	提出第 3 級（含）以上的上訴	130
第11節	如何提出與照護品質、等候時間、客戶服務或其他疑慮相關的投訴	132
第12節	處理 Medicaid 福利相關問題	134
第10章	停保本計劃	135
第1節	終止計劃會員資格簡介	136
第2節	何時可以停保本計劃？	136
第3節	如何停保本計劃？	138
第4節	在停保之前，您必須持續透過本計劃獲得醫療服務和藥物	139
第5節	在某些情況下，Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 必須終止您的計劃會員資格	140
第11章	法律聲明	142
第1節	管轄法律聲明	143
第2節	反歧視行為聲明	143
第3節	Medicare 次要保險人代位求償權聲明	143
第12章	重要詞彙定義	144

第1章

會員入門

第1節 簡介

第1.1節 您所加入的 Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 是特殊 Medicare Advantage 計劃 (Special Needs 計劃)

您同時受到 Medicare 和 Medicaid 的保障：

- **Medicare** 是聯邦醫療保險計劃，適用於 65 歲或以上的老年人、部分 65 歲以下具有特定殘疾者，以及患有末期腎臟病（腎衰竭）者。
- **Medicaid** 是聯邦政府和州政府的聯合計劃，旨在協助收入和資源有限的特定人士支付醫療費用。Medicaid 的給付範圍依州別和您的 Medicaid 類型而異。有些 Medicaid 保戶會取得協助以支付其 Medicare 保費和其他費用。有些人還可取得 Medicare 未給付之服務和藥物的額外保障。

您選擇透過我們的計劃：Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP)，享有 Medicare 健康照護和處方藥給付。我們必須給付所有 A 部分和 B 部分服務。然而，本計劃中的分攤費用和醫療服務提供者的使用與 Original Medicare 不同。

Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 是一項專門 Medicare Advantage 計劃（Medicare「Special Needs 計劃」），這表示其福利是專為有特殊健康照護需求的人士所設計。Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 則是專為擁有 Medicare 且有資格獲得 Medicaid 援助的人士所設計。

由於您從 Medicaid 得到 Medicare A 部分和 B 部分分攤費用（自付額、共付額和共保額）協助，因此您無須為 Medicare 醫療照護服務支付任何費用。Medicaid 也提供 Medicare 通常未給付的健康照護服務，藉以為您提供其他福利。您會獲得 Medicare 的「額外補助」(Extra Help)，以支付 Medicare 處方藥的費用。Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 可協助您管理所有福利，讓您取得您有權享有的健康照護服務與付款援助。

Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 由私人公司經營。如同所有 Medicare Advantage 計劃，此 Medicare Special Needs 計劃也經過 Medicare 核准。本計劃也與 New York Medicaid 簽訂合約以協調您的 Medicaid 福利。我們很高興能為您提供 Medicare 健康照護保障，包括您的處方藥給付。

本計劃的給付項目符合「健康保險資格」(Qualifying Health Coverage, QHC) 標準，並滿足「患者保護與平價醫療法案」(Patient Protection and Affordable Care Act, ACA) 的個人共同責任要求。請瀏覽國內收入署 (IRS) 網站以瞭解更多資訊，網址為 www.irs.gov/Affordable-Care-Act/Individuals-and-Families。

第1.2節 承保範圍證明文件的內容為何？

本 承保範圍證明文件說明了您可以如何獲得您的 Medicare 醫療照護以及處方藥。其中說明您身為計劃會員的權利和責任、給付項目與支付的費用，以及如果您對裁定或治療不滿意時，該如何提出投訴。

「給付範圍」和「給付服務」是指您做為 Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 會員可享有的醫療照護和處方藥。

您必須瞭解計劃規定以及可供您使用的服務。我們鼓勵您撥空瀏覽本 承保範圍證明文件。

如果您感到困惑憂慮或是有疑問，請聯絡會員服務部。

第1.3節 承保範圍證明的相關法律資訊

本承保範圍證明是我們與您雙方合約的一部分，說明 Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 如何為您提供照護給付。本合約的其他部分包括您的投保表格、承保藥物清單（處方集），以及在我們針對給付範圍或條件做出變更且會影響您的給付範圍時，您將收到的通知。這些通知有時稱為「附約」或「修訂」。

本合約在您投保 Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 的期間（2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日）生效。

Medicare 允許我們在每個日曆年針對所提供的計劃進行變更。這表示我們可以在 2023 年 12 月 31 日之後，變更 Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 的費用和福利。我們也可以選擇在 2023 年 12 月 31 日之後，停止於您所在服務區域提供本計劃或在不同的服務區域提供本計劃。

Medicare（Medicare & Medicaid Services 服務中心）每年都必須核准 Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP)。只要我們選擇繼續提供本計劃，且 Medicare 更新其對本計劃的核准，您就能每年繼續以本計劃會員的身分享有 Medicare 的給付項目。

第2節 要成為計劃會員需符合哪些資格？**第2.1節 您的資格要求**

符合以下條件，即可成為本計劃的會員：

- 您同時擁有 Medicare A 部分和 Medicare B 部分
- -- 以及 -- 您居住在我們的地理服務區域（下方第 2.3 節說明我們的服務區域）。被監禁的個人即使實際位於服務區域內，仍不被視為居住在地理服務區域。
- -- 以及 -- 您是美國公民或具有美國合法居留權
- -- 以及 -- 您符合下述特殊資格要求。

本計劃的特殊資格要求

本計劃的設計立意在於滿足享有特定 Medicaid 福利之人士的需求。（Medicaid 是聯邦政府和州政府的聯合計劃，旨在協助收入和資源有限的特定人士支付醫療費用。）若要符合本計劃的資格，您必須符合 Medicare 和完整 Medicaid 福利的資格。

請注意：若您喪失資格，但可合理預期在 3 個月（90 天）內恢復資格，您則仍符合本計劃的會員資格（第 4 章第 2.1 節說明在視為持續符合資格的期間內，您享有的給付項目和分攤費用）。

第2.2節 何謂 Medicaid？

Medicaid 是聯邦政府和州政府的聯合計劃，旨在協助收入和資源有限的特定人士支付醫療費用。各州會自行決定可計為收入和資源的項目、符合資格的人士、給付的服務，以及服務的費用。在遵守聯邦指南的前提下，各州也能自行決定如何運營其計劃。

此外，Medicaid 也針對 Medicare 保戶提供計劃，協助他們支付 Medicare 費用，例如 Medicare 保費。這些「Medicare Savings 計劃」每年都協助收入和資源有限的人士節省金錢：

第1章 會員入門

- **完整福利雙重資格 (Full-Benefit Dual Eligible, FBDE)**：有權獲得 Medicare，不符合 QMB+ 或 SLMB+ 的收入或資源條件，但符合 Medicaid 的完整給付資格的個人，可能是依照身分類別享有絕對資格或依照醫療需求而隸屬選擇性給付群體，比如入住機構的個人符合特殊的收入水準，或居家與社區型豁免。
- **符合條件的 Medicare 受益人 (Qualified Medicare Beneficiary, QMB+)**：幫助支付 Medicare A 部分和 B 部分保費，以及其他分攤費用（如自付額、共保額和共付額）。這些個人也有資格獲得完整的 Medicaid 福利。

第2.3節 Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 的計劃服務區域

Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 僅提供給居住在本計劃服務區域的個人。若要繼續做為本計劃會員，您必須持續居住在本計劃服務區域。服務區域詳列如下。

我們的服務地區包括 New York 內的這些郡：Bronx、Kings、Nassau、New York、Orange、Queens、Richmond、Rockland 及 Westchester。

我們在數個州提供承保服務。然而，我們在各州提供的計劃可能有費用差異或其他不同之處。

如果您打算搬遷至新的州，您也應該聯絡您所在州的 Medicaid 辦公室，詢問此舉會如何影響您的 Medicaid 福利。Medicaid 的電話號碼位於本文件第 2 章第 6 節。

若您計劃搬離服務區域，則無法繼續參加本計劃。請致電會員服務部，瞭解我們是否於您新搬入的區域內提供計劃。當您搬家時，您會有一段「特殊投保期間」，供您轉換至 Original Medicare，或投保您新區域的 Medicare 健康或藥物計劃。

如果您搬家或變更郵寄地址，也請務必致電社會保障局。您可以在第 2 章第 5 節找到社會保障局的電話號碼和聯絡資訊。

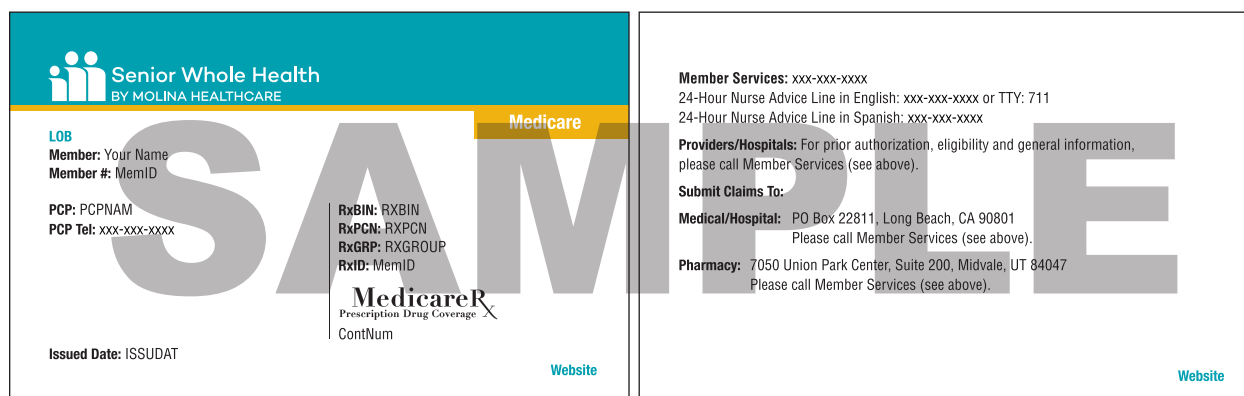
第2.4節 美國公民或合法居留

Medicare 健康計劃的會員必須是美國公民或具有美國合法居留權。如果您沒有資格繼續依此作為會員，Medicare (Centers for Medicare & Medicaid Services) 將會通知 Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP)。如果您不符合此項要求，Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 會將您退保。

第3節 您將收到的重要會員資料

第3.1節 您的計劃會員卡

身為本計劃會員期間，當您要取得本計劃給付的服務，以及從網絡藥局取得處方藥時，都必須使用會員卡。每次就診時，請記得出示您的 Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) ID 卡和 New York State Department of Health Nassau County Department of Social Services 或 Westchester County Department of Social Services Medicaid ID 卡。您也應該向醫療服務提供者出示您的 Medicaid 卡。下圖是您的會員卡範例：



如果您是本計劃的會員，請勿將您的紅色、白色和藍色的 Medicare 卡用於給付醫療服務。如果您使用 Medicare 卡而非 Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 會員卡，您可能必須自行支付醫療服務的全額費用。請將您的 Medicare 卡保存在安全的地方。如果您需要醫院服務、安寧服務或參與 Medicare 核准的臨床研究（也稱為臨床試驗），可能會要求您出示。

若您的計劃會員卡受損、遺失或遭竊，請立即致電會員服務部，我們將寄發新卡給您。

第3.2節 醫療服務提供者/藥局名錄

《醫療服務提供者/藥局名錄》會列出我們的網絡醫療服務提供者、網絡藥局，以及耐用性醫療器材供應商。

網絡藥局是指已簽約同意向計劃會員提供給付處方藥的所有藥局。請參閱第 5 章第 2.5 節，瞭解您何時可以使用不在本計劃網絡內的藥局。

網絡醫療服務提供者由醫師和其他醫療照護專業人員、醫療小組、耐用性醫療器材供應商、醫院和其他醫療照護機構組成，且已與我們達成協議，同意由我們和任何計劃分攤費用分擔來支付全額款項。

您必須使用網絡醫療服務提供者來取得醫療照護和服務。如果您在未經適當授權的情況下前往其他地方，您必須全額支付。唯有幾個例外情況，例如急診、網絡無法提供的緊急醫療護理（亦即，在不合理或無法獲得網絡內服務的情況下），服務區域外的透析服務，以及 Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 授權使用網絡外醫療服務提供者的情況。

最新的醫療服務提供者、藥局和供應商名單可在本公司網站上取得：SWHNY.com。

如果您沒有《醫療服務提供者/藥局名錄》，可以向會員服務部索取一份。

第3.3節 本計劃的承保藥物清單 (處方集)

本計劃提供承保藥物清單 (處方集)。我們將此簡稱為「藥物表」。該表說明 Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 中包含的 D 部分福利所給付的 D 部分處方藥。表上的藥物是本計劃在醫師與藥劑師協助下精選出的藥物。此表必須符合 Medicare 制定的要求。Medicare 已核准 Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 的藥物表。

此藥物表也會說明藥物的給付是否有任何限制規定。

我們將提供一份藥物表給您。如要取得給付藥物最完整的新資訊，請造訪本計劃的網站 (SWHNY.com) 或致電會員服務部。

第4節 您每月需為 Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 支付的費用

您的費用可能包括：

- 計劃保費 (第 4.1 節)
- 每月 Medicare B 部分保費 (第 4.2 節)
- D 部分延遲投保罰款 (第 4.3 節)
- 按收入每月調整金額 (第 4.4 節)

第4.1節 計劃保費

您不需要為 Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 支付額外的每月計劃保費。

第4.2節 每月 Medicare B 部分保費

許多會員必須支付其他 Medicare 保費

有些會員還必須支付其他 Medicare 保費。如以上第 2 節所述，為了符合我們的計劃資格，您必須保有您的 Medicaid 資格，並且同時擁有 Medicare A 部分和 Medicare B 部分。針對大多數 Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 會員，Medicaid 會支付您的 A 部分保費 (若您未自動符合其資格) 和 B 部分保費。

如果 Medicaid 沒有為您支付 Medicare 保費，則您必須繼續支付 Medicare 保費以保有本計劃的會員資格。這包括您的 B 部分保費，也可能包括 A 部分保費，這會影響沒有資格免繳 A 部分保費的會員。

第4.3節 D 部分延遲投保罰款

因為您符合雙重資格，只要您維持雙重資格狀態身分，LEP 就不適用，但如果您失去此身分，則可能會產生 LEP。有些會員需要支付 D 部分延遲投保罰款。如果您在初始投保期間結束後的任何時間，曾連續 63 天 (含) 以上沒有 D 部分或其他可抵免處方藥給付，則 D 部分延遲投保罰款是必須為 D 部分保險支付的額外保費。「可抵免處方藥給付」代表符合 Medicare 最低標準的給付，因為其預期的平均支付金額至少與 Medicare 標準處方藥給付相同。延遲投保罰款的金額取決於您沒有 D 部分或其他可抵免處方藥給付的時間長短。只要您有 D 部分保險，您就必須支付這筆罰金。

第1章 會員入門

您首次投保 Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 時，我們會告知您罰款金額。

如果出現以下情況，您**無需**支付罰款：

- 您獲得 Medicare 支付處方藥的「額外補助」(Extra Help)。
- 您沒有可抵免給付的天數未達連續 63 天。
- 您已透過其他來源獲得可抵免藥物給付，例如前任雇主、工會、TRICARE 或 Department of Veterans Affairs。您的保險公司或人力資源部門每年都會告知您藥物給付是否為可抵免。這些資訊可能會以信件寄給您，或包含在計劃的電子報中。請保存這些資訊，因為如果您稍後加入 Medicare 藥物計劃，可能需要此資訊。
 - **注意：**任何通知都必須聲明您擁有「可抵免」處方藥給付，且其預期的支付金額與 Medicare 標準處方藥計劃支付金額相同。
 - **注意：**以下不屬於可抵免處方藥給付範圍：處方藥折扣卡、免費診所和藥物折扣網站。

Medicare 決定罰款金額。其計算方式如下：

- 首先，計算您有資格投保後，延遲投保 Medicare 藥物計劃的完整月數。如果保險中斷期間為 63 天（含）以上，則計算您沒有可抵免處方藥給付的完整月數。如果您沒有可抵免給付，則每個月的罰款百分比為 1%。舉例來說，如果您已有 14 個月沒有給付，罰款百分比將為 14%。
- 然後，Medicare 會確定全國 Medicare 藥物計劃前一年的平均每月保費金額。2023 年此平均保費金額為 \$32.74。
- 若要計算您的每月罰款，將罰款百分比乘以平均每月保費，然後四捨五入至最接近的 10 美分。在這個範例中，是 14% 乘以 \$32.74，等於 \$4.58。四捨五入後為 \$4.60。此金額將計入需繳納 D 部分延遲投保罰款者的每月保費中。

關於每月 D 部分延遲投保罰款，有三個重要注意事項：

- 首先，**罰款可能每年變更**，因為每年的平均每月保費可能會改變。
- 第二，只要您有投保一項提供 Medicare D 部分藥物福利的計劃，即使您變更了計劃，每個月您都將繼續支付罰款。
- 第三，如果您未滿 65 歲且目前享有 Medicare 福利，當您年滿 65 歲時，D 部分延遲投保罰款將重置。65 歲以後，您的 D 部分延遲投保罰款將僅根據您在邁入 Medicare 初始投保期間後沒有保險的月份計算。

如果您對您的 D 部分延遲投保罰款存有異議，您或您的代表可以要求審查。一般而言，您必須在收到第一封延遲投保罰款通知信時，依信函所載日期起算的 **60 天內** 提出審查要求。但是，如果您在加入本計劃前支付罰款，您可能沒有機會要求審查該筆延遲投保罰款。

第4.4節 按收入每月調整金額

有些會員可能需要支付額外的費用，稱為 D 部分按收入每月調整金額，也稱為 IRMAA。額外費用是根據您 2 年前的 IRS 納稅申報單表上申報的修正調整後總收入來決定。如果此收入高於一定金額，您必須支付標準保費以及額外的 IRMAA。如需進一步瞭解根據收入可能需要支付的額外金額，請前往 <https://www.medicare.gov/drug-coverage-part-d/costs-for-medicare-drug-coverage/monthly-premium-for-drug-plans>。

如果您必須支付額外金額，Social Security，而非您的 Medicare 計劃，會寄信給您告知此額外金額。無論您通常如何支付計劃保費，額外的金額都將從您的 Social Security、Railroad Retirement Board

第1章 會員入門

或 Office of Personnel Management 福利支票中扣除，除非您的每月福利不足以支付所欠的額外金額。如果您的福利支票不足以支付額外金額，您將會收到 Medicare 的帳單。您必須向政府支付額外金額。您無法使用每月計劃保費支付額外金額。如果您沒有支付額外金額，您將從計劃退保，並且失去處方藥給付。

如果您不同意支付額外金額，您可以要求 Social Security 對該決定進行審查。如需進一步瞭解如何要求審查，請致電聯絡社會安全局，電話：1-800-772-1213 (TTY：1-800-325-0778)。

第5節 更多關於每月保費的資訊

第5.1節 我們是否能在計劃年度期間變更您的每月計劃保費？

否。我們不得在一年中變更所收取的每月計劃保費。如果明年的每月計劃保費有所變更，我們會在 9 月通知您，而變更將於 1 月 1 日生效。

然而，如果您有應付的延遲投保罰款，在某些情況下您可能可以停止支付。或是您需要開始支付延遲投保罰款。（如果您在一年中符合或失去「額外補助」(Extra Help) 計劃的資格，可能會發生下列情況：

- 如果您目前正在支付 D 部分延遲投保罰款，並於該年符合了「額外補助」(Extra Help) 的資格，您將可以停止繳納罰款。
- 如果您失去「額外補助」(Extra Help)，且連續 63 天（含）以上沒有 D 部分或其他可抵免處方藥給付，您可能需要繳納延遲投保罰款。

您可以在第 2 章第 7 節找到「額外補助」(Extra Help) 的更多相關資訊。

第6節 請將您的計劃會員記錄保持在最新狀態

您的會員記錄包含投保表格中的資訊，包括您的地址和電話號碼。它會顯示您的具體計劃給付範圍，包括您的主治醫療服務提供者。

本計劃網絡內的醫師、醫院、藥劑師與其他醫療服務提供者必須擁有您的正確資訊。這些網絡醫療服務提供者會使用您的會員記錄，以便瞭解給付的服務和藥物以及您的分攤費用金額。因此，請務必協助我們將您的最新資訊保持在最新狀態。

發生下列變更時，請通知我們：

- 您的名字、地址或電話號碼的變更
- 您的其他健康保險給付（例如由雇主、配偶雇主、勞工賠償或 Medicaid 所提供）變更
- 如果您有任何責任索賠，像是汽車意外事故索賠
- 如果您已獲准入住療養院
- 如果您在服務區域外或網絡外醫院或急診室接受照護
- 如果您的指定責任方（例如照護者）變更
- 如果您正在參與臨床研究（注意：您不需要將有意參與的臨床研究告知您的計劃，但我們鼓勵您這麼做）。

如果這些資訊有任何變更，請致電會員服務部告知我們。會員可以建立線上 My Senior Whole Health 帳戶，以變更醫師、聯絡資訊、申請新 ID 會員卡、取得所需服務的健康提醒，或檢視服務記錄。請前

第1章 會員入門

往 <https://member.molinahealthcare.com/member/LoginNY> 以建立或存取您的 My Senior Whole Health 帳戶。

如果您搬家或變更郵寄地址，也請務必聯絡社會保障局。您可以在第 2 章第 5 節找到社會保障局的電話號碼和聯絡資訊。

第7節 其他保險如何與本計劃搭配運作

其他保險

根據 Medicare 的規定，我們必須收集您的其他醫療或藥物保險給付資訊。這是因為我們必須協調您的其他給付與您在本計劃享有的福利。這稱為**協調福利**。

我們每年都會寄送一封信函給您，其中列出我們已知的其他醫療或藥物保險給付。請仔細閱讀相關資訊。如果正確無誤，您即不需做任何事。如果資訊不正確，或您有其他未列出的給付，請致電會員服務部。您可能需要將計劃會員 ID 號碼提供給您的其他保險公司（在您確認其身分後），以便正確且及時地支付您的帳單。

當您有其他保險（例如雇主集體健康保險）時，Medicare 設有相關規定，可決定是由本計劃或您的其他保險優先支付費用。優先付款的保險稱為「主要保險人」，其支付金額為給付範圍的上限。第二個付款的保險稱為「次要保險人」，僅在主要保險人給付後尚有未給付費用的情況下才付款。次要保險人可能不會支付所有未給付的費用。如果您有其他保險，請告知您的醫師、醫院和藥局。

這些規定適用於雇主或工會集體健康計劃保險：

- 如果您有退休人員保險，Medicare 將先支付費用。
- 如果您的集體健康計劃保險是以您或家人目前的就業情形為基礎，那麼由誰先付費則取決於您的年齡、雇主雇用的人數，以及您是否有根據年齡、殘疾或末期腎臟病(ESRD)而提供的 Medicare：
 - 如果您未滿 65 歲且身有殘疾，而您或您的家人仍在工作，在雇主有 100 名或更多員工，或是在多個雇主計劃中，至少有一名雇主有 100 名或更多員工的情況下，您的集體健康計劃將先支付費用。
 - 如果您年滿 65 歲，而且您或您的配偶仍在工作，在雇主有 20 名或更多員工，或是在多個雇主計劃中，至少有一名雇主有 20 名或更多員工的情況下，您的集體健康計劃將先支付費用。
- 如果您因為 ESRD 而享有 Medicare，在您符合 Medicare 資格後的前 30 個月，您的集體健康計劃將先支付費用。

這些類型的保險通常會先支付與下列類別相關的服務：

- 無過失保險（包括汽車保險）
- 責任（包括汽車保險）
- 黑肺症福利
- 勞工賠償

Medicaid 和 TRICARE 絕對不會先支付 Medicare 給付的服務。它們只會在 Medicare 和/或雇主集體健康計劃已支付費用後才付費。

第2章

重要的電話號碼與資源

第1節 Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 聯絡資訊

(如何聯絡我們，包括如何聯絡會員服務部)

如何與本計劃會員服務部聯絡

如果您有索賠、帳單或會員卡問題需要協助，請致電或寫信至 Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 會員服務部。我們很樂意提供協助。

方法	會員服務部 – 聯絡資訊
致電	(833) 671-0440 此號碼為免費電話。每週 7 天，當地時間上午 8 a.m. 至晚上 8 p.m. (時段根據開放投保期間而異) 會員服務亦為英語非母語者提供免費的翻譯服務。
TTY	711 此電話號碼需要特殊電話設備，且僅適用於聽障或言語障礙者。 此號碼為免費電話。 全國轉接服務全年無休。
傳真	(310) 507-6186
寫信	Senior Whole Health of New York Attn: Member Services 15 MetroTech Center, 11th Floor Brooklyn, NY 11201
網站	SWHNY.com

當您要針對醫療照護要求給付裁定或針對您的醫療照護或 D 部分處方藥提出上訴時，該如何與我們聯絡給付裁定是我們針對您的福利和給付範圍，或我們會為您的醫療服務或 D 部分處方藥支付多少金額所做的裁定。上訴是要求我們審查和變更所做給付裁定的正式方式。如需進一步瞭解針對醫療照護或 D 部分處方藥要求給付裁定或上訴的相關資訊，請參閱第 9 章 (如果您有問題或需要投訴 (給付裁定、上訴、投訴) 該怎麼做))。

方法	醫療照護的給付裁定 - 聯絡資訊
致電	(833) 671-0440 此號碼為免費電話。每週 7 天，當地時間上午 8 a.m. 至晚上 8 p.m. (時段根據開放投保期間而異)
TTY	711 此電話號碼需要特殊電話設備，且僅適用於聽障或言語障礙者。 此號碼為免費電話。

第2章 重要的電話號碼與資源

方法	醫療照護的給付裁定 - 聯絡資訊
	全國轉接服務全年無休。
傳真	進階造影：(877) 731-7218；移植 (877) 813-1206；醫療/行為健康門診 (844) 251-1450；住院 (844) 834-2152；處方/J 代碼 (866) 290-1321
寫信	Senior Whole Health of New York Attn: Coverage Request 200 Oceangate, Suite 100 Long Beach, CA 90802
網站	SWHNY.com

方法	醫療照護上訴 - 聯絡資訊
致電	(833) 671-0440 此號碼為免費電話。每週 7 天，當地時間上午 8 a.m. 至晚上 8 p.m. (時段根據開放投保期間而異)
TTY	711 此電話號碼需要特殊電話設備，且僅適用於聽障或言語障礙者。 此號碼為免費電話。 全國轉接服務全年無休。
傳真	(562) 499-0610
寫信	Senior Whole Health of New York Attn: Appeals and Grievance P.O.Box 22816 Long Beach, CA 90801-9977
網站	SWHNY.com

方法	D 部分處方藥給付裁定和上訴 - 聯絡資訊
致電	(800) 665-3086 此號碼為免費電話。每週 7 天，當地時間上午 8 a.m. 至晚上 8 p.m. (時段根據開放投保期間而異)
TTY	711 此電話號碼需要特殊電話設備，且僅適用於聽障或言語障礙者。 此號碼為免費電話。 全國轉接服務全年無休。

方法	D 部分處方藥給付裁定和上訴 - 聯絡資訊
傳真	(866) 290-1309
寫信	Senior Whole Health of New York Attn: Pharmacy Department 7050 Union Park Center, Suite 200 Midvale, UT 84047
網站	SWHNY.com

當您要針對醫療照護或 D 部分處方藥提出投訴時，該如何與我們聯絡

您可以對我們或我們的網絡醫療服務提供者、藥局提出投訴，包括對您的照護品質提出投訴。此類投訴並不涉及給付範圍或付款爭議。如果您在針對醫療照護提出投訴方面需要更多資訊，請參閱第 9 章（如果您有問題或需要投訴（給付裁定、上訴、投訴）該怎麼做）。

方法	針對醫療照護或 D 部分處方藥提出投訴 - 聯絡資訊
致電	(833) 671-0440 此號碼為免費電話。每週 7 天，當地時間上午 8 a.m. 至晚上 8 p.m.（時段根據開放投保期間而異）
TTY	711 此電話號碼需要特殊電話設備，且僅適用於聽障或言語障礙者。 此號碼為免費電話。 全國轉接服務全年無休。
傳真	(562) 499-0610
寫信	Senior Whole Health of New York Attn: Grievance & Appeals P.O. Box 22816 Long Beach, CA 90801-9977
MEDICARE 網站	您可以直接向 Medicare 提交 Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 相關投訴。如要向 Medicare 提交線上投訴，請前往 www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx 。

您要到哪裡提出申請，以針對您取得的醫療服務或藥物，要求我們支付應分攤的帳單費用

如果您收到帳單或支付了您認為我們應該支付的服務費用（例如醫療服務提供者帳單），您可能需要要求我們補償或支付醫療服務提供者帳單。請參閱第 7 章（針對您取得的給付醫療服務或藥物，要求我們支付應分攤的帳單費用）。

請注意：如果您將付款申請寄給我們，而我們拒絕支付其中任何部分的款項，您可以對我們的裁定提出上訴。請參閱第 9 章（如果您有問題或需要投訴（給付裁定、上訴、投訴）該怎麼做）以瞭解詳情。

第2章 重要的電話號碼與資源

方法	醫療照護的付款申請 - 聯絡資訊
致電	(833) 671-0440 此號碼為免費電話。 每週 7 天，當地時間上午 8 a.m. 至晚上 8 p.m. (時段根據開放投保期間而異)
TTY	711 此電話號碼需要特殊電話設備，且僅適用於聽障或言語障礙者。 此號碼為免費電話。 全國轉接服務全年無休。
傳真	(310) 507-6186
寫信	Senior Whole Health of New York Attn: Medicare Member Services 200 Oceangate Ste.100 Long Beach, CA 90802
網站	SWHNY.com

方法	D 部分處方藥的付款申請 - 聯絡資訊
致電	(833) 671-0440 此號碼為免費電話。 每週 7 天，當地時間上午 8 a.m. 至晚上 8 p.m. (時段根據開放投保期間而異)
TTY	711 此電話號碼需要特殊電話設備，且僅適用於聽障或言語障礙者。 此號碼為免費電話。 全國轉接服務全年無休。
傳真	(866) 290-1309
寫信	Senior Whole Health of New York Attn: Pharmacy Department 7050 Union Park Center, Suite 200 Midvale, UT 84047
網站	SWHNY.com

第2節

Medicare

(如何直接從聯邦 Medicare 計劃取得協助與資訊)

Medicare 是聯邦醫療保險計劃，適用於 65 歲或以上的老年人、部分 65 歲以下具有特定殘疾者，以及患有末期腎臟病（需要洗腎或腎移植的永久性腎衰竭）者。

負責 Medicare 的聯邦機構是 Medicare 與 Medicaid 服務中心（有時稱為「CMS」）。這個機構與包括我們在內的 Medicare Advantage 組織簽訂合約。

方法	Medicare - 聯絡資訊
致電	1-800-MEDICARE 或 1-800-633-4227 此號碼為免費電話。 全天候提供服務。
TTY	1-877-486-2048 此電話號碼需要特殊電話設備，且僅適用於聽障或言語障礙者。 此號碼為免費電話。
網站	www.medicare.gov 這是 Medicare 的政府官方網站。可以為您提供 Medicare 和目前 Medicare 問題的最新資訊。此外，它還能提供醫院、療養院、醫師、居家健康機構和洗腎機構的相關資訊。另外也包含可直接從電腦列印的文件。您也可以找到您所在州的 Medicare 聯絡資訊。 Medicare 網站上亦提供下列工具，方便您瞭解 Medicare 資格及投保選項詳細資訊： • Medicare 資格工具：提供 Medicare 資格狀態資訊。 • Medicare 計劃搜尋工具：針對您所在區域可用的 Medicare 處方藥計劃、Medicare 健康計劃及 Medigap（Medicare 補充保險）保單，提供個人化的資訊。這些工具提供您在不同 Medicare 計劃中的自付費用估計金額。 您也可以透過網站告知 Medicare 您要對 Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 提出的任何投訴事項： • 向 Medicare 告知您要投訴的事項：您可以直接向 Medicare 提交 Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 相關投訴。如果要向 Medicare 提交投訴，請前往 www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx。Medicare 會審慎處理您的投訴，並且會利用此項資訊協助改善 Medicare 計畫的品質。 如果您沒有電腦，當地圖書館或老人中心也許能協助您使用其電腦來瀏覽此網站。或致電 Medicare，告訴對方您要尋找什麼資訊。他們會在網站上找到資訊並與您一起查看。（您可以致電 Medicare，電話：1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)，本專線全年無休。TTY 使用者應致電 1-877-486-2048。）

第3節 州健康保險援助計劃 (免費協助、資訊，以及 Medicare 相關問題解答)

州健康保險援助計劃 (SHIP) 是政府計劃，在各州都有訓練有素的諮詢師。

New York 的 Health Insurance Information, Counseling, and Assistance Program (HICAP) 為獨立（與任何保險公司或健康計劃無關）州方案，由聯邦政府提供資金，為 Medicare 保戶提供免費的當地健康保險諮詢。

New York 的 Health Insurance Information, Counseling, and Assistance Program (HICAP) 諮詢師可以協助您瞭解您的 Medicare 權利，協助您針對您的醫療照護或治療提出投訴，並協助您解決與 Medicare 帳單相關的問題。New York 的 Health Insurance Information, Counseling, and Assistance Program (HICAP) 諮詢師可為您說明關於 Medicare 的問題或疑問。他們可協助您瞭解您的 Medicare 計劃選擇，並回答轉換計劃的問題。

獲得 SHIP 和其他資源的方法：

- 請造訪 www.medicare.gov
- 按下首頁中間的「Talk to Someone」（與相關人員交談）
- 下列選項將會提供給您
 - 選項 1：您可以與 1-800-MEDICARE 代表進行線上交談
 - 選項 2：您可以從下拉式選單中選擇您的所在州，然後按下「GO」（開始）。您將會前往您所在州的相關資訊頁面，其中會有對應的電話號碼和資源。

方法	Health Insurance Information, Counseling, and Assistance Program (HICAP) (New York 的 SHIP) – 聯絡資訊
致電	(800) 701-0501，週一至週五，當地時間上午 8:30 a.m. 至下午 5 p.m.
寫信	New York State Office for the Aging 2 Empire State Plaza Albany, New York 12223-1251
網站	https://aging.ny.gov/health-insurance-information-counseling-and-assistance-program-hiicap

第4節 品質改善組織

各州都有指定的品質改善組織以服務 Medicare 受益人。在 New York，品質改善組織被稱為 Livanta。

Livanta 擁有一個由醫師及其他健康照護專業人士組成的團體，其領取 Medicare 的薪酬，負責查核及協助改善提供給 Medicare 保戶的照護品質。Livanta 是一個獨立組織。與本計劃無關。

如有下列任何情況，您應該與 Livanta 聯絡：

- 您想對您所得到的照護品質進行投訴。

第2章 重要的電話號碼與資源

- 您認為保險給付的住院期太早結束。
- 您認為保險給付的居家醫療保健、專業療養機構醫護，或是綜合門診康復機構 (Comprehensive Outpatient Rehabilitation Facility, CORF) 服務太早結束。

方法	Livanta (New York 的品質改善組織) – 聯絡資訊
致電	(866) 815-5440 週一至週五，當地時間上午 9 a.m. 至下午 5 p.m.；週末與假日為當地時間上午 11 a.m. 至下午 3 p.m.
TTY	(866) 868-2289 此電話號碼需要特殊電話設備，且僅適用於聽障或言語障礙者。
寫信	Livanta BFCC-QIO Program 9090 Junction Drive, Suite 10 Annapolis Junction, MD 20701
網站	https://www.livantaqio.com/

第5節 社會保障局 (Social Security)

社會保障局負責判定 Medicare 的投保資格與處理 Medicare 的投保事宜。U.S. 年滿 65 歲或以上、患有殘疾或末期腎臟病且符合特定條件的美國公民和合法永久居民，皆有資格投保 Medicare。如果您已在收取社會保障局支票，則會自動投保 Medicare。如果您沒有收取社會保障局支票，則必須自行投保 Medicare。如要申請 Medicare，請致電社會保障局或前往您當地的社會保障局辦公室。

社會保障局也有責任確定哪些人因為收入較高，而必須為其 D 部分藥物給付支付額外費用。如果您收到社會保障局的信函，告訴您必須支付額外費用，而您對此金額有所疑問，或是您因為發生重大人生事件而導致收入下滑，您可以致電社會保障局，要求他們重新考慮這項決定。

如果您搬家或變更郵寄地址，請務必聯絡並通知社會保障局。

方法	社會保障局 - 聯絡資訊
致電	1-800-772-1213 此號碼為免費電話。 週一至週五上午 8:00 至晚上 7:00。 您可以使用全天無休的社會保障局自動化電話服務取得錄音資訊與處理部分事宜。
TTY	1-800-325-0778 此電話號碼需要特殊電話設備，且僅適用於聽障或言語障礙者。 此號碼為免費電話。 週一至週五上午 8:00 至晚上 7:00。

方法	社會保障局 - 聯絡資訊
網站	www.ssa.gov

第6節 Medicaid

Medicaid 是聯邦政府和州政府的聯合計劃，旨在協助收入和資源有限的特定人士支付醫療費用。各州會自行決定可計為收入和資源的項目、符合資格的人士、給付的服務，以及服務的費用。在遵守聯邦指南的前提下，各州也能自行決定如何運營其計劃。

此外，Medicaid 也針對 Medicare 保戶提供計劃，協助他們支付 Medicare 費用，例如 Medicare 保費。這些「Medicare Savings 計劃」每年都協助收入和資源有限的人士節省金錢：

- **完整福利雙重資格 (Full-Benefit Dual Eligible, FBDE)**：有權獲得 Medicare，不符合 QMB+ 或 SLMB+ 的收入或資源條件，但符合 Medicaid 的完整給付資格的個人，可能是依照身分類別享有絕對資格或依照醫療需求而隸屬選擇性給付群體，比如入住機構的個人符合特殊的收入水準，或居家與社區型豁免。
- **符合條件的 Medicare 受益人 (Qualified Medicare Beneficiary, QMB+)**：幫助支付 Medicare A 部分和 B 部分保費，以及其他分攤費用（如自付額、共保額和共付額）。這些個人也有資格獲得完整的 Medicaid 福利。

若要成為本計劃的會員，您應在投保時雙重投保 Medicare 和 Medicaid，並符合所有其他的計劃資格要求。如果您對 Medicaid 提供的援助有任何疑問，請聯絡 New York Medicaid CHOICE 熱線。

方法	New York State Department of Health Medicaid – 聯絡資訊
致電	(800) 505-5678 或 (212) 630-1945 週一至週五，上午 8:30 a.m. 至晚上 8 p.m.，週六上午 10 a.m. 至下午 6 p.m.。
寫信	Human Resources Administration 505 Claremont Avenue, 7th Floor New York, NY 11238
網站	http://www.nyc.gov/html/hra/html/home/home.shtml

Nassau County 的會員可聯絡當地的社會服務部 (Department of Social Services)。

方法	Nassau County 社會服務部 (Department of Social Services)
致電	(516) 227-7474
寫信	Nassau County DSS 60 Charles Lindbergh Blvd. Uniondale, NY 11553-3656
網站	https://www.nassaucountyny.gov/agencies/dss/medicaid/index.html

Westchester County 的會員可聯絡當地的社會服務部 (Department of Social Services)。

第2章 重要的電話號碼與資源

方法	Westchester County 社會服務部 (Department of Social Services)
致電	(914) 995-3333
寫信	White Plains District Office 85 Court Street White Plains, NY 10601-4201
網站	http://socialservices.westchestergov.com/about-us/dss-district-offices

Independent Consumer Advocacy Network (ICAN) (New York的申訴專員計畫) 會協助 Medicaid 保戶處理服務或帳務問題。他們可以協助您對本計劃提交申訴或上訴。

方法	Independent Consumer Advocacy Network (ICAN) – 聯絡資訊
致電	(844) 614-8800 週一至週五，當地時間上午 9 a.m. 至下午 5 p.m.
TTY	711 此電話號碼需要特殊電話設備，且僅適用於聽障或言語障礙者。
網站	icannys.org

Long Term Care Ombudsman Program協助民眾取得療養院資訊，並解決療養院和院友及其家人之間的問題。

方法	Long Term Care Ombudsman Program – 聯絡資訊
致電	(855) 582-6769 週一至週五，上午 8:30 a.m. 至下午 5 p.m.
寫信	2 Empire State Plaza, 5th Floor Albany, NY 12223
網站	http://www.ltombudsman.ny.gov/whois/index.cfm

第7節 協助支付處方藥費用之計劃的相關資訊

Medicare.gov 網站 (<https://www.medicare.gov/drug-coverage-part-d/costs-for-medicare-drug-coverage/costs-in-the-coverage-gap/5-ways-to-get-help-with-prescription-costs>) 提供如何降低您處方藥費用的相關資訊。對於收入有限的人士，也有其他可提供協助的計劃，如下所述。

Medicare 的「額外補助」(Extra Help) 計劃

由於您符合 Medicaid 資格，您有資格從 Medicare 獲得「額外補助」(Extra Help) 以支付其處方藥計劃費用。您無須再採取任何動作，就能獲得「額外補助」(Extra Help)。

如果您對「額外補助」(Extra Help) 有任何疑問，請致電：

第2章 重要的電話號碼與資源

- 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)。TTY 使用者請撥打 1-877-486-2048 (申請)，本專線全年無休；
- 社會保障局辦公室：1-800-772-1213，週一至週五上午 8 點至晚上 7 點。TTY 使用者應撥打 1-800-325-0778；或
- 您所在州的 Medicaid 辦公室 (申請) (參閱本章第 6 節以取得聯絡資訊)。

如果您認為自己在藥局取得處方藥時所支付的分攤費用金額有誤，本計劃有一套程序，可供您申請援助以取得適當的共付額等級證明，或若您已經有此證明，可透過程序向我們提供此證明。

- 「最佳可用證明」(Best Available Evidence, BAE) 位於下列網站：http://www.cms.gov/Medicare/Prescription-Drug-Coverage/PrescriptionDrugCovContra/Best_Available_Evidence_Policy.html。最佳可用證明 (BAE) 用於決定會員的低收入補助。我們的會員服務部和藥局部會找出適用最佳可用證明 (BAE) 政策的個案。會員可以將最佳可用證明 (BAE) 文件寄送至第 2 章所列的會員服務部地址以確立資格。此外，如果您有其他問題，請致電會員服務部。可接受的證明形式包括：
 - 社會安全生活補助金 (Supplemental Security Income, SSI) 裁定書
 - 裁定通知
 - 社會安全生活補助金
- 當我們收到您的共付額等級證明時，我們會更新系統，這樣下次您在藥局領取處方時，就能支付正確的共付額。如果您多付了共付額，我們會償還款項。方法是將多付的金額以支票寄給您，或是折抵未來的共付額。如果藥局沒有向您收取共付額，而是讓您積欠共付額，那麼我們會直接付款給藥局。如果是由州政府替您支付費用，我們會直接付款給州政府。如果您有其他問題，請致電會員服務部。

**如果您有愛滋病藥物援助計劃 (AIDS Drug Assistance Program, ADAP)，該怎麼做？
什麼是愛滋病藥物援助計劃 (ADAP)？**

愛滋病藥物援助計劃 (ADAP) 可協助符合 ADAP 資格的 HIV (人類免疫缺陷病毒, Human Immunodeficiency Virus) / AIDS (後天免疫缺乏症候群, Acquired immunodeficiency syndrome) 患者取得 HIV 救命藥物。在 ADAP 處方集內的 Medicare D 部分處方藥亦符合 New York State Uninsured Care Program (ADAP) 的處方藥分攤費用援助資格。注意：為符合在您所在州運作之 ADAP 的資格，個人必須符合特定條件，包括下列證明：州居住、HIV 狀態、該州所定義的低收入，以及無保險/保險不足狀態。如果您變更計劃，請通知您當地的 ADAP 投保人員，以便您能夠繼續獲得協助。

如需資格條件、承保藥物或如何投保計畫的相關資訊，請致電 New York State Uninsured Care Program (ADAP)，Phone: (800) 542-2437 or (844) 685-4058。

第8節 如何與鐵路退休委員會 (Railroad Retirement Board) 聯絡

鐵路退休委員會是獨立的聯邦機構，負責管理美國鐵路工作人員及其家屬的全方位福利計劃。如果您是透過鐵路退休委員會得到 Medicare，當您搬家或變更郵寄地址時，請務必通知他們。如果您對鐵路退休委員會提供的福利有任何疑問，請與該機構聯絡。

方法	鐵路退休委員會 - 聯絡資訊
致電	1-877-772-5772

方法	鐵路退休委員會 - 聯絡資訊
	此號碼為免費電話。 如果按「0」，可以在週一、二、四、五上午 9:00 至下午 3:30，以及週三上午 9:00 至中午 12:00，與 RRB 代表通話。 如果您按「1」，可存取自動化 RRB 服務熱線和錄音資訊，此服務全天提供，週末和假日無休。
TTY	1-312-751-4701 此電話號碼需要特殊電話設備，且僅適用於聽障或言語障礙者。 此號碼並非免費電話。
網站	https://rrb.gov/

第9節 您是否有雇主提供的「集體保險」或其他健康保險？

如果您（或配偶）透過您（或配偶）的雇主或退休人員集體計劃取得福利，當您有疑問時，可以致電雇主/工會福利的管理人員或會員服務部。您可以詢問您（或配偶）的雇主或退休人員健康福利、保費或投保期事宜。（會員服務部的電話號碼印在本文件的封底。）您也可以致電 1-800-MEDICARE（1-800-633-4227；TTY：1-877-486-2048），詢問有關您在本計劃下所包含的 Medicare 給付範圍問題。

如果您享有自己（或配偶）雇主或退休人員團體提供的其他處方藥給付，請聯絡該團體的福利管理人員。福利管理人員可協助您判定您目前的處方藥給付範圍如何與本計劃配合運作。

第3章

使用本計劃來獲得您的醫療和其他
給付服務

第1節 本計劃會員取得醫療照護和其他服務時的須知事項

本章說明您在使用本計劃取得醫療照護和其他服務方面時的須知事項。內容提供詞彙定義，並說明您在取得本計劃給付的醫療、服務、用品、處方藥和其他醫療照護時，需要遵守的規定。

如需瞭解本計劃給付的醫療照護和其他服務，以及，請使用下一章：第4章（醫療福利表：給付範圍）的醫療福利表。

第1.1節 何謂「網絡醫療服務提供者」和「給付服務」？

- 「**醫療服務提供者**」是領有州政府核發執照的醫師和其他醫療照護專業人員，可提供醫療服務和照護。「醫療服務提供者」一詞還包括醫院和其他醫療照護機構。
- 「**網絡醫療服務提供者**」由醫師、其他醫療照護專業人員、醫療小組、醫院和其他醫療照護機構組成，且已與我們達成協議，同意由我們和來支付全額款項。我們已安排這些醫療服務提供者為本計劃的會員提供給付服務。網絡醫療服務提供者會針對他們提供給您的照護，直接向我們收費。網絡醫療服務提供者求診時，您無須為給付服務支付任何費用。
- 「**給付服務**」包括本計劃承保的所有醫療照護、健康照護服務、用品、設備和處方藥。您的醫療照護給付服務列示於第4章的醫療福利表。您的處方藥給付服務將於第5章討論。

第1.2節 取得本計劃給付之醫療照護和其他服務時應遵守的基本規定

由於 Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 是 Medicare 和 Medicaid 健康計劃，因此必須給付 Original Medicare 所給付的所有服務，而且除了提供 Original Medicare 給付的服務外，還可能涵蓋其他服務。

只要符合以下條件，Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 通常會給付您的醫療照護：

- 您所接受的照護包含在本計劃的醫療福利表中（此醫療福利表位於本文件第4章）。
- 您所接受的照護被視為具有醫療必要性。「醫療必要性」是指為預防、診斷或治療您的醫療狀況而必須提供的服務、用品、設備或藥物，且須符合公認的醫療行為標準。
- 您有網絡主治醫療服務提供者 (PCP) 來為您提供與監督照護。身為本計劃會員，您必須選擇網絡 PCP（如需更多相關資訊，請參閱本章第2.1節）。
- 您所接受的照護必須來自網絡醫療服務提供者（如需更多相關資訊，請參閱本章第2節）。在大多數情況下，您從網絡外醫療服務提供者（不在本計劃網絡內的醫療服務提供者）處接受的照護無法獲得給付。這代表您必須向醫療服務提供者所提供的服務支付全額費用。以下是三個例外情況：
 - 本計劃給付由網絡外醫療服務提供者提供的急診或緊急醫療護理。如需取得更多相關資訊並瞭解急診或緊急醫療護理的定義，請參閱本章第3節。
 - 根據 Medicare，如果您所需要的醫療照護必須由我們的計劃給付，而我們的網絡並沒有專科醫師提供這類照護，您可向網絡外醫療服務提供者取得這項照護，其分攤費用與您在網絡內支付的相同。在這種情況下，必須事先取得授權。請洽詢會員服務部以取得協助。如果您在未事先取得授權的情況下，向網絡外醫療服務提供者取得例行性照護，Medicare 和本計劃都不負責支付相關費用。在這種情況下，我們會一樣給付這些服務，您無須支付費用。有關取得核准以向網絡外醫療服務提供者求診的相關資訊，請參閱本章第2.4節。

第3章 使用本計劃來獲得您的醫療和其他給付服務

- 。當您暫時身處計劃服務區域外或這項服務的網絡內醫療服務提供者暫時無法使用或無法取得時，本計劃會給付您在 Medicare 認證洗腎中心接受的洗腎醫療服務。您向計劃支付的洗腎醫療服務分攤費用絕不會超過 Original Medicare 的分攤費用金額。如果您身處計劃服務區域外，並從計劃網絡外醫療服務提供者取得洗腎醫療服務，您的分攤費用不得超過您在網絡內所需支付的分攤費用。然而，如果您熟悉的網絡內提供者暫時無法提供洗腎醫療服務，且您選擇在計劃服務區域內，從計劃網絡外醫療服務提供者取得服務，其洗腎醫療服務的分攤費用可能會提高。

第2節 透過本計劃網絡醫療服務提供者取得醫療照護和其他服務**第2.1節 您必須選擇主治醫療服務提供者 (PCP) 為您提供及監督您的照護**

何謂「主治醫療服務提供者 (PCP)」，以及主治醫療服務提供者 (PCP) 能為您做什麼？

成為本計劃會員時，您必須選擇一個網絡醫療服務提供者，作為您的主治醫療服務提供者 (PCP)。您的主治醫療服務提供者 (PCP) 可以是醫師、專科護理師，或其他符合州政府要求且受過訓練可提供基本醫療照護的醫療護理專業人員。在家庭醫學、全科醫學、老年醫學、內科或婦產科學執業的醫療專業人士，有資格以主治醫療服務提供者 (PCP) 身份在本計劃中提供服務。如我們在下方所述，您將向主治醫療服務提供者 (PCP) 取得例行或基本照護。您的主治醫療服務提供者 (PCP) 也會協調您以本計劃會員身分取得的其他給付服務。例如，若要讓專科醫師為您看診，您通常需要先取得主治醫療服務提供者 (PCP) 的核准（這稱為「轉診」至專科醫師）。您的主治醫療服務提供者 (PCP) 會為您提供大部分的照護，並協助您安排或協調身為本計畫會員，所能取得的其他給付服務。這包括：

- 您的 X 光
- 檢驗室檢測
- 治療
- 專科醫師的照護
- 住院
- 後續照護

「協調」您的服務是指針對您的照護及其進度進行查核，或是諮詢其他網絡醫療服務提供者。如果您需要特定類型的給付服務或用品，您必須事先取得主治醫療服務提供者 (PCP) 的核准（例如為您開立轉診書，讓專科醫師為您看診）。在某些情況下，您的主治醫療服務提供者 (PCP) 需取得我們的事先授權（事先核准）。由於您的主治醫療服務提供者 (PCP) 會為您提供及協調醫療照護，因此您應將過去所有的醫療紀錄寄至您主治醫療服務提供者 (PCP) 的辦公室。第 3 節說明我們將如何保護您的醫療記錄和個人健康資訊隱私。

您如何選擇 PCP？

您與主治醫療服務提供者 (PCP) 的關係相當重要。我們強烈建議您選擇離住家較近的主治醫療服務提供者 (PCP)。選擇離住家較近的主治醫療服務提供者 (PCP) 可以讓您更方便接受醫療照護，並培養信任和開放的關係。如需最新的「醫療服務提供者與藥局名錄」副本，或是在選擇主要醫療服務提供者 (PCP) 方面需要額外的協助，請洽詢會員服務部。若您想使用特定的專科醫師或醫院，首先請確定您的主治醫療服務提供者 (PCP) 是否可為您轉診至該專科醫師，或是使用該醫院。在您選定主治醫療服務提供者 (PCP) 之後，建議您將您所有的醫療紀錄轉移至該主治醫療服務提供者 (PCP) 辦公室。這樣可以讓您的主治醫療服務提供者 (PCP) 取得您的醫療紀錄，同時知曉您目前的健康照護狀況。從現在開始，您所有的例行性健康照護服務就由您的主治醫療服務提供者 (PCP) 負責，因此當您有健康方面的疑慮時，首先

第3章 使用本計劃來獲得您的醫療和其他給付服務

應該致電您的主治醫療服務提供者 (PCP)。您的會員卡上有主治醫療服務提供者 (PCP) 的名稱和辦公室電話號碼。

變更您的 PCP

您隨時都可以出於任何原因而更換您的主治醫療服務提供者 (PCP)。此外，您的主治醫療服務提供者 (PCP) 可能會離開本計劃的醫療服務提供者網絡，如此一來您必須尋找新主治醫療服務提供者 (PCP)。

Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 設有持續性照護 (Continuity-of-Care, COC) 政策，允許您在下列情況繼續前往非簽約的醫療從業人員處就診：

如果您是新會員，可以繼續接受治療達 90 天：

- 如果您在投保時，正在接受非簽約醫療從業人員的治療。
- 如果您目前有耐用性醫療器材 (DME) 設備，Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 將確保您能繼續從非簽約醫療服務提供者處取得所需的耐用性醫療器材 (DME) 和維修服務。
- 如果您懷有身孕，將獲得持續性照護直到完成產後護理服務，獲得照護的時間也可能視必要延長，以便安全轉移至另一個醫療服務提供者。

如果您是現有會員，在 Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 與您的醫療從業人員或機構終止合約後，您可獲得最長一年的持續性照護，但必須符合以下限制條件：

- 該服務包含在您的福利中。
- 該醫療服務提供者未因照護品質問題而中斷服務。
- 該醫療服務提供者必須同意繼續為您看診。
- 該醫療服務提供者已同意接受法定費率。

Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 工作人員將與您的非簽約醫療從業人員合作，將他們帶入 Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 網絡內作為簽約的醫療服務提供者，或是與您和醫療服務提供者合作，在 90 天的持續性照護期間內將您的照護轉介給網絡內的醫師。將在您的福利限制範圍內提供持續性照護。

政策例外情形：

1. Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 工作人員可視必要性延長 90 天的期限，以滿足您的任何特殊需求。
2. 在以下情況，Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 不會核准由非參與計劃的醫療服務提供者持續提供照護：
 - 您只需要監控慢性病症。
 - 經過專業審查後，發現醫療從業人員能力不足或行為不當，可能危及您的福祉，因而終止與該方的合約。
 - 醫療從業人員不願意繼續為您提供照護。
 - 您是在投保 Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 之後，才開始接受非參與計劃的醫療服務提供者提供的服務
3. 持續提供照護的醫療服務提供者可能在過去不符合 Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 的認證政策/標準，或是嘗試在持續提供照護期間獲得認證。

第2.2節 在沒有取得主治醫療服務提供者 (PCP) 核准轉診的情況下，您可以得到何種醫療照護和其他服務？

您可以在無需事先得到主治醫療服務提供者 (PCP) 核准的情況下，取得下列服務。

- 例行的女性醫療照護，包括乳房檢查、乳房 X 光攝影篩檢（乳房 X 光檢查）、子宮頸抹片檢查和骨盆檢查。
- 流感疫苗、COVID-19 疫苗、B 型肝炎疫苗和肺炎疫苗。
- 由網絡醫療服務提供者或網絡外醫療服務提供者提供的急診服務。
- 緊急醫療護理是指非急診服務的給付服務，前提是網絡醫療服務提供者暫時無法使用或無法取得，或保戶在服務區域外。例如，您在週末需要立即照護。必須立即提供服務，且有醫療上的必要性。
- 您暫時身處計劃服務區域外時於 Medicare 認證洗腎中心取得的洗腎醫療服務。（若可行，請在離開服務區域之前，先與會員服務部聯絡，以便協助安排您在離開期間的維持性洗腎服務。）

第2.3節 如何取得專科醫師及其他網絡醫療服務提供者的照護

專科醫師是指為一種特定疾病或身體部位提供醫療保健服務的醫師。有許多種類的專科醫師。以下是一些例子：

- 腫瘤醫師，負責治療患有癌症的患者。
- 心臟內科醫師，負責治療心臟有狀況的患者。
- 骨科醫師，負責某些骨頭、關節或肌肉有狀況的患者。

您的主治醫療服務提供者 (PCP) 負責協調服務，包括視情況將您轉介給專科醫師和其他網絡醫療服務提供者。向網絡專科醫生求診時，無需事先核准。如果您需要某個需要計劃事先授權的程序或服務，主治醫療服務提供者 (PCP) 或專科醫師將與我們聯絡，以取得必要的事先授權。本手冊第 4 章第 2.1 節說明需要計劃事先授權的服務。需要計劃事先授權的服務範例包括選擇性（非急診）住院照護、專業療養機構住院許可和居家健康照護。

如果您在正常上班時間之後需要照護，請致電您的主治醫療服務提供者 (PCP)。此資訊會列在 Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 您的會員 ID 卡上。如果您認為這是緊急情況，請立即就醫。如需更多資訊，請參閱下一頁的第 3 節（當您需要急診或緊急照護時，如何取得承保的服務）。

如果專科醫師或其他網絡醫療服務提供者離開本計劃，該怎麼辦？

我們可能會在計劃年度變更本計劃所包含的醫院、醫師和專科醫師（醫療服務提供者）。如果您的醫師或專科醫師離開您的計劃，您將享有以下概述的特定權利和保護措施：

- 雖然我們的醫療服務提供者網絡可能會在一年當中有所變更，但 Medicare 要求我們必須讓您能夠不間斷地獲得合格醫師和專科醫師服務。
- 我們將善意地在至少 30 天前通知您，告知您的醫療服務提供者即將離開本計劃，讓您有時間選擇新的醫療服務提供者。
- 我們將協助您選擇新的合格醫療服務提供者，以繼續管理您的醫療照護需求。
- 若您正在接受醫療，您有權要求且我們也會與您合作，確保您正在接受的必要醫療不會中斷。
- 如果我們的網絡沒有計劃給付服務的合格專科醫師，我們必須以網絡內分攤費用給付該服務。在您前往網絡外醫療服務提供者處就診前，請務必先獲得我們計劃的事先授權。如果您未獲得計劃核准，Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 可能不會給付該服務。

第3章 使用本計劃來獲得您的醫療和其他給付服務

- 如果您發現您的醫師或專科醫師即將離開您的計劃，請與我們聯絡，我們會協助您尋找新的醫療服務提供者並管理您的照護。
- 如果您認為我們沒有為您提供合格的醫療服務提供者以取代之前的醫療服務提供者，或是您的照護未受到妥善管理，您有權向品質改善組織 (QIO) 投訴，或針對計劃照護品質的申訴，或兩者皆選。請參閱第 9 章。

第2.4節 如何取得網外提供者的照護

如果您需要 Medicare 要求本計劃給付的專科醫療照護，但我們的網絡內沒有醫療服務提供者可提供這項照護，您可向網絡外醫療服務提供者取得這項照護。這包括具有獨特資格、可提供您所需之特殊服務的醫療服務提供者之服務，以及在專科中心或卓越中心提供的服務（例如 ESRD 服務）。在我們的網絡或服務區域之外，沒有其他適用的福利限制。

在向網絡外醫療服務提供者尋求照護之前，您或您的主治醫療服務提供者 (PCP) 必須聯絡本計劃以取得事先授權。請致電會員服務部尋求協助。如果我們事先授權您從網絡外醫療服務提供者取得照護，我們將視同您從網絡內醫療服務提供者取得照護，而給付這些服務。

在您前往網絡外醫療服務提供者處就診前，請務必先獲得我們計劃的事先授權。如果您未獲得計劃核准，本計劃可能不會給付該服務。如果醫療服務提供者希望您繼續接受更多照護，請先確認本計劃是否批准給付多次就診網絡外的醫療服務提供者。

注意：會員有權獲得網絡外醫療服務提供者提供的急診或緊急醫療服務。此外，若 ESRD 保戶前往計劃服務區域外的地方，且無法獲得已簽約的 ESRD 服務提供者的服務，則計劃必須給付其透析服務。

第3節 當您需要急診或緊急照護或者身處災難之中時，如何取得服務**第3.1節 在您有醫療急診狀況時取得照護**

何謂「醫療急診」，如果您需要此類服務時應怎麼辦？

「醫療急診」是指當您或是具有一般健康和醫療常識的其他審慎非專業人士認為您的醫療症狀需要立即就醫，否則可能喪命（或您是孕婦，可能失去未出生的孩子）、失去肢體或肢體功能、身體機能喪失或嚴重損傷的情況。醫療症狀可能是疾病、受傷、嚴重疼痛，或是迅速惡化的身體病況。

如果您有醫療急診狀況：

- **儘快取得協助。** 撥打 911 尋求協助或前往鄰近的急診室或醫院。如有需要，可叫救護車。您不需要先取得 PCP 的核准或轉診書。您不需要網絡醫師。在美國及其領土的任何地方，您都可以在有需要時隨時取得給付的急診醫療護理。這可從任何擁有合格州政府核發執照的醫療服務提供者取得，儘管他們不包含在我們的網絡。
- **儘快確保向本計劃告知您的急診情況。** 我們需要追蹤您的急診照護情況。您或其他人通常應在 48 小時內，打電話告訴我們您的急診照護情況。請撥打您的計劃會員卡背面的號碼與會員服務部聯絡。

醫療急診的給付項目為何？

我們計劃的救護車服務給付條件是無法以救護車之外的其他方式前往急診室，否則會危及您的健康。我們也給付緊急情況下的醫療服務。

第3章 使用本計劃來獲得您的醫療和其他給付服務

為您提供急診照護的醫師會決定您的狀況是否穩定，以及醫療急診狀況是否已結束。

緊急狀況結束後，您有權享有後續追蹤護理，以確保您的情況持續維持穩定。您的醫師將繼續治療您，直到您的醫師與我們聯絡並計劃接受額外的照護。您的後續追蹤照護費用將由本計劃支付。如果您的急診照護是由網絡外醫療服務提供者提供，只要您的醫療狀況和情況許可，我們會儘快安排由網絡醫療服務提供者接手您的照護。

如果不是醫療急診呢？

有時很難得知您的狀況是否屬於醫療急診。例如，您可能會認為自己的健康受到嚴重威脅，因此尋求急診照護，但醫師卻表示那根本不是醫療急診狀況。即使後來確認並非急診狀況，只要您合理認為自己的健康受到嚴重威脅，我們都會給付您的照護。

然而，在醫師表示這並非急診狀況後，我們只會在您透過下列兩種方式之一接受額外照護時，才會給付額外照護：

- 您從網絡醫療服務提供者處接受額外照護。
- – 或者 – 您得到的額外照護被視為「緊急醫療護理」，而且您遵守取得此緊急護理的相關規定（如需更多相關資訊，請參閱下方第 3.2 節）。

第3.2節 在您需要緊急護理服務時取得照護**何謂「緊急醫療護理」？**

緊急醫療護理是指需要立即醫療照護的非急診情況，且在您的情況下，從網絡醫療服務提供者獲得這些服務是不可能或不合理的。本計劃必須給付網絡外醫療服務提供者提供的緊急醫療護理。緊急醫療護理的部分範例：i) 在週末發生嚴重喉嚨痛，或 ii) 在您暫時身處計劃服務區域外時，您的已知病症出乎意料地突然發作。

當網絡醫療服務提供者暫時無法使用或無法取得時，您可以透過任何可用的緊急護理中心，取得急診照護。如果您是英語或西班牙語使用者，也可以撥打護理諮詢專線：(877) 353-0185。TTY 使用者請撥打 711。

在下列情況下，我們的計劃給付美國及其領地之外的急診醫療照護服務：

- 您每個日曆年都有 \$1,000 的全球急診給付上限，供急診照護和穩定後照護之用。
- 對於在美國境內提供的照護，此項福利僅限於歸類為急診照護的服務。
- 如果您在美國境外接受急診照護，並在急診狀況穩定後需要住院治療，您必須回到網絡內醫院，這樣我們才會繼續支付您的醫療費用，或者您必須在本計劃授權的網絡外醫院住院治療。您的費用是您在網絡內醫院會支付的分攤費用。適用計劃上限。
- 您可能需要為服務支付自付費用，並提出補償要求。
- 外國稅金和費用（包括但不限於換匯或交易費）不在給付範圍內。從其他國家返回美國的交通費不在給付範圍內。
- 例行照護和預先安排或選擇性程序皆不在給付範圍內。

如果您不確定我們是否會支付服務，您有權在取得該服務或照護之前，詢問我們是否給付其費用。您有權採用書面形式詢問此類問題。如果我們表示不給付您的服務，您有權針對我們不給付該照護的裁定提出上訴或補償要求。

第3.3節 在災難中取得的照護

如果您所在州的州長、美國衛生及公共服務部 (U.S. Secretary of Health and Human Services) 部長或美國總統宣佈您所在的地理區域處於災難或緊急狀態，您仍然有權接受您的計劃提供的護理。

請造訪我們的網站：SWHNY.com，瞭解如何在宣佈災難期間取得所需照護的相關資訊。

如果您在災難期間無法使用網絡醫療服務提供者，本計劃允許您以網絡內的費用分攤的方式向網絡外醫療服務提供者取得照護。如果您在災難期間無法使用網絡藥局，您可以在網絡外藥局領取處方藥。請參閱第 5 章第 2.5 節以瞭解詳情。

第4節 如果您收到服務的全額費用帳單，該怎麼辦？**第4.1節 您可以要求我們支付給付服務費用**

如果您已支付給付服務的費用，或是您收到給付醫療服務的費用帳單，請前往第 7 章（針對您取得的給付醫療服務或藥物，要求我們支付帳單費用），以瞭解該怎麼做。

第4.2節 如果服務不在本計劃給付範圍內，您該怎麼辦？

Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 會給付在醫療上有其必要性、列在本手冊第 4 章醫療福利表的所有服務。如果您接受不在本計劃給付範圍的服務，或是未經授權的網絡外服務，您應負責支付全額費用。

對於有福利限制的給付服務，在您用完該類型給付服務的福利之後，也必須為後續得到的服務支付全額費用。如果您為超出福利限制的服務支付費用，此費用將不計入您的自付費用上限。

第5節 當您參與「臨床研究」時，您的醫療服務如何獲得給付？**第5.1節 何謂「臨床研究」？**

臨床研究（也稱為「臨床試驗」）是醫師和科學家測試新型醫療照護的方式，例如新抗癌藥物的藥效。特定臨床研究已獲得 Medicare 的核准。由 Medicare 核准的臨床研究通常會要求自願者參與研究。

在 Medicare 核准研究且您表達有興趣之後，相關工作人員會與您聯絡以進一步說明研究內容，並確定您是否符合負責執行該研究之科學家所制定的要求。只要您符合本研究的要求，且完全瞭解並接受研究的內容，您就可以參與本研究。

如果您參與 Medicare 核准的研究，Original Medicare 會支付您在研究過程中接受之給付服務的大部分費用。如果您告知我們，您正在參與合格臨床試驗，那麼您只需為該試驗中的服務支付網絡內的分攤費用。如果您支付了額外費用，例如，假設您已支付 Original Medicare 的分攤費用金額，我們會補償您支付的費用與網絡內分攤費用之間的差額。然而，您需要提供文件，以向我們證明您的支付金額。您參與臨床研究時可以持續投保本計劃，並繼續透過本計劃取得其餘的照護（與研究無關的照護）。

若您想參與任何 Medicare 核准的臨床研究，您不需要取得我們或您的主治醫療服務提供者 (PCP) 核准。在臨床研究過程中為您提供照護的醫療服務提供者，不必是本計劃的網絡醫療服務提供者。

第3章 使用本計劃來獲得您的醫療和其他給付服務

雖然您不需要獲得我們的計劃同意，也可以參與臨床研究，但我們鼓勵您在選擇參與 Medicare 核准的臨床試驗時，提前通知我們。

如果您參與未獲得 Medicare 或本計劃核准的研究，您將必須自行支付參與該研究的所有費用。

第5.2節 當您參與臨床研究時，由誰支付各項費用？

當您開始參加 Medicare 核准的臨床研究後，您在研究過程中所接受的例行項目和服務都在 Original Medicare 給付範圍內，包括：

- Medicare 在您即使未參加研究時即會給付的住院食宿費用
- 研究所包含的手術或其他醫療程序
- 針對新型護理引發的副作用或併發症所進行的治療

在 Medicare 針對這些服務支付其應分攤的費用後，本計劃將會支付剩餘費用。如同所有給付的服務，您無需為參加的臨床研究所包含的服務付費。

當您參與臨床研究時，**無論 Medicare 或本計劃都不會支付下列費用：**

- 一般而言，Medicare 不為研究測試的新項目或服務付費，除非 Medicare 即使在您未參與研究時就會給付該項目或服務。
- 所提供的項目或服務僅供收集資料之用，不會用於您的直接醫療照護。舉例來說，如果您的疾病狀況通常只需要一次電腦斷層掃描(CT)，Medicare 就不會支付在研究過程中，每月進行一次的電腦斷層掃描費用。

想要進一步瞭解？

若要取得參加臨床研究的更多資訊，請閱讀或下載 Medicare 網站上的《Medicare 與臨床研究》文章。（您可在下列位置取得這份文件：www.medicare.gov/Pubs/pdf/02226-Medicare-and-Clinical-Research-Studies.pdf）您也可以撥打 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)，本專線全年無休。電傳打字機 (TTY) 使用者應致電 1-877-486-2048。

第6節 在「宗教性非醫療健康照護機構」取得照護的規定**第6.1節 何謂宗教性非醫療健康照護機構？**

所謂宗教性非醫療健康照護機構，係指針對通常可在醫院或專業療養機構治療之病況提供照護的機構。如果在醫院或專業療養機構取得照護違反會員的宗教信仰，我們會改為給付由宗教性的非醫療健康照護機構提供的照護。這項福利僅適用於 A 部分住院服務（非醫療健康照護服務）。

第6.2節 從宗教性非醫療健康照護機構取得的照護

如果要取得由宗教性非醫療健康照護機構所提供的護理，您必須簽署一份法律文件，說明您堅決反對接受「非強制性」的醫療。

- 「非強制性」的醫療照護或治療是指出於自願，且聯邦、州或當地法律未要求進行的任何醫療照護或治療。

第3章 使用本計劃來獲得您的醫療和其他給付服務

- 「強制性」的醫療則是指您接受的醫療照護或治療為非自願性，或依聯邦、州或當地法律要求進行。

您向宗教性的非醫療健康照護機構取得的照護必須符合下列條件，才能納入本計畫的給付範圍：

- 提供照護的設施必須經過 Medicare 認證。
- 對於您所接受的服務，本計畫的給付範圍僅限於非宗教層面的照護。
- 如果您由此機構取得在設施中提供的服務，則適用以下情形：
 - 您的醫療狀況，必須能夠讓您獲得住院照護或專業照護機構照護的給付服務。
 - – 以及 – 您必須事先獲得本計畫的核准，才能獲准在設施住院，否則無法取得住院給付。
 - – 以及 – 適用 Medicare 住院給付限制（請參閱第 4 章的福利）。

此外，您應該聯絡會員服務部或您所在州的 Medicaid 辦公室（聯絡資訊列在第 2 章第 6 節），以取得 Medicaid 給付服務的更多資訊，進而瞭解您所有的給付選項。

第7節 擁有耐用性醫療器材的相關規定

第7.1節 根據本計劃，您是否能在支付特定期數的費用後擁有耐用性醫療器材？

耐用性醫療器材 (DME) 包括氧氣設備與用品、輪椅、助行器、動力床墊系統、拐杖、糖尿病用品、語音產生裝置、IV 輸液泵、霧化器，以及根據醫療服務提供者醫囑用於住家的醫用床等項目。某些項目一定會歸會員所有，例如義肢。在本節中，我們將討論您必須租用的其他類型耐用性醫療器材 (DME)。

根據 Original Medicare，租用特定類型 DME 者，在支付該設備的共付額 13 個月之後，即可擁有該設備。身為 Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 的會員，無論您以本計劃會員身分為租用的耐用性醫療器材 (DME) 項目支付多少期共付額，都無法取得該項目的所有權，即使您在之前投保 Original Medicare 期間，為耐用性醫療器材 (DME) 項目付費的期數達 12 期。在某些有限情況下，我們會將耐用性醫療器材 (DME) 項目的所有權轉讓給您。請致電會員服務部以取得更詳細的資訊。

如果您轉換至 Original Medicare，您為耐用性醫療器材支付的款項會如何處理？

如果您在投保本計劃期間未取得耐用性醫療器材 (DME) 項目的所有權，那麼在您轉換至 Original Medicare 之後，您必須重新連續支付 13 期款項才能擁有該項目。您在投保您的計劃期間所支付的款項不會計入。

範例 1：您在 Original Medicare 中為該項目連續支付 12 期或以下的款項，然後加入我們的計劃。您在投保 Original Medicare 期間所支付的款項不會計入。您必須先支付 13 期款項至本計畫，以取得該項目的所有權。

範例 2：您在 Original Medicare 中為該項目連續支付 12 期或以下的款項，然後加入我們的計劃。您在我們的計劃中，但在我們的計劃中時沒有獲得所有權。然後您回到 Original Medicare。當您再次加入 Original Medicare 後，您必須重新連續支付 13 期款項才能擁有該項目。您先前支付的所有款項（無論是向本計劃還是 Original Medicare）都不會計入。

第7.2節 氧氣設備、用品和維護相關規定**您有權享有哪些氧氣給付？**

如果您符合 Medicare 的氧氣設備給付資格，Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 會給付：

- 氧氣設備租賃
- 氧氣和氧含量的供應
- 用於供應氧氣和氧含量的插管和相關配件
- 氧氣設備的維護和修理

如果您離開 Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 或醫療上不再需要氧氣設備，則必須將氧氣設備交回。

如果您離開您的計劃並回到 Original Medicare，會發生什麼事？

Original Medicare 會要求氧氣供應商提供您五年的服務。在您租用設備的前 36 個月期間。供應商提供設備和維護的剩餘 24 個月（您仍需負責支付氧氣的共付額）。五年後，您可以選擇留在同一家公司，或去另一家公司。此時，即使您繼續留在同一家公司，五年週期仍會再次開始，您必須支付前 36 個月的共付額。如果您加入或退出我們的計劃，五年週期將會重新開始。

第4章

醫療福利表（給付範圍）

第1節 瞭解給付服務

本章節提供列出您的給付服務的醫療福利表，並顯示身為 Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 的會員，在本章稍後，您可以找到不給付之醫療服務的相關資訊。本章還說明某些服務的限制。

第1.1節 您無需為給付的服務付費

由於您是從 Medicaid 取得協助，只要您依照本計劃規定取得照護，即無需為給付服務支付任何費用。（如需更多有關取得照護的本計劃規定，請參閱第 3 章。）

第1.2節 您為 Medicare A 部分和 B 部分給付醫療服務支付的最高金額為何？

注意：由於我們的會員還能獲得 Medicaid 的援助，因此很少有人達到此自付費用上限。您無須為了給付的 A 部分和 B 部分服務，支付任何達自付額上限的自付費用。

由於您已投保 Medicare Advantage 計劃，因此您每年為 Medicare A 部分和 B 部分給付醫療服務所支付的自付費用有一定的限制。此限制稱為醫療服務的自付費用上限金額 (MOOP)。在2023 日曆年，此金額為\$8,300。

您為給付服務支付的都會計入此自付費用上限金額中。（您為 D 部分處方藥支付的費用則不會計入您的自付費用上限金額中。此外，您為某些服務支付的金額也不會計入您的自付費用上限金額中。這些服務在醫療福利表中會以星號 (*) 標示。）如果您已達到自付費用上限金額\$8,300，那麼在本年度的剩餘期間，您將無須為 A 部分和 B 部分給付服務支付任何自付費用。然而，您必須繼續支付 Medicare B 部分保費（除非您的 B 部分保費是由 Medicaid 或其他第三方支付）。

第2節 利用醫療福利表來查詢您的給付項目

第2.1節 您身為本計劃會員的醫療福利

下列頁面的醫療福利表列出 Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 給付的服務。D 部分處方藥給付資訊在第 5 章。只有在符合下列給付要求的情況下，列在醫療福利表中的服務才能獲得給付：

- 您的 Medicare 給付服務必須依照 Medicare 所制定的給付指南提供。
- 您的服務（包括醫療照護、服務、用品、設備和 B 部分處方藥）必須具有醫療必要性。「醫療必要性」是指為預防、診斷或治療您的醫療狀況而必須提供的服務、用品或藥物，且須符合公認的醫療行為標準。
- 您從網絡醫療服務提供者取得照護。在大多數情況下，您從網絡外醫療服務提供者取得的照護不會獲得給付，除非是急診或緊急照護，或是您的計劃或網絡醫療服務提供者將您轉診。這代表您必須向醫療服務提供者所提供的服務支付全額費用。
- 您的照護由主治醫療服務提供者 (PCP) 提供和監督。
- 對於醫療福利表所列的部分服務，您的醫師或其他網絡醫療服務提供者必須事先取得我們的核准（有時稱為「事先授權」），該服務才會獲得給付。醫療福利表中需要事先核准的給付服務以**粗體**標示。

第4章 醫療福利表（給付範圍）

其他關於我們給付範圍的重要須知：

- 您同時受到 Medicare 和 Medicaid 的保障。Medicare 給付健康照護和處方藥。Medicaid 會給付您的 Medicare 服務分攤費用，包括住院服務和門診醫院服務。Medicaid 亦承保 Medicare 不承保的服務，例如家庭計劃生育服務。
- 如同所有 Medicare 健康計劃，我們給付 Original Medicare 給付的所有項目。（如果您想進一步瞭解 Original Medicare 的給付項目和費用，請參閱《2023 年 Medicare 與您》手冊。您可以在線上檢視本手冊，網址是：www.medicare.gov，或致電全年無休的 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) 專線以索取副本。TTY 使用者應致電 1-877-486-2048。）
- 對於 Original Medicare 免費給付的所有預防性服務，我們同樣免費給付這些服務。
- 如果 Medicare 在 2023 年針對任何新服務新增給付項目，那麼 Medicare 或本計劃將給付這些服務。
- 如果您在本計劃視為持續符合資格的 3 個月（90 天）期間內，我們將繼續提供所有 Medicare Advantage 計劃給付的 Medicare 福利。在這段期間內，Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 會提供 3 個月（90 天）「喪失 Medicaid」(Loss of Medicaid, LOM) 寬限期，提供您足夠的時間重新申請 Medicaid，若仍符合資格即會復效。在 LOM 寬限期內，您的 C 部分分攤費用和 D 部分低收入分攤費用 (LICS)/低收入保費補貼 (LIPS) 將維持不變。在這段期間，Medicare 對 Medicare 基本和附加福利的分攤費用金額不變。

只要您符合以上所述的承保規定，則無需為福利表所列的服務支付任何費用。

患有慢性病症保戶所需要知道的重要福利資訊

如果您經診斷患有以下慢性病患者並符合特定標準，您可能符合獲得慢性病患者特定附加福利的資格。

您需要提交一份健康風險評估表，以確認您在沒有獲得下列特殊附加福利之一的情況下，可能會使其中一項所列出的病症惡化。

- 慢性酒精中毒和其他藥物依賴；
- 自體免疫性疾病；
- 癌症；
- 心血管疾病；
- 慢性心臟衰竭；
- 失智症；
- 糖尿病；
- 末期肝衰竭；
- 末期腎臟病 (ESRD)；
- 嚴重血友病；
- HIV (人類免疫缺陷病毒, Human Immunodeficiency Virus) / AIDS (後天免疫缺乏症候群, Acquired immunodeficiency syndrome)；
- 慢性肺病；
- 慢性和心理障礙狀況；
- 神經疾病症狀；以及
- 中風

我們將協助您取得這些福利。您可以致電會員服務部或您的照護協調員，向其提出您的要求或取得額外資訊。

第4章 醫療福利表 (給付範圍)

注意：要求此權益，即代表授權 Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 代表以電話、郵件或任何其他通訊方式與您聯絡，如您的申請中所明確概述。

請前往下方醫療福利表中的「慢性疾病的特殊附加福利」，以瞭解更多詳細資訊。



您會在醫療福利表中的預防性服務旁看到這個蘋果。

醫療福利表

您可享有的給付服務	您取得這些服務時必須支付的費用
 腹部主動脈瘤篩檢* 一次超音波篩檢（適用於有風險者）。您必須有特定風險因素，並且獲得醫師、醫師助理、護理師或臨床護理專家的轉診書，本計畫才會給付這項篩檢服務。	有資格接受此預防性篩檢的會員無須支付共保額、共付額或自付額。
慢性下背痛針灸治療 給付服務包括： 在以下情況下，Medicare 受益人可享有 90 天內最多達 12 次就診給付： 就本福利而言，慢性下背痛定義為： • 持續 12 週以上； • 無特定病因，沒有確切的全身性病因（即與轉移性、發炎性、感染性等疾病無關）； • 非手術相關；並且 • 非懷孕相關。 若病患的情況確實有改善的跡象，將另外給付八次額外療程。針灸治療每年不可超過 20 次。 如果病患沒有改善或者變得更嚴重，則必須停止治療。 醫療服務提供者要求： 醫師（依據 Social Security Act (社會安全法) 1861(r)(1) 中所定義）得根據適用的州別規定，進行針灸。 醫師助理 (PA)、專科護理師 (NP)/臨床護理專家(CNS)（依據社會安全法 1861(aa)(5) 中所定義），以及輔助人員可進行針灸，前提是他們符合所有適用的州別規定，且具有： • 針灸或東方醫學的碩士或博士學位，且其取得的學校經 Accreditation Commission on Acupuncture and Oriental Medicine (ACAOM，針灸和東方醫學認證委員會) 認可；且擁有， • 可在美國州、領地或聯邦（如波多黎各），或哥倫比亞特區進行針灸的現有、完全有效且無限制的執照。	Medicare 給付的針灸服務沒有共保額、共付額或自付額。

第4章 醫療福利表 (給付範圍)

您可享有的給付服務	您取得這些服務時必須支付的費用
輔助人員必須在適當等級的監督下進行針灸，監督由本公司法規 42 CFR §§ 410.26 和 410.27 要求的醫師、醫師助理 (PA)，專科護理師 (NP)/臨床護理專家 (CNS) 執行。	
針灸服務 (附加) *	
此外，Senior Whole Health Medicare Complete Care 每年提供額外 30 次針灸治療。 當確定為醫療上可接受的照護標準時，追加針灸服務可獲得承保：	這些服務沒有共保額、共付額或自付額。
- 在針灸服務對治療下列病症具有醫療必要性時可獲得給付：頭痛；與骨關節炎 (Osteoarthritis, OA) 有關的腕關節或膝關節疼痛；其他慢性或對標準醫療護理沒有反應的四肢關節疼痛；關節和相關軟組織的疼痛症候群；肌肉骨骼頸部和背部疼痛；與化療有關的噁心；術後噁心；以及與懷孕有關的噁心 - 給付的針灸服務不包括氣喘或成癮治療 (包括但不限於戒煙) 服務	
救護車服務	
- 給付的救護車服務包括固定翼飛機、旋翼飛機和地面救護車服務，以前往可提供護理的最近適當設施，前提是此服務必須是為病況嚴重，無法以其他方式接送，否則會危害其健康的會員提供，或是經本計劃授權。 - 在下列情況下，適宜以救護車進行非緊急接送：記錄資料顯示，會員病況若以其他方式接送會危害健康，以及由救護車接送具有醫療必要性。	這些服務沒有共保額、共付額或自付額。 僅非緊急救護車需要事先授權。 如果您需要急診照護，請撥打 911 並請求派出救護車。
	
年度健康檢查*	
如果您享有 B 部分達 12 個月以上，即可接受年度健康檢查，以根據您目前的健康和風險因素，制定或更新個人化的預防計劃。這個項目每 12 個月給付一次。	
注意：您不能在「歡迎參加 Medicare」預防性就診的 12 個月內，進行首次年度健康檢查。然而，在您享有 B 部分達 12 個月之後，即使沒有進行「歡迎參加 Medicare」就診，也能享有給付的年度健康檢查。	
	
骨質測量*	
對於符合條件的個人 (一般而言，這表示有骨質流失或骨質疏鬆風險者)，下列服務每 24 個月，或在醫療上有必要時更頻繁地給付一次：用於確認骨質密度、偵測骨質流失或確定骨骼品質的程序，包括醫師對結果的判讀。	Medicare 給付的骨質測量沒有共保額、共付額或自付額。

第4章 醫療福利表 (給付範圍)

您可享有的給付服務	您取得這些服務時必須支付的費用
 乳癌篩檢 (乳房 X 光攝影) * 給付服務包括： • 35 至 39 歲之間，一次基準的乳房 X 光攝影 • 40 歲以上的婦女每 12 個月一次乳房 X 光攝影篩檢 • 每 24 個月一次臨床乳房檢查 乳房 X 光攝影篩檢可用於及早偵測乳癌。一旦確立乳癌病史，且在乳癌徵兆或症狀完全消失之前，持續性的乳房 X 光攝影均視為診斷，並涵蓋在此表的「門診診斷檢查和治療服務與用品」範圍內。有乳癌徵兆或症狀的會員無法享有乳房 X 光攝影篩檢年度福利。	承保的乳房 X 光攝影篩檢沒有共保額、共付額或自付額。
心臟復健服務 會員若符合特定條件並有醫師醫囑，即可享有心臟復健服務全方位計劃 (包括運動、教育和諮詢) 的給付。本計劃也給付密集心臟復健計劃，其強度或密集程度通常高於心臟復健計劃。	這些服務沒有共保額、共付額或自付額。 可能需要事先授權。
 心血管疾病風險降低就診 (心血管疾病治療) * 我們每年給付一次由主治醫療醫師為您看診的費用，以協助降低罹患心血管疾病的風險。醫師可能會在此類就診期間討論阿斯匹靈的使用情形 (如適當)、檢查您的血壓，並提供有助於確保飲食健康的提示。	心血管疾病的預防性就診沒有共保額、共付額或自付額。
 心血管疾病檢測* 每 5 年 (60 個月) 一次血液檢測以偵測心血管疾病 (或與心血管疾病風險升高相關的異常情形)。	每 5 年給付一次的心血管疾病檢測沒有共保額、共付額或自付額。
 子宮頸癌和陰道癌篩檢* 給付服務包括： • 適用於所有婦女：每 24 個月給付一次子宮頸抹片檢查和骨盆檢查 • 如果您是子宮頸癌或陰道癌的高風險群，或是您正值生育年齡，且過去 3 年內曾有子宮頸抹片檢查異常情形：每 12 個月一次子宮頸抹片檢查	Medicare 給付的預防性子宮頸和骨盆檢查沒有共保額、共付額或自付額。
整脊護理 (Medicare 給付) 給付服務包括： • 我們僅給付人工作業的脊椎半脫位矯正。	這些服務沒有共保額、共付額或自付額。

第4章 醫療福利表 (給付範圍)

您可享有的給付服務	您取得這些服務時必須支付的費用
 大腸直腸癌篩檢* 50 歲 (含) 以上的保戶可享有下列給付項目： - 每 48 個月一次軟式乙狀結腸鏡 (或以鉍劑灌腸篩檢替代) 每 12 個月一次下列檢測之一： - 癒創木脂糞便潛血檢測 (Guaiac-based fecal occult blood test, gFOBT) - 糞便免疫化學檢測 (Fecal immunochemical test, FIT) 每 3 年一次 DNA 大腸癌篩檢 對於大腸直腸癌高風險群，我們給付： - 每 24 個月一次結腸鏡篩檢 (或以鉍劑灌腸篩檢替代) 對於大腸直腸癌低風險群，我們給付： - 每 10 年 (120 個月) 一次結腸鏡篩檢，但不可在乙狀結腸鏡篩檢後的 48 個月內	Medicare 給付的大腸直腸癌篩檢沒有共保額、共付額或自付額。
牙科服務 (Medicare 給付) 一般而言，預防性牙科服務 (例如洗牙、定期牙齒檢查與牙齒 X 光檢查) 不在 Original Medicare 的給付範圍內。	這些服務沒有共保額、共付額或自付額。 綜合牙科服務需要事先授權。
 憂鬱症篩檢* 我們每年給付一次憂鬱症篩檢。此篩檢必須在能給予後續治療和/或轉診的主要照護環境中提供。	年度憂鬱症篩檢就診沒有共保額、共付額或自付額。
 糖尿病篩檢* 如果您有以下任何風險因素，我們會給付這項篩檢 (包括空腹血糖測試)：高血壓、膽固醇和三酸甘油酯異常 (血脂異常) 的病史、肥胖或高血糖 (葡萄糖) 病史。如果您符合其他條件，如超重和有糖尿病家族史，本檢測也包含在給付範圍內。 根據這些檢測的結果，您可能符合每 12 個月最多接受兩次糖尿病篩檢的資格。	Medicare 給付的糖尿病篩檢沒有共保額、共付額或自付額。

第4章 醫療福利表 (給付範圍)

您可享有的給付服務

您取得這些服務時必須支付的費用



糖尿病自我管理訓練、糖尿病服務和用品*

適用於所有糖尿病患者 (胰島素和非胰島素使用者)。給付服務包括：

- 血糖監測用品：血糖機、血糖試紙、採血裝置和採血針，以及用來確認試紙和血糖機準確度的血糖控制解決方案。
 - 血糖機
 - 醫師開立醫囑由您在自家使用時可獲得給付。
 - 首選血糖機不需要事先授權。
 - 血糖試紙
 - 首選血糖試紙不需要事先授權。
 - 每次可能僅限領取30天份的用品。
 - 胰島素
 - 不包含在 Medicare B 部分給付範圍內。可能包含在 Medicare D 部分給付範圍內。
 - 如果您使用外部胰島素幫浦，胰島素和幫浦可作為耐用性醫療器材 (DME) 獲得給付。然而，胰島素幫浦的供應商可能不提供胰島素。
 - 用以檢查試紙和血糖監測機精確度的血糖控制解決方案。
- 對於患有嚴重糖尿病足部疾病的糖尿病患者：每個日曆年一雙客製化的治療鞋 (含此類鞋款隨附的鞋墊) 及兩副額外的鞋墊，或者一雙深鞋及三副鞋墊 (不含此類鞋款隨附的非訂做可移除鞋墊)。給付範圍包括調試。
- 在特定情況下，糖尿病自我管理訓練可獲得給付。

如果您有資格取得 Medicare 給付的下列項目，您支付 \$0：

- 糖尿病治療鞋或鞋墊。
- 糖尿病自我管理訓練。

針對給付的糖尿病用品，您支付 \$0。

只要您有處方並在網絡零售藥局或透過郵寄服務藥局計劃領取用品，用品即可獲得給付。

您的 Medicare D 部分自付額及分攤費用可能適用 Medicare D 部分承保範圍給付的糖尿病用品。請參閱本手冊的「Medicare D 部分」。

如果您需要進行糖尿病視網膜病變的眼科檢查或青光眼篩檢，請參閱本表中的「視力保健」以瞭解醫師提供的服務。

如果您患有糖尿病，需要醫師為您進行足部檢查，請參閱本表中的「足療服務」。

如果您患有糖尿病，並需要醫學營養治療服務 (MNT)，請參閱本表中的「醫學營養治療」。

可能需要事先授權的糖尿病用品，糖尿病用鞋和鞋墊。

首選製造商不需要事先授權。

Medicare 承保的糖尿病自我管理培訓不需要事先授權。

耐用性醫療器材 (DME) 和相關用品

(有關「耐用性醫療器材」的定義，請參閱本文件的第 12 章及第 3 章第 7 節。)

這項福利沒有共保額、共付額或自付額。

第4章 醫療福利表 (給付範圍)

您可享有的給付服務	您取得這些服務時必須支付的費用
給付項目包括但不限於：輪椅、拐杖、動力床墊系統、糖尿病用品、根據醫療服務提供者醫囑用於住家的醫用床、IV 輸液泵、語音產生裝置、氧氣設備、霧化器及助行器。 我們承保 Original Medicare 給付之所有具醫療必要性的 DME。如果我們在您所在地區的供應商不具備特定的品牌或製造商，您可以詢問他們是否可以為您特別訂購。如需最新的供應商名單，請瀏覽我們的網站：SWHNY.com。	可能需要事先授權。 首選製造商不需要事先授權。
急診照護	這些服務沒有共保額、共付額或自付額。 如果您獲准住院，您將支付本表中「住院醫護」所述的分攤費用。 無論是網絡內或網絡外的急診服務，您都支付相同的分攤費用。 如果您在網絡外醫院接受急診照護，並在緊急狀況穩定後需要住院治療，您必須回到網絡內醫院，這樣我們才會繼續給付費用，或者您必須在本計劃授權的網絡外醫院住院治療，且您的費用將是在網絡醫院支付的最高分攤費用。
急診照護是指符合下列條件的服務： - 由具資格提供急診服務之醫療服務提供者提供，以及 - 為評估或穩定急診醫療病症所需。 醫療急診是指當您或是具有一般健康和醫療常識的其他審慎非專業人士認為您的症狀需要立即就醫，否則可能喪命（或是您懷有身孕，有喪失胎兒的危險）、失去肢體或肢體功能的情況。醫療症狀可能是疾病、受傷、嚴重疼痛，或是迅速惡化的身體病況。 若由網絡外醫療服務提供者進行必要急救服務，其分攤費用與由網絡內醫療服務提供者進行者相同。 在美國境外的緊急醫療可能屬於全球急診給付福利的給付範圍內。我們每個日曆年都提供高達 \$1,000 的全球急診給付，供急診照護和穩定後照護之用。請參閱本表的「全球急診服務給付」以進一步瞭解。	
健身福利 (附加) *	這項福利沒有共保額、共付額或自付額。 在開始或變更您的例行運動之前，請務必諮詢您的醫師。
衛生和健康教育方案*	
健康管理計劃 我們提供多項方案，協助您管理診斷出的健康狀況。方案包括： - 氣喘管理。 - 憂鬱症管理。	這些服務沒有共保額、共付額或自付額。

您可享有的給付服務

您取得這些服務時必須支付的費用

- 糖尿病管理。
- 高血壓管理。
- 心血管疾病 (Cardiovascular Disease, CVD) 管理。
- 慢性阻塞性肺病 (Chronic Obstructive Pulmonary Disease, COPD) 管理。
- 懷孕計劃。

提供學習教材和照護提示。我們也能協助您與醫療服務提供者配合。

註冊健康管理方案：

- 系統會根據醫療或藥局領藥資料，自動為您註冊最能滿足您需求的方案。
- 您也可以透過醫療服務提供者或自我推薦來註冊。

您必須符合某些條件才能註冊。

退出健康管理方案：

- 這些方案皆為自願性質，您可以隨時選擇退出方案。

如需深入瞭解或註冊上述任何方案，請致電我們的健康管理部門：
(866) 891-2320 (TTY: 711)，服務時間為週一至週五，早上 8 a.m. 至晚上 8 p.m. (東部標準時間)。

健康促進方案

我們也提供專門設計的方案來強化您的健康和豐富您的生活型態，例如：

- 戒煙方案。
- 體重控制方案。

如需戒煙或體重控制的相關資訊及/或資料，請撥打(866) 472-9483 (TTY/TDD: 711)，服務時間為週一至週五，早上 8 a.m. 至晚上 8 p.m. (東部標準時間)。

護理諮詢專線

無論您是有立即的健康疑慮、醫療病症問題，或是想要索取可用保健資源的一般資訊，都可利用全年無休的護理諮詢專線取得協助。

免費的護理諮詢專線電話號碼是：

(877) 353-0185 · (TTY/TDD: 711)

護理師會協助您判斷您是否能在家中管理您的照護，還是需要醫療專業人員的協助。

第4章 醫療福利表 (給付範圍)

您可享有的給付服務	您取得這些服務時必須支付的費用
您可以隨時致電護理師，討論疾病或受傷的相關事宜。 • 不需要轉診或事先授權 這項服務不適用於急診情況。若發生急診情況，請立即撥打 911。	
Healthy You 卡 本計劃的Healthy You卡可用於支付特定附加計劃福利，例如： • 非處方藥 (OTC) • 餐飲* • 慢性疾病的特殊附加福利 – 選單選項* 預存簽帳卡並非信用卡。您無法將卡片轉換為現金，或將卡片借給他人。本福利卡並未承保美容程序。資金會每季存入卡中一次。在每季結束時，任何未使用的分配款項將不會延續至下一季或接下來的計劃年。如果您離開本計劃，任何未使用的分配資金將在退保生效日期轉移至本計劃。 如需更多有關如何取得食品與產品福利的資格，或如何符合慢性疾病特殊補充保險福利的資訊，請致電 Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 會員服務部。若要取得慢性疾病的特殊附加福利 (SSBCI) 的津貼，會員必須擁有：符合資格的慢性病症；當前投保的 Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 的有效健康風險評估 (HRA)；並提供 Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 個案管理和醫師的批准。如需詳細資訊，請參閱本表中的「慢性病患者特別補充保險福利」。	Healthy You 卡沒有共保額、共付額或自付額。
聽力服務 (Medicare 給付) 為確定您在聽力方面是否需要醫療，而由醫療服務提供者（醫師、聽力學家或其他合格的醫療服務提供者）進行的聽力診斷和平衡評估門診，可獲得給付。 Medicare 給付的聽力診斷和平衡檢查有助於判斷您是否需要醫療。 僅在有醫療需求的情況下才能進行這項檢查，例如因病痛、疾病、受傷或手術導致聽力喪失。	這些服務沒有共保額、共付額或自付額。
 愛滋病毒 (HIV) 篩檢* 對於要求接受 HIV 篩檢測試或 HIV 感染風險增加者，我們給付： • 每 12 個月一次篩檢檢查 對於孕婦，我們給付： • 懷孕期間最多三次篩檢檢查	有資格接受 Medicare 給付之預防性 HIV 篩檢者無需支付共保額、共付額或自付額。

第4章 醫療福利表（給付範圍）

您可享有的給付服務	您取得這些服務時必須支付的費用
家庭健康機構護理	這些服務沒有共保額、共付額或自付額。 可能需要事先授權。
在接受居家健康服務前，必須由醫師證明您需要居家健康服務，並指示由居家健康機構來提供居家健康服務。您必須無法離家，亦即離家對您來說十分困難。 給付服務包括，但不限於： • 兼職或間歇性專業護理以及居家健康助理服務（為了將此類服務納入居家健康照護福利之中，您的專業護理和居家保健輔助服務的總計時間不得超過每天 8 小時以及每週 35 小時。） • 物理治療、職業治療和言語治療 • 醫療及社會服務 • 醫療器材和用品	
家中注射治療	這項福利沒有共保額、共付額或自付額。 可能需要事先授權。
家中注射治療涉及在家中對個人使用藥物或生物製劑的靜脈注射或皮下注射。執行家中注射所需的要素，包括藥物（例如，抗病毒物質、免疫球蛋白），設備（例如幫浦）和用品（例如插管和導管）。給付服務包括，但不限於： • 根據本照護計劃所提供的專業服務，包括護理服務 • 耐用性醫療器材福利給付並不包含病患訓練和教育 • 遠端監測 • 針對由家中注射治療的監測服務，以及由合格的家中注射治療供應商調配的家中注射藥物	
安寧療護*	當您參與 Medicare 所認證的安寧計劃時，您的安寧服務，以及與末期預後有關的 Medicare A 部分和 B 部分服務，都將由 Original Medicare 付費，而非 Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP)。 本計劃針對罹患絕症且未選擇安寧療護福利者給付安寧療護
當您的醫師和安寧醫療總監向您提出末期預後，證明您患有絕症且如果在疾病正常發展下，預計生命剩下 6 個月或更短的時間，您即有資格獲得安寧福利。您可以從 Medicare 認證的安寧療護計劃獲得照護。您的計劃有義務幫助您在計劃的服務區內找到 Medicare 認證的安寧療護計劃，包括 MA 組織擁有、控制或有經濟利益的計劃。您的安寧醫師可以是網絡醫療服務提供者或網絡外醫療服務提供者。 給付服務包括： • 症狀控制藥物和止痛藥 • 短期臨時照護 • 居家照護	

第4章 醫療福利表 (給付範圍)

您可享有的給付服務	您取得這些服務時必須支付的費用
<u>安寧療護服務，以及由 Medicare A 部分或 B 部分給付並與您的末期預後有關的服務</u>：Original Medicare (而非本計劃) 會支付與您末期預後有關的安寧療護服務費用。若您加入安寧療護計劃，您的安寧療護服務提供者會針對 Original Medicare 給付的服務向 Original Medicare 收費。	諮詢服務 (僅限一次)。有資格接受此福利的會員無須支付共保額、共付額或自付額。
<u>安寧療護服務，以及由 Medicare A 部分或 B 部分給付並與您的末期預後有關的服務</u>：如果您需要與您的末期預後無關，且由 Medicare A 部分或 B 部分給付的非急診或非緊急醫療護理服務，您為此類服務支付的費用取決於您是否使用本計劃網絡內的醫療服務提供者以及是否依照計劃規定 (例如是否有取得事先授權的需求)。 • 如果您是向網絡醫療服務提供者取得給付服務並依照該服務的計劃規定，您只需支付本計劃規定的網絡內服務分攤費用 • 如果您是向網絡外醫療服務提供者取得給付服務，則需支付按服務收費 Medicare (Original Medicare) 的分攤費用	
<u>由 Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 給付，但 Medicare A 部分或 B 部分不給付的服務</u>：Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 將繼續給付 A 部分或 B 部分不給付但計劃給付的服務，不論這些服務是否與您的末期預後有關。您必需為這些服務支付您的計劃分攤費用金額。	
<u>本計劃 D 部分福利可能給付的藥物</u>：如果這些藥物與您的末期安寧服務無關，您將支付分攤費用。如果這些藥物與您的末期安寧療護有關，您將支付 Original Medicare 的分攤費用。安寧服務和我們的計畫絕不會同時給付藥物。如需更多資訊，請參閱第 5 章第 9.4 節 (如果您住在 Medicare 認證的安寧療護機構)。	
注意：如果您需要非安寧療護 (與您末期預後無關的照護)，您應該與我們聯絡以安排相關服務。	
本計劃針對罹患絕症且未選擇安寧療護福利者給付安寧療護諮詢服務 (僅限一次)。	
 疫苗接種*	
Medicare B 部分給付的服務包括：	
• 肺炎疫苗 • 流感疫苗，秋冬每個流感季一次，若具有醫療必要性則另增流感疫苗注射數量 • B 型肝炎疫苗，如果您有罹患 B 型肝炎的高度或中度風險 • COVID-19 疫苗 • 其他疫苗，如果您有罹患相關疾病的風險，而且這些疫苗符合 Medicare B 部分給付規定	肺炎、流感、B 型肝炎疫苗和 COVID-19 疫苗沒有共保額、共付額或自付額。

第4章 醫療福利表（給付範圍）

您可享有的給付服務	您取得這些服務時必須支付的費用
我們的 D 部分處方藥福利也給付某些疫苗。請參閱第 6 章以進一步瞭解給付範圍和適用的分攤費用。	
居家扶助服務	
會員每年最多可獲得 50 個小時。您可以獲得居家扶助服務，包括清掃、家務和膳食準備，以及其他日常生活輔助活動的協助。	這些服務沒有共保額、共付額或自付額。
住院照護	
包括急症住院、住院復健、長期護理醫院及其他類型的住院服務。住院醫護從醫師開立醫囑允許您正式住院之日開始。您出院的前一天是您住院的最後一天。	針對每個福利期住院第 1 至 90 天，您支付 \$0。
給付服務包括但不限於：	本計劃也給付 60 個「終身儲備日」。這些是我們給付的「額外」天數。如果您單一福利期的住院天數超過 90 天，即可使用這些額外天數。但若您已用完這 60 個額外天數，您的住院給付即會限制在每個福利期 90 天。
• 半私人病房（或是私人病房，如果在醫療上有此需要） • 膳食，包括特殊飲食 • 定期的護理服務 • 特殊照護單位（例如密集照護或冠狀動脈照護單位）的費用 • 藥物 • 檢驗室檢測 • X 光及其他放射科服務 • 必要的手術及醫療用品 • 裝置使用，如輪椅 • 手術室和恢復室費用 • 物理、職業和言語治療 • 住院病人藥物濫用服務 • 在某些情況下，下列類型的移植可獲得給付：角膜、腎臟、腎胰、心臟、肝、肺、心/肺、骨髓、幹細胞和腸/多器官。如果您需要移植，我們會安排 Medicare 核准的移植中心審核您的病例，判定您是否符合移植條件。移植服務提供者可能為服務地區當地或以外的醫療服務提供者。如果我們的網絡內移植服務不在社區模式護理之內，只要當地的移植醫療服務提供者願意接受 Original Medicare 的費率，您便可以選擇在當地進行移植。如果 Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 提供移植服務的地點在您的社區移植護理模式之外，而您選擇在這個較遠的地點進行移植，我們將為您和一名同行者安排或支付適當的住宿和交通費用。 • 血液 - 的第一品脫血液開始，包括貯血和輸血。全血和紅血球濃厚液的給付從您所需要的第四品脫血液開始，您必須支付該日曆年所取得的前 3 品脫血液費用，或是由您或其他人捐出血液。其他血液類型的給付將從第一品脫血液開始 • 醫師服務	如果您在急診狀況穩定後，於網絡外醫院接受經授權的住院護理，您的費用將是在網絡醫院支付的分攤費用。
	可能需要事先授權。

第4章 醫療福利表 (給付範圍)

您可享有的給付服務	您取得這些服務時必須支付的費用
注意：要成為住院病人，您的醫療服務提供者必須開立醫囑讓您正式入院。即使您留在醫院過夜，仍可能被視為「門診患者」。如果您不確定自己是住院患者還是門診患者，應詢問醫院工作人員。 您也可在 Medicare 資料表中的「您是住院患者還是門診患者？如果您已參與 Medicare—請予詢問！」您可以在下列網站取得此資料表： https://www.medicare.gov/sites/default/files/2021-10/11435-Inpatient-or-Outpatient.pdf，或撥打 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) 索取。TTY 使用者請致電 1-877-486-2048。這些號碼是免費電話，並可全天候提供服務。	
精神科醫院的住院服務 給付服務包括需要住院的心理健康護理服務。 - 您可以在綜合醫院或是只照護心理健康病症患者的精神科醫院取得這些服務。 - 如果您是在精神科醫院 (而非綜合醫院) 接受照護，Medicare 在您的一生中僅給付最多 190 天的精神科醫院住院服務。 - 如果您在投保我們的計劃之前，已使用了 190 天終身限額的部分天數，那麼 Medicare 先前針對您在精神科醫院接受心理健康照護治療時已給付的住院天數，將會從給付的終身住院天數中扣除。 190 天的限制不適用於在綜合醫院精神科提供的心理健康服務。 - 如果您是在綜合醫院接受心理健康照護，則可享受無限制的福利期。您也可以在接受精神科醫院照護時，享有多個福利期，但有 190 天的終身限額。 Medicare 不給付： - 私人護理服務 - 病房內的電話或電視 - 私人病房 (除非具有醫療必要性)	針對每個福利期住院第 1 至 90 天，您支付 \$0。 本計劃也給付 60 個「終身儲備日」。這些是我們給付的「額外」天數。如果您單一福利期的住院天數超過 90 天，即可使用這些額外天數。但若您已用完這 60 個額外天數，您的住院給付即會限制在每個福利期 90 天。 如果您在急診狀況穩定後，於網絡外醫院接受經授權的住院護理，您的費用將是在網絡醫院支付的分攤費用。 可能需要事先授權。
住院：於非給付住院期間，在醫院或專業療養機構 (SNF) 獲得的給付服務 如果您已經用盡住院福利，或是住院並不合理且不需要，我們將不會給付您的住院費用。然而，在某些情況下，我們會給付您在醫院或專業療養機構 (SNF) 入住期間所接受的某些服務。給付服務包括但不限於： - 醫師服務 - 診斷測試 (如檢驗室檢測) - X 光、鐳和同位素治療，包括技術人員材料和服務 - 外科敷料	這項福利沒有共保額、共付額或自付額。 可能需要事先授權。

第4章 醫療福利表 (給付範圍)

您可享有的給付服務	您取得這些服務時必須支付的費用
- 夾板、石膏和其他用來減少骨折和錯位的裝置 - 義肢和矯具 (牙科裝置除外)，用以取代全部或部分體內器官 (包括相鄰組織)，或取代全部或部分永久失能或退化的體內器官功能，或取代無法正常運作之器官，包括更換和維修此器材 - 腿部、手臂、背部和頸部支撐、疝帶以及人工腿、人工手臂和義眼，包括因斷裂、磨損、遺失或病患情況改變而進行的調整、修理和更換 - 物理治療、言語治療和職業治療	
 醫學營養治療* 此福利適用於糖尿病、腎臟病 (但未洗腎) 患者，或是獲得醫師醫囑的腎臟移植患者。 在您接受 Medicare (包括本計劃、其他 Medicare Advantage 計劃或 Original Medicare) 醫學營養治療的第一年，我們會給付 3 個小時的一對一諮詢服務，之後則是每年給付 2 小時。如果您的病情、治療或診斷發生變化，您可以根據醫師醫囑接受更多時數的治療。如果下個日曆年您還需要接受治療，醫師每年都必須開立這些服務，同時更新醫囑。	有資格接受 Medicare 給付之醫學營養治療服務的會員無需支付共保額、共付額或自付額。
 Medicare 糖尿病預防計劃 (Medicare Diabetes Prevention Program, MDPP)* 所有 Medicare 健康計劃的合格 Medicare 受益人均享有 Medicare 糖尿病預防計劃 (MDPP) 服務給付。 Medicare 糖尿病預防計劃 (MDPP) 是有系統的健康行為改變介入方式，針對長期飲食改變、增加體能活動和問題解決策略提供實際訓練，以克服持續減重和維持健康生活型態方面的挑戰。	Medicare 糖尿病預防計劃 (MDPP) 福利沒有共保額、共付額或自付額。
Medicare B 部分處方藥 這些藥物包含在 Original Medicare B 部分的給付範圍中。本計劃的會員可透過本計劃得到這些藥物的給付。給付藥物包括： - 通常不由病患自行使用，而是在取得醫師、醫院門診或門診手術中心服務時，以注射或輸入方式給予的藥物 - 您透過本計畫授權的耐用性醫療器材 (例如噴霧器) 所使用的藥物 - 如果您有血友病，您透過注射方式輸送給自己的凝血因子 - 免疫抑制藥物，如果您在器官移植時已投保 Medicare A 部分 - 注射用骨質疏鬆藥 - 如果您無法離家、骨折 (經醫師證明與停經後骨質疏鬆有關) 且無法自行用藥 - 抗原	這項福利沒有共保額、共付額或自付額。 B 部分藥物可能會因階段治療而異。 可能需要事先授權。

第4章 醫療福利表 (給付範圍)

您可享有的給付服務	您取得這些服務時必須支付的費用
• 某些口服抗癌藥物和止嘔藥物 • 某些用於居家洗腎的藥物、包括肝素、肝素解毒劑 (在醫療上有此需要的情況下)、局部麻醉劑, 以及紅血球生成刺激劑 (例如 Procrit® 和 Epoetin Alfa) • 用於原發性免疫缺陷疾病居家治療的靜脈注射免疫球蛋白 我們亦依據我們的 B 部分和 D 部分的處方藥物給付規定支付疫苗費用。 第 5 章說明 D 部分處方藥福利, 包括您在取得處方藥給付時必須遵守的規定。第 6 章說明透過本計劃取得 D 部分處方藥時, 您應支付的費用為何。 在某些情況下, 我們會要求您先試用某些藥物治療您的病症, 然後再承保相同病症的另一種藥物。例如, 假設藥物 A 和藥物 B 都可以治療病症, 但藥物 A 費用較低, 您可能需要先試用藥物 A。如果 A 藥物對您無效, 則我們承保 B 藥物。若要瞭解我們如何判斷逐步療法是否需要, 請造訪: SWHNY.com。	
 肥胖篩檢和治療以促進持續減重* 如果您的身體質量指數在 30 以上, 我們會給付密集諮詢以協助您減輕體重。如果您在主要照護環境中取得諮詢, 使其能與您的全方位預防計劃協調運作, 則可獲得給付。請洽詢您的主治醫療醫師或醫療從業人員以瞭解詳情。	預防性肥胖篩檢和治療沒有共保額、共付額或自付額。
鴉片治療計劃服務 本計劃為鴉片使用失調 (Opioid Use Disorder, OUD) 病患給付鴉片治療計劃 (Opioid treatment program, OTP) 提供的 OUD 治療服務, 包括以下服務: • U.S. 食品藥物管理局 (Food and Drug Administration, FDA) 核准的鴉片受體致效劑和拮抗劑藥物輔助治療 (medication-assisted treatment, MAT) 藥物 • 藥物輔助治療 (MAT) 的配藥和給藥 (如適用) • 物質使用諮詢 • 個人治療與團體治療 • 毒理學檢測 • 攝取活動 • 定期評估	Medicare 給付的鴉片治療門診沒有共保額、共付額或自付額。 Medicare 給付的門診鴉片治療計劃服務不需要事先授權, 但如果您要求取得鴉片治療藥物, 則可能需要獲得事先授權。
門診診斷檢測和治療服務與用品 給付服務包括, 但不限於:	這項福利沒有共保額、共付額或自付額。

第4章 醫療福利表 (給付範圍)

您可享有的給付服務	您取得這些服務時必須支付的費用
• X 光 • 放射 (鐳和同位素) 治療，包括技術人員材料和用品 • 手術用品，如敷料 • 夾板、石膏和其他用來減少骨折和錯位的裝置 • 檢驗室檢測 • 血液 - 的第一品脫血液開始，包括貯血和輸血。全血和紅血球濃厚液的給付從您所需要的第四品脫血液開始，您必須支付該日曆年所取得的前 3 品脫血液費用，或是由您或其他人捐出血液。其他血液類型的給付將從第一品脫血液開始 • 其他門診診斷檢測 – 非放射診斷服務，例如心電圖 (Electrocardiography, EKG)、腦電圖 (Electro-Encephalo-Graph, EEG)、肺功能檢測、睡眠研究和跑步機運動壓力測試。 • 診斷放射服務 (複雜和不複雜)，如特殊掃描、電腦斷層 (Computed tomography, CT)、單光子電腦斷層掃描儀 (Single-photon emission computed tomography, SPECT)、正子斷層掃描 (Positron Emission Tomography, PET)、磁共振造影 (Magnetic Resonance Imaging, MRI)、磁共振血管攝影 (Magnetic Resonance. Angiography, MRA)、核醫檢查、超音波、診斷性乳房 X 光攝影、介入性放射程序 (脊髓造影、膀胱造影、血管造影和鉬劑檢查)。	可能需要事先授權。 門診實驗室服務和門診 X 光服務不需要授權。基因檢驗室檢測需要事先授權。
門診實驗室服務和門診 X 光服務不需要授權。	
門診醫院留觀	
留觀服務是醫院門診服務，用於確定您是否需要住院或可以出院。 門診醫院留觀服務必須符合 Medicare 標準，且被認為具有合理性和必要性，才會獲得給付。只有在醫師或其他獲得州執照法和醫院工作人員條例授權之個人開立醫囑，允許病患住院或預約門診檢驗的情況下，留觀服務才能獲得給付。	這些服務沒有共保額、共付額或自付額。
注意：除非醫療服務提供者為您開立入院醫囑，否則您會被視為門診患者，且需支付門診醫院服務的分攤費用。即使您留在醫院過夜，仍可能被視為「門診患者」。如果您不確定自己是否為門診患者，應詢問醫院工作人員。	
您也可在 Medicare 資料表中的「您是住院患者還是門診患者？如果您已參與 Medicare—請予詢問！」您可以在下列網站取得此資料表： https://www.medicare.gov/sites/default/files/2021-10/11435-Inpatient-or-Outpatient.pdf，或撥打 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) 索取。TTY 使用者請致電 1-877-486-2048。這些號碼是免費電話，並可全天候提供服務。	

第4章 醫療福利表 (給付範圍)

您可享有的給付服務	您取得這些服務時必須支付的費用
門診醫院服務	
我們會給付您在醫院門診部門為診斷或治療疾病或受傷而取得的必要醫療服務。	這些服務沒有共保額、共付額或自付額。
給付服務包括，但不限於：	可能需要事先授權。
• 急診室或門診服務，例如觀察服務或門診手術 • 由醫院開立帳單的實驗室和診斷檢測 • 心理健康護理，包括部分制住院計劃中的護理（如果醫師證明沒有這項護理則需住院治療） • 由醫院開立帳單的 X 光及其他放射科服務 • 醫療用品，如夾板和石膏 • 您無法自行施用的某些藥物和生物製劑	門診實驗室服務和門診 X 光服務不需要授權。基因實驗室檢測需要事先授權。
注意：除非醫療服務提供者為您開立入院醫囑，否則您會被視為門診患者，且需支付門診醫院服務的分攤費用。即使您留在醫院過夜，仍可能被視為「門診患者」。如果您不確定自己是否為門診患者，應詢問醫院工作人員。	
您也可在 Medicare 資料表中的「您是住院患者還是門診患者？如果您已參與 Medicare—請予詢問！」您可以在下列網站取得此資料表： https://www.medicare.gov/sites/default/files/2021-10/11435-Inpatient-or-Outpatient.pdf，或撥打 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) 索取。TTY 使用者請致電 1-877-486-2048。這些號碼是免費電話，並可全天候提供服務。	
門診實驗室服務或門診 X 光服務不需要授權。	
門診心理健康照護	
給付服務包括：	這項福利沒有共保額、共付額或自付額。
由持有州頒執照的精神科醫師或醫師、臨床心理學家、臨床社會工作者、臨床護理專家、專科護理師、醫師助理或其他經 Medicare 檢定合格的心理健康護理專業人士，依照適用州法律提供的心理健康服務。	請參閱本表中的「憂鬱症篩檢」，瞭解您的年度憂鬱症篩檢。
您的 Medicare 門診心理健康照護給付範圍包括：	如果您需要 Medicare 給付的心理健康照護治療門診，請參閱本表中的「部分住院」。
• 每個日曆年一次憂鬱症篩檢。此篩檢必須在能給予後續治療和轉診的主治醫療醫師診所或主要照護診所中提供。 • 由醫師或某些領有執照的專業人士進行的個人與團體心理治療（於您所在州獲得允許）。 • 家庭諮詢 - 如果主要目的在於幫助您接受治療。 • 確定您是否得到所需服務，以及目前治療是否對您有幫助的檢測。	可能需要事先授權。

第4章 醫療福利表 (給付範圍)

您可享有的給付服務	您取得這些服務時必須支付的費用
• 精神評估。 • 藥品管理。	
門診復健服務 給付服務包括：物理治療、職業治療和言語治療。 門診復健服務在各種門診環境中提供，例如醫院門診部門、獨立的治療師診所，以及綜合門診康復機構 (CORF)。	這些服務沒有共保額、共付額或自付額。 可能需要事先授權。
藥物濫用門診治療服務 我們針對不使用醫療用藥的藥物或酒精依賴治療，提供門診護理給付。 服務可能包括密集的門診服務和傳統諮詢。	這些服務沒有共保額、共付額或自付額。 可能需要事先授權。
門診手術，包括在醫院門診設施和門診手術中心提供的服務 注意：如果您是在醫院設施接受手術，應向醫療服務提供者確認您算是住院患者或門診患者。除非醫療服務提供者為您開立書面入院醫囑，否則您就是門診患者，需要支付門診手術的分攤費用金額。即使您留在醫院過夜，仍可能被視為「門診患者」。	這項福利沒有共保額、共付額或自付額。 可能需要事先授權。
非處方 (OTC) 項目 (補充) * 您每個季度 (3個月) 可獲得\$335以使用 HealthyYou 卡在計劃核准的非處方 (OTC) 項目、產品及藥物上花費。如果您未用完季度福利金額，剩餘的餘額會失效，不會轉入下一個福利期。您的給付範圍包括非處方 (OTC) 衛生和健康產品，如維他命、防曬霜、止痛藥、咳嗽與感冒藥和繃帶。 您可以用以下方式訂購： • 線上 – 請造訪 NationsOTC.com/Molina • 透過電話 – 請撥打 (877) 208-9243 與 NationsOTC Member Experience Advisor (國民非處方會員體驗顧問) 聯絡，(電傳打字機 (TTY) 711)，全天候提供服務，全年無休。 • 透過郵寄 – 填寫並交回產品目錄中的訂購單。 • 透過參與計劃的零售地點。 如需計劃核准之非處方 (OTC) 項目的完整清單，請參閱您的2023 非處方 (OTC) 產品目錄，或致電非處方 (OTC) 支援人員以取得更多資訊。您會在2023 非處方 (OTC) 產品目錄中找到重要資訊 (訂購指南)。	如果您使用 HealthyYou 卡，則無需支付共保額、共付額或自付額。 一個季度 (或季度期間) 為 3 個月。您的非處方 (OTC) 給付福利的季度期間為： • 1 月到 3 月 • 4 月到 6 月 • 7 月到 9 月 • 10 月到 12 月 您每個季度的 \$335 在季度期間結束時到期。這筆費用不會延續到下一個季度期間，所以請確保在季度期間結束前花掉任何尚未使用的金額。 如果您超過年度津貼上限，您可能需要負擔費用。

第4章 醫療福利表 (給付範圍)

您可享有的給付服務	您取得這些服務時必須支付的費用
部分住院服務	可能會有限制和排除項目。
「部分制住院」是以醫院門診服務形式提供，或由社區心理健康中心提供的結構化積極心理治療計劃，其所提供的護理比您在醫師或治療師診所所得到的護理更為密集，是住院治療的替代選擇。 這項治療是在日間於醫院門診部門或社區心理健康中心提供，無需過夜。	Medicare 給付的部分住院服務沒有共保額、共付額或自付額。 可能需要事先授權。
醫師/醫療從業人員服務，包括醫師門診	這些服務沒有共保額、共付額或自付額。
給付服務包括： - 在醫師診間、通過認證的門診手術中心、醫院門診部門或其他地點進行的具醫療必要性醫療護理或手術服務。可能需要事先授權。 - 由專科醫師進行諮詢、診斷和治療 - 為確定您是否需要治療，根據醫師醫囑由您的主治醫療服務提供者 (PCP) 進行的基本聽力和平衡檢查 - 特定遠距醫療服務，包括：主要照護服務 - 您可以選擇親自就診或透過遠距醫療獲得這些服務。如果您選擇透過遠距醫療獲得其中一項服務，您必須使用透過遠距醫療提供服務的網絡醫療服務提供者。欲尋找網絡醫療服務提供者，請瀏覽我們的網站 SWHNY.com。 - 虛擬醫療就診是由醫療機構外的虛擬醫療服務提供者進行，他們透過線上科技和影音直播提供您醫療就診。 - 注意：並非所有醫療狀況都能透過虛擬就診治療。虛擬就診醫師會確認您是否需要醫師的當面治療。 - 於醫院或特約醫院內的腎臟中心、腎臟透析機構或會員家中，為居家洗腎的會員提供每月末期腎臟病相關的遠距醫療服務。可能需要事先授權。 - 無論您的所在地點，遠距醫療服務提供診斷、評估，或治療中風症狀。可能需要事先授權。 - 無論他們的所在地點，遠距醫療服務將為有物質使用障礙或併發心理健康障礙的會員提供。可能需要事先授權。 - 在下列情況下，針對心理健康疾病的診斷、評估和治療提供遠距醫療服務： - 您在第一次遠距醫療就診前的 6 個月內親自就診 - 您每 12 個月親自就診一次，同時接受這些遠距醫療服務 - 在某些情況下，上述情況可能有例外	

第4章 醫療福利表 (給付範圍)

您可享有的給付服務	您取得這些服務時必須支付的費用
- 心理健康就診的遠距醫療服務由鄉村健康診所 (Rural Health Clinics) 和 聯邦核准的健康中心 (Federally Qualified Health Centers) 提供 - 若為以下情況，讓醫師進行 5 到 10 分鐘的虛擬問診 (例如透過電話或視訊)： - 您不是首次看診，且 - 此次問診與過去 7 天內到診間約診的內容無關，且 - 此次問診不會導致必須在 24 小時內前往診間看診或預約最近的約診 - 若為以下情況，由醫師評估所傳送的影片和/或圖片，並在 24 小時內為您判讀並追蹤情況： - 您不是首次看診，且 - 此次評估與過去 7 天內到診間約診的內容無關，且 - 此次評估不會導致必須在 24 小時內前往診間看診或預約最近的約診 - 透過電話、網際網絡或電子健康紀錄諮詢醫師或其他醫師 - 手術前由另一個網絡醫療服務提供者提供第二意見 - 非例行牙科護理 (給付服務限於下顎或相關結構的手術、固定下顎或顏面骨骨折、拔牙以便為下顎腫瘤癌症放射治療預作準備，或是由醫師提供時將予給付的服務)。可能需要事先授權。 - 當您在服用抗凝血藥物，例如 Coumadin、Heparin 或 Warfarin 時，在醫師診所或門診醫院環境中提供的監控服務。	
足療服務 (Medicare 給付)	
給付服務包括： - 足部損傷或疾病 (如鏈狀趾或後跟骨刺) 的診斷和醫療或外科治療 - 例行足部護理，適用於所患特定醫療病症會影響下肢的會員	Medicare 給付的足療服務沒有共保額、共付額或自付額。 可能需要事先授權。
 前列腺癌篩檢* 對於 50 歲 (含) 以上的男性，給付服務包括以下各項 - 每 12 個月一次： - 肛門指診 - 前列腺特异性抗原 (Prostate Specific Antigen, PSA) 檢查	年度前列腺特异性抗原 (PSA) 檢查沒有共保額、共付額或自付額。
義肢和相關用品	
用以取代人體全部或部分部位或功能的裝置 (牙科除外)。包括但不限於：與結腸造口護理直接相關的結腸造瘻袋和用品、起搏器、支架、義肢鞋、義肢和乳房假體 (包括乳房切除術後的術後胸罩)。包	有資格接受此福利的會員無須支付共保額、共付額或自付額。

第4章 醫療福利表 (給付範圍)

您可享有的給付服務	您取得這些服務時必須支付的費用
括與義肢裝置相關的某些用品以及義肢裝置的修理和/或更換。也包括白內障移除或白內障手術後的一些給付項目 - 請參閱本節下文的「視力保健」以瞭解詳情。	可能需要事先授權。
肺部復健服務	有資格接受此福利的會員無須支付共保額、共付額或自付額。 可能需要事先授權。
 減少酒精濫用的篩檢和諮詢* 對於濫用酒精但不依賴酒精的 Medicare 成人會員 (包括孕婦)，我們給付一次酒精濫用篩檢。 如果酒精濫用篩檢呈陽性反應，您每年可以與合格的主治醫療醫師或醫療從業人員，在主要照護環境中進行最多 4 次簡短的面對面諮詢課程 (如果您能在諮詢期間保有行為能力且保持清醒)。	Medicare 給付的減少酒精濫用篩檢和諮詢預防性福利沒有共保額、共付額或自付額。
 使用低劑量電腦斷層掃描 (Low Dose Computed Tomography, LDCT) 篩檢肺癌* 合格的個人每 12 個月可進行一次給付的低劑量電腦斷層掃描 (LDCT)。 符合資格的會員是：年齡在 50-77 歲之間，沒有肺癌的前兆或症狀，但有至少一年 20 包的吸煙史，目前還在吸煙或在過去 15 年內戒煙者，在肺癌篩檢諮詢和醫病共享決策門診期間拿到低劑量電腦斷層掃描 (LDCT) 的書面醫囑 (符合 Medicare 的此類門診標準，並由醫師或合格的非醫師醫療從業人員提供)。 針對初次低劑量電腦斷層掃描 (LDCT) 篩檢後的低劑量電腦斷層掃描 (LDCT) 肺癌篩檢：會員必須拿到低劑量電腦斷層掃描 (LDCT) 肺癌篩檢的書面醫囑，此醫囑可在與醫師或合格的非醫師醫療從業人員進行的任何適當門診期間提供。如果醫師或合格的非醫師醫療從業人員選擇針對後續的低劑量電腦斷層掃描 (LDCT) 肺癌篩檢，提供肺癌篩檢諮詢和醫病共享決策門診，則該門診必須符合此類門診的 Medicare 標準。	Medicare 給付的低劑量電腦斷層掃描 (LDCT) 諮詢和醫病共享決策門診沒有共保額、共付額或自付額。
 性傳播感染 (Sexually Transmitted Infection, STI) 篩檢和預防性傳播感染 (STI) 的諮詢* 我們給付披衣菌、淋病、梅毒和乙型肝炎的性傳播感染 (STI) 篩檢。這些篩檢給付適用於懷孕婦女，以及性傳播感染 (STI) 風險較高且主	Medicare 給付的性傳播感染 (STI) 篩檢和 STI 諮詢預防性福

第4章 醫療福利表 (給付範圍)

您可享有的給付服務	您取得這些服務時必須支付的費用
治醫療服務提供者要求進行檢測者。我們的給付範圍包括每 12 個月一次的檢測，以及在懷孕期特定時間進行的檢測。 對於性傳播感染 (STI) 風險較高的性活躍成人，我們每年也給付 2 次 20 至 30 分鐘的面對面高強度行為諮詢會面。這些作為預防性服務的諮詢會面必須由主治醫療服務提供者在主要照護環境 (例如醫師診間) 提供，我們才會予以給付。	利沒有共保額、共付額或自付額。
腎臟病治療服務	
給付服務包括： • 腎臟病教育服務，教導腎臟護理的常識，並協助會員對其照護做出明智的裁定。對於患有第四期慢性腎臟病的會員，得到醫師轉診後，終生最多可接受六次我們給付的腎病教育服務。 • 門診洗腎治療 (包括暫時離開服務區域時的洗腎治療，如第 3 章的說明，或這項服務的網絡內醫療服務提供者暫時無法使用或無法取得時。) • 住院洗腎治療 (如果院方允許您入院接受特殊照護) • 自我洗腎訓練 (包括對您和協助您進行居家洗腎治療的人進行的訓練) • 居家洗腎器材和用品 • 某些居家支援服務 (例如由受過訓練的洗腎工作人員進行訪視，確認您的居家洗腎情形、協助處理緊急狀況，以及檢查您的洗腎設備和供水裝置)	這些服務沒有共保額、共付額或自付額。 住院洗腎治療 • 請參閱本表的「住院醫護」。 居家洗腎器材和用品 • 請參閱本表的「耐用性醫療器材和相關用品」。 居家支援服務 • 請參閱本表的「居家健康機構照護」。 Medicare B 部分洗腎藥物 • 請參閱本表的「Medicare B 部分處方藥」。
專業療養機構 (SNF) 照護	
(有關「專業療養機構照護」的定義，請參閱本文件第 12 章。專業療養機構有時稱為「SNF」。) 給付服務包括但不限於： • 半私人病房 (或是私人病房 - 如果有醫療必要性) • 膳食，包括特殊飲食 • 專業護理服務 • 物理治療、職業治療和言語治療 • 根據您的照護計劃對您施用的藥物 (包括自然存在於體內的物質，例如凝血因子。)	這些服務沒有共保額、共付額或自付額。 可能需要事先授權。

第4章 醫療福利表 (給付範圍)

您可享有的給付服務	您取得這些服務時必須支付的費用
• 血液 - 包括貯血和輸血。全血和紅血球濃厚液的給付從您所需要的第四品脫血液開始，您必須支付該日曆年所取得的前3品脫血液費用，或是由您或其他人捐出血液。其他血液類型的給付將從第一品脫血液開始 • 通常由專業療養機構 (SNF) 提供的醫療和手術用品 • 通常由專業療養機構 (SNF) 提供的實驗室檢測 • 通常由專業療養機構 (SNF) 提供的 X 光和其他放射科服務 • 使用通常由專業療養機構 (SNF) 提供的裝置，如輪椅 • 醫師/醫療從業人員服務 您通常會從網內機構取得專業療養機構 (SNF) 照護。然而，在下列特定情況，您也可以取得網絡外機構提供的照護，前提是該機構接受本計劃的付款金額。 • 在您前往醫院之前，您所居住的療養院或連續照護退休者住宅社區（只要提供專業照護機構照護即可） • 在您離開醫院時，您的配偶所居住的專業療養機構 (SNF)	
 戒除吸煙及煙草使用 (停止吸煙或停用煙草的相關諮詢) * 如果您使用煙草，但沒有與煙草有關的疾病前兆或症狀：我們會在 12 個月期間給付兩次做為預防性服務的戒煙嘗試諮詢，您無需為此支付費用。每次諮詢課程包括最多四次的面對面診查。 如果您使用煙草而且被診斷出患有和吸菸有關的疾病，或是正在服用可能受到煙草影響的藥物：我們給付戒煙諮詢服務。我們在 12 個月期間給付兩次戒煙嘗試諮詢，不過您必須支付適用的分攤費用。每次諮詢課程包括最多四次的面對面診查。	Medicare 給付的戒除吸煙和煙草使用預防性福利沒有共保額、共付額或自付額。
戒除吸煙及煙草使用服務 (附加) * 如果您想要戒煙，請洽詢您的主要照護醫師，或致電我們的健康教育部門。 除了 Medicare 承保之戒除吸煙及煙草使用福利提供的給付範圍外，本計劃每個日曆年還給付 8 次額外的諮詢服務，以協助您停止吸煙或使用煙草產品。 您必須先用完 Medicare 給付的戒除煙草使用福利，本計劃才會支付此福利下的給付項目。	這些服務沒有共保額、共付額或自付額。

第4章 醫療福利表 (給付範圍)

您可享有的給付服務	您取得這些服務時必須支付的費用
慢性疾病的特殊附加福利	如果您使用的是 Healthy You 卡，則無需支付共保額，共付額或自付額。 可能需要參與照護管理計畫。在缺乏歷史醫療資訊的情況下，會員還必須有醫師的簽核以進行檢測。 可能需要事先授權。
如果您經診斷患有下列慢性病並符合特定標準，您可能符合獲得慢性病患者特定附加福利的資格。	
您需要提交一份健康風險評估表，以確認您在沒有獲得下列特殊附加福利之一的情況下，可能會使其中一項所列出的病症惡化。	
• 慢性酒精中毒和其他藥物依賴； • 自體免疫性疾病； • 癌症； • 心血管疾病； • 慢性心臟衰竭； • 失智症； • 糖尿病； • 末期肝衰竭； • 末期腎臟病 (ESRD)； • 嚴重血友病； • HIV (人類免疫缺陷病毒, Human Immunodeficiency Virus) / AIDS (後天免疫缺乏症候群, Acquired immunodeficiency syndrome)； • 慢性肺病； • 慢性和心理障礙狀況； • 神經疾病症狀；以及 • 中風	
我們將協助您取得這些福利。您可以致電會員服務部或您的照護協調員，向其提出您的要求或取得額外資訊。	
注意：要求此權益，即代表授權 Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 代表以電話，郵件或任何其他通訊方式與您聯絡，如您的申請中所明確概述。	
若經核准，每個季度將會有 \$150 自動存入至您的 Healthy You 卡中，以使用 SSBCI 福利。害蟲控制，服務性動物用品，非Medicare承保的基因檢測套件和心理健康保健應用每3個月共用綜合津貼，但最大限額為每季 \$150。每個季度結束時，任何沒有使用的資金不會延續至下一個季度。	
服務性動物用品：	

第4章 醫療福利表（給付範圍）

您可享有的給付服務	您取得這些服務時必須支付的費用
- 根據《美國殘疾人法》(Americans with Disabilities Act, ADA)，具有殘疾或慢性病症的會員要求服務動物狗的協助時，必須予以協助。 - 若要符合此福利的資格，我們要求您的醫師根據《美國殘疾人法》(ADA) 提供服務動物狗之需求確認。 - 可用來向任何定義為寵物店的零售商或線上商店（例如 Petco、PetSmart、Chewy 等），購買罐裝食品或用品 - 服務動物狗的取得、訓練或任何獸醫相關的服務不在給付的範圍內。 - 會員必須使用預存好的 Healthy You 卡來支付服務費用。	
害蟲控制：	
- 這項福利僅限於您目前居住地（本計劃登記的地址）的例行預防性害蟲控制服務。 - 執行害蟲控制的提供者，必須具有登記商家 ID，以表明他們是害蟲控制服務。 - Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 偏好的害蟲控制提供者為 Terminix。Terminix 與 Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 為直接簽約關係，以折扣費率提供例行預防性害蟲控制服務。 - 會員必須使用預存好的 Healthy You 卡來支付服務費用。	
Medicare 不給付的基因檢測套件	
- 檢測包括但不限於：食物敏感，室內和戶外過敏，睡眠壓力等。 - 此福利旨在幫助可能無法取得家族醫療病史的會員，他們可能無法辨識未來潛在的健康疑慮。 - 會員可在線上網站購買這些檢測，該網站必須具有登記商家 ID，以表明他們是基因檢測提供者。 - Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 與 Everlywell 為直接簽約關係，以折扣費率提供檢測。 - 會員必須使用預存好的 Healthy You 卡來支付服務費用。	
心理健康及保健應用津貼	
- 心理健康及保健應用旨在提供寶貴的工具，協助會員具有處理殘疾的能力。 - 心理健康及保健應用的範例包括：Talkspace、Headspace、Calm 等。 - 會員必須使用預存好的 Healthy You 卡來支付服務費用。	
餐飲	

第4章 醫療福利表 (給付範圍)

您可享有的給付服務	您取得這些服務時必須支付的費用
如果符合資格，您可以獲得每月\$150 享受食飲消費的福利。此 每季津貼 不 與下列 SSBCI 服務共享：害蟲控制，服務性動物用品，非 Medicare承保的基因檢測套件，以及心理健康與保健應用。 在每季 結束時，任何未使用的基金，都不會延續至下 季。 您可以使用 HealthyYou 卡的津貼，在您附近的參與計劃當地商店購買各種品牌與一般健康食品，或在 Members.NationsBenefits.com/Molina 線上外送至家中，無需支付額外費用。	
監督運動治療 (SET) 患有症狀性周邊動脈疾病 (Peripheral Artery Disease, PAD) 的會員享有 SET 給付。 只要符合監督運動治療 (SET) 計劃要求，即可參加為期 12 週最多 36 節的給付課程。 監督運動治療 (SET) 計劃必須： • 由 30 至 60 分鐘的課程構成，其中包含為跛行患者提供的周邊動脈疾病 (PAD) 治療性運動訓練計劃 • 在醫院門診環境或醫師診間進行 • 必須由受過周邊動脈疾病 (PAD) 運動療法訓練的合格輔助人員提供，以確保益處大於傷害 • 在醫師、醫師助理或受過基本及進階生命支持技術訓練的專科護理師/臨床護理專家的直接監督下進行 如果醫療照護提供者認為在醫療上有此必要，給付的監督運動治療 (SET) 可從為期 12 週的 36 節課，延長時間並再增加 36 節課。	這項福利沒有共保額、共付額或自付額。 可能需要事先授權。
緊急醫療護理 緊急醫療護理是用於治療非急診、無法預見的醫療疾病、受傷或需要立即接受醫療照護病症的服務，且在您的情況下，從網絡醫療服務提供者獲得這些服務是不可能或不合理的。本計劃必須給付的網絡外緊急醫療護理的範例有 i) 您在週末需要立即照護 或 ii) 您暫時離開計劃的服務區域。必須立即提供服務，且有醫療上的必要性。如果在您的情況下，從從網絡醫療服務提供者獲得立即醫療照護是不合理的，您的計劃將會給付從網絡外醫療服務提供者獲得的緊急醫療護理。	這些服務沒有共保額、共付額或自付額。
 視力保健 (Medicare 給付) 給付服務包括： • 用於診斷及治療眼疾和眼部傷害的門診醫師服務，包括老年性黃斑病變的治療。Original Medicare 不給付為了配眼鏡/隱形眼鏡而進行的例行眼科檢查 (驗光) 。	Medicare 給付的視力保健沒有共保額、共付額或自付額。

第4章 醫療福利表 (給付範圍)

您可享有的給付服務	您取得這些服務時必須支付的費用
- 對於青光眼高風險群，我們每年給付一次青光眼篩檢。青光眼高風險群包括：有青光眼家族史者、糖尿病患者、50 歲（含）以上的非裔美國人，以及 65 歲（含）以上的西班牙裔美國人。 - 糖尿病患者每年享有一次給付的糖尿病視網膜病變篩檢。 - 每次白內障手術（包括置入人工水晶體）之後的一副眼鏡或隱形眼鏡。（如果分別進行兩次白內障手術，您不能保留第一次手術後的福利，並在第二次手術後購買兩副眼鏡。）	
視力保健（附加）*	
您每個日曆年有 \$285 的眼鏡津貼。 您可以使用您的眼鏡津貼來購買鏡框。矯正眼鏡超出本計劃眼鏡津貼限額的部分必須由您支付。	這項福利沒有共保額、共付額或自付額。 可能會有限制和排除項目。 可能需要事先授權。
 「歡迎參加 Medicare」預防性就診* 本計劃給付單次的「歡迎參加 Medicare」預防性就診。本就診包括：檢查您的健康狀況、針對您所需要的預防性服務提供教育與諮詢（包括某些篩檢和注射），以及視需要進行其他照護轉診。 重要：我們只在您投保 Medicare B 部分後的 12 個月內，給付「歡迎參加 Medicare」預防性就診。請在約診時，告訴醫師辦公室您要安排「歡迎參加 Medicare」預防性就診。	「歡迎參加 Medicare」預防性就診沒有共保額、共付額或自付額。
全球急診服務給付（附加）*	
這項附加福利的給付範圍包括：每個日曆年針對美國境外的全球急診照護服務，提供最高 \$1,000 的給付 此福利僅限於在美國的全球承保範圍內，被歸類為急診照護的服務，包括急診或照護，和穩定後照護。 發生這類情況時，我們會要求您或您的照護者致電我們。一旦您的病症與情況許可，我們將儘快安排網絡醫療服務提供者為您提供照護。 從其他國家返回美國的交通費不在給付範圍內。例行照護和預先安排或選擇性程序皆不在給付範圍內。 外國稅金和費用（包括但不限於換匯或交易費）不在給付範圍內。 U.S.意指 50 州、哥倫比亞特區、波多黎各、美屬維爾京群島、關島、北馬里亞納群島和美屬薩摩亞。	這項福利沒有共保額、共付額或自付額。 如果您在美國境外接受急診照護，並在急診狀況穩定後需要住院治療，您必須回到網絡內醫院，這樣我們才會繼續支付您的醫療費用，或者您必須在本計劃授權的網絡外醫院住院治療。您的費用是您在網絡內醫院會支付的分攤費用。適用計劃上限。 您可能需要針對在美國境外接受的急診/緊急照護提出補償要求。

第4章 醫療福利表（給付範圍）

您可享有的給付服務	您取得這些服務時必須支付的費用
	每個日曆年最多給付 \$1,000 的計劃上限適用於此福利。

第3節 在 Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 以外承保哪些服務？

第3.1節 不給付的服務Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP)

身為計劃會員，您享有 Medicare Savings 計劃的給付。Medicare Savings 計劃透過 Medicare 費用，例如保費或分攤費用，幫助收入有限的人士。請參閱第 2 章第 6 節的表格以瞭解您的特定給付。除了透過這些 Medicare 費用提供補助外，部分會員也可享有 Medicaid 額外福利給付的福利。Medicare Savings 計劃認為 QMB+、SLMB+ 和 FBDE 有資格享有額外的 Medicaid 福利。如果您符合資格，額外福利是在計劃給付的 Medicare 福利之外的福利。以下服務不受 Senior Whole Health Medicare Complete Care 承保，但如果您符合所有州政府決定的資格需求，或許可透過 New York Department of Health Medicaid Program 獲得。

福利類別	New York 州 Medicaid 按服務收費
成人日間健康照護	提供承保。
AIDS 成人日間健康照護	提供承保。
救護車服務	承保 Medicare 自付額、共付額、共保額。
輔助式居住計畫	提供承保。
特定的心理健康服務	Medicaid 承保之特定心理健康服務包括： • 密集的心理治療計畫， • 日間治療， • 持續性日間治療， • 嚴重持續精神疾病案例管理（由州或地方心理健康單位贊助）， • 部分住院， • 積極性社區治療 (ACT)， • 個人化復原導向服務 (PROS)
整脊服務	Medicaid 承保 Medicare 自付額、共付額和共保額。
綜合 Medicaid 個案管理	提供承保。
牙科	Medicaid 承保 Medicare 自付額、共付額和共保額。Medicaid 承保的牙科服務包括必要預防性、預防性和其他例行牙科照護、服務和用品及假牙，以緩解嚴重的健康狀況。門診或住院外科牙科服務，需事先獲得授權。

第4章 醫療福利表 (給付範圍)

診斷檢驗、X 光檢查、 檢驗室服務和放射服務	提供承保。
肺結核 (TB) 疾病的直接 觀察治療	提供承保。
急診照護	Medicaid 承保 Medicare 自付額、共付額和共保額。
末期腎病	Medicaid 承保 Medicare 自付額、共付額和共保額。
足部護理 (足療服務)	Medicaid 承保 Medicare 自付額、共付額和共保額
HIV COBRA 個案管理	提供承保。
安寧服務	Medicaid 承保 Medicare 自付額、共付額和共保額。
住院照護 (包括藥物濫 用和復健服務)	Medicaid 承保 Medicare 自付額、共付額和共保額。每年最多 365 天 (閏 年為 366 天)
住院心理健康 (超過 190 天的終身限額)	Medicaid 承保 Medicare 自付額、共付額和共保額，所有住院心理健康服 務，包括超過 Medicare 190 天的終身限額的自願或非自願住院心理健康服 務。
Methadone Maintenance Treatment 計畫 (MMTP)	提供承保。
非 Medicare 承保的耐 用醫療設備	Medicaid 承保的耐用醫療設備，包括醫療/外科手術用品之外的裝置和設 備、腸道配方和或具以下特性的義肢或矯形設備：可承受長時間重複使用； 主要且習慣上用於醫療用途；通常對未生病或受傷的人不具幫助，而且通 常是針對特定個人之使用所適配、設計或製作。必須由執業人員開立處方。 無返家之先決條件，包括 Medicaid 所承保的非 Medicare DME (例如浴 缸；扶手欄)。
非 Medicare 承保的居 家健康照護	醫療上必要的間歇性專業護理、家庭保健輔助服務和復健服務。也包括非 Medicare 承保的居家健康照護 (例如，由護理監督人員提供給醫療狀況不 穩定個體的居家照顧輔助服務)。
非 Medicare 承保的視 力服務	Medicaid 承保 Medicare 自付額、共付額和共保額。 驗光師、眼科醫生及眼科分配器的服務，包括普通眼鏡、醫療上必要的隱形 眼鏡和聚碳酸酯鏡片、義眼 (現貨或訂製)、低視力輔助及低視力服務。承 保範圍亦包括維修或更換零件。承保範圍亦包括診斷和治療視覺缺陷和/或 眼部疾病的檢查。驗光檢查僅限每兩 (2) 年一次，除非有醫療上之必要。除 非有醫療上必要或是眼鏡有所遺失、損壞或銷毀，否則普通眼鏡無須每兩 (2) 年更換超過一次。
發育障礙人士辦公室 (Office for People with	提供承保。

第4章 醫療福利表 (給付範圍)

developmental Disabilities, OPWDD) 服務	
網絡外家庭計劃服務是在直接存取豁免條款下提供	提供承保。
門診復健服務	職能、物理和語言治療每項治療每年僅限於二十 (20) 次就診，21 歲以下的兒童除外，或者您已經發育障礙人士辦公室判定為發育障礙，或是您患有創傷性腦損傷。
門診服務/手術	Medicaid 承保 Medicare 自付額、共付額和共保額。
物質濫用門診照護服務	Medicaid 承保 Medicare 自付額、共付額和共保額。
非處方藥物	某些非處方藥屬於承保範圍。
門診心理健康	Medicaid 承保 Medicare 自付額、共付額和共保額
個人照護服務	提供之承保可針對個人衛生、穿衣、餵食及營養和環境支援等活動，提供部分或全部協助。服務必須具有醫療必要性並由保戶之醫師開立醫囑，且是由合格人員所提供。
個人緊急應變服務 (PERS)	給付範圍包含一種電子裝置，可讓某些高風險病在身體、情緒或環境方面出現緊急狀況時獲得協助。有各種使用不同訊號裝置的電子警示系統。這類系統通常會連接至病患的電話，並在啟用「幫助」按鈕時向應變中心發出訊號。發生緊急情況時，訊號會由應變中心接收並採取適當動作。
處方藥	Medicaid 不承保 D 部分承保的藥物或共付額。
	州法允許的 Medicaid 藥房福利 (選擇 Medicare D 部分福利排除的藥物類別)。特定醫療用品及腸道配方 (當 Medicare 不承保時)。
私人護理服務	當醫生判定為醫療上必要時，私人護理服務可獲承保。護理服務可透過經核准的居家健康機構、持照家庭保健機構或執業私人機構提供。護理服務可以是間歇性、兼職或持續性的，且必須依照醫囑醫師、註冊醫師助理或認證護理師書面治療計畫提供於保戶家中。
義肢裝置	Medicaid 承保 Medicare 自付額、共付額和共保額。
OMH 認證社區居民 (CR) 所提供的復健服務及家庭基礎治療計畫	提供承保。
專業療養院 (SNF)	Medicaid 承保 Medicare 自付額、共付額和共保額。Medicaid 承保 Medicare 100 天限額之外的天數。
接送	包括救護車、急救車、計程車、出租車、大眾運輸工具或其他適合保戶醫療狀況的方式。Medicaid 承保 Medicare 自付額、共付額和共保額。

第4章 醫療福利表 (給付範圍)

緊急醫療護理

Medicaid 承保 Medicare 自付額、共付額和共保額。

第4節 本計劃不給付哪些服務？

第4.1節 本計劃或 Medicaid 不給付的服務

本節將說明哪些服務「排除在外」。

下表說明在任何情況下，本計劃都不給付的服務和項目，或是僅在特定情況下由 Medicaid 給付的服務和項目。

如果您獲得被排除在外（未給付）的服務，您必須自己支付這些服務的費用，除非符合下列特定條件。即使您在急診機構接受排除在外的服務，排除的服務仍然不在給付範圍內，我們的計劃也不會支付這些服務費用。唯一例外：如果服務已上訴並裁定：因你的特定情況，提出我們應該支付或給付醫療服務的上訴。（如需瞭解如何針對我們不給付某醫療服務的裁定提出上訴，請參閱本文件第9章，第6.3節。）

Medicare 不給付的服務	在任何情況下都不給付	僅在特定情況下給付
整形美容外科手術或程序		- 會員可享有意外受傷或改善畸形身體機能情況下的給付。 - 針對切除之乳房與健全乳房，為產生對稱外觀而進行的所有重建階段，都可得到給付。
監護性照護 監護性照護是不需要由受過訓練之醫療或醫務人員持續關注的個人照護，例如協助您進行洗澡或穿衣等日常生活活動的照護。	✓	
實驗性質的醫療程序和手術、設備和藥物。 實驗性質的程序和項目是指經 Original Medicare 判定，未普遍為醫學界接受的項目和程序。		可在 Medicare 核准的臨床研究中獲得 Original Medicare 的給付，或是由本計劃給付。 （如欲進一步瞭解臨床研究，請參閱第3章第5節。）
由直系親屬或家庭成員提供照護的費用。	✓	
您家中的全職護理照護。	✓	
居家送餐服務		Medicaid 給付範圍。
家管服務包括基本的居家協助，像是簡單的家事或便餐準備。		Medicaid 給付範圍內。 您的附加居家輔助服務 (IHSS) 福利可能涵蓋某些服務。請參閱上述醫療福利表

第4章 醫療福利表（給付範圍）

Medicare 不給付的服務	在任何情況下都不給付	僅在特定情況下給付
		中的「居家支援服務」，以取得更多資訊。
自然療法服務（使用自然或替代療法）。	✓	
非常規牙科護理		治療疾病或傷害所需的牙科照護，可由住院或門診照護承保。
矯形鞋或足部支撐裝置		該鞋是腿支架的一部分且包含在支架費用中，患有糖尿病足病的人士使用的矯形鞋或按摩鞋。
醫院的私人病房。		僅在醫療上有此需要時才給付。
醫院或專業護理機構病房中的個人物品，例如電話或電視機。	✓	
絕育復通手術和/或非處方避孕用品。	✓	
例行整脊照護		人工作業的脊椎半脫位矯正在給付範圍內。
例行牙科護理，例如洗牙、補牙或假牙。	✓	
例行眼睛檢查、放射狀角膜切開術、LASIK手術和其他低視力助視器。		白內障手術後患者的眼睛檢查和一副眼鏡（或隱形眼鏡）均為承保範圍。 此計劃提供額外的視力給付。如需要更多資訊，請參閱醫療福利表的「視力保健」，該章節的第 2.1 節。
例行足部護理		根據 Medicare 指南，提供部分有限給付（例如，假設您有糖尿病）。
例行聽力檢查、助聽器或助聽器的佩戴檢查。	✓	
根據 Original Medicare 標準，視為不合理和不必要的服務	✓	

第5章

使用本計劃的給付範圍來取得您的
D 部分處方藥



您要如何取得相關藥物費用資訊？

由於您符合 Medicaid 資格，您有資格從 Medicare 獲得「額外補助」(Extra Help) 以支付其處方藥計劃費用。由於您目前參加「額外補助」(Extra Help) 計劃，此承保範圍證明中有關 D 部分處方藥費用的部分資訊可能不適用於您。我們已寄出一份單獨插頁，名為「得到處方藥費用「額外補助」(Extra Help) 者適用的承保範圍證明附約」(也稱為「低收入補助附約」或「LIS 附約」)，說明您的藥物給付範圍。如果您沒有此插頁，請致電會員服務部以索取「LIS 附約」。

第1節 簡介

本章說明使用 D 部分藥物給付的相關規定。請參閱第 4 章以瞭解聯邦醫療保險 B 部分藥物福利和安寧療護藥物福利。

除了 Medicare 給付的藥物之外，您的 Medicaid 福利也為您給付部分處方藥。

關於 Medicaid 藥物承保，詳細資訊請聯絡會員服務部或州 Medicaid 辦事處（聯絡資訊列於第 2 章第 6 節）。

第1.1節 本計劃 D 部藥物給付的基本規定

一般而言，只要遵守以下基本規則，本計劃即會給付您的藥物：

- 你必須有醫療服務提供者（醫師、牙醫或其他處方藥劑師）為您開立處方，且該處方必須符合適用的州法律。
- 您的處方藥劑師不能在 Medicare 的排除 (Exclusion or Preclusion) 名單上。
- 通常情況下，您必須到網絡藥局領取處方藥。（請參閱第 2 節，在網絡藥局或透過本計劃的郵購服務領取處方藥。）
- 您的藥物必須列於本計劃的承保藥物清單（處方集）（簡稱「藥物表」）。（請參閱第 3 節，您的藥物必須列於本計劃的「藥物表」。）
- 您的藥物必須使用於醫療許可的適應症。「醫療許可的適應症」是指藥物用途通過美國食品藥物管理局批准，或得到某些參考文獻的支持。（請參閱第 3 節以進一步瞭解醫療許可的適應症。）

第2節 在網絡藥局或透過本計劃的郵購服務領取處方藥

第2.1節 使用網絡藥局

在大多數情況下，僅在您於本計劃網絡藥局領取處方藥時，我們才會予以給付。（請參閱第 2.5 節，瞭解在什麼情況下，我們會給付於網絡外藥局領取的處方藥。）

網絡藥局是與本計劃簽約以為您提供給付處方藥的藥局。「給付藥物」一詞是指本計劃藥物表上的所有 D 部分處方藥。

第2.2節 網絡藥局

如何找到您所在區域的網絡藥局？

如要尋找網絡藥局，請查看您的《醫療服務提供者/藥局名錄》、造訪我們的網站：SWHNY.com，和/或致電會員服務部。

您可以到我們任何的一家網內藥局領藥。

如果您使用的藥局退出網絡，該怎麼辦？

如果您慣常使用的藥局退出本計劃的網絡，您將必須重新找一家網絡藥局。如要尋找您所在區域的其他網絡藥局，請向會員服務部請求協助，或使用《醫療服務提供者/藥局名錄》。您也可在我們的網站上找到相關資訊：SWHNY.com。

如果您需要特殊的專科藥局，該怎麼辦？

部分處方必須在特殊的專科藥局領取。特殊的專科藥局包括：

- 提供居家注射治療藥物的藥局。
- 為長期照護 (LTC) 機構院友提供藥物的藥局。長期照護 (LTC) 機構（例如療養院）通常有自己的藥局。如果您無法在長期照護 (LTC) 機構順利取得您的 D 部分福利，請洽詢會員服務部。
- 為印地安健康服務/部落/都市印地安健康計劃提供服務的藥局（不適用於波多黎各）。除了緊急狀況外，只有美國原住民或阿拉斯加原住民可以使用這些網絡藥局。
- 受到美國食品藥物管理局 (FDA) 的限制，只能在特定地點發放藥物，或是所發放的藥物需要特殊處理、醫療服務提供者協調，或需要針對用途進行教育的藥局。（注意：這種情況應該很少發生。）

如要尋找特殊的專科藥局，請查看您的《醫療服務提供者/藥局名錄》或致電會員服務部。

第2.3節 使用本計劃的郵購服務

對於特定種類的藥物，您可以使用計劃的網絡郵購服務。通常，透過郵購提供的藥物是您因慢性或長期醫療病症而需定期服用的藥物。無法透過本計劃郵購服務取得的藥物，會在藥物表中加註「NM」(No Mail) 表示無法郵購。

本計劃的郵購服務可讓您訂購**最多 90 天份的用藥**。

欲獲得訂購單和郵寄領取處方藥的資訊，請致電會員服務部，或造訪我們的網站：SWHNY.com。

透過郵購收到藥物品項的時間通常不會超過 14 天。如果有緊急需求或時間有延誤，請致電會員服務部獲取臨時處方藥的幫助。

藥局直接從醫師診所收到新處方。

在收到醫療保健提供者提供的處方後，藥局將與您取得聯絡，確定您想要馬上領取藥物還是稍晚一些再領取藥物。一定要在每次藥局聯絡您時給予回覆，讓藥局知道是否寄送、延期或停止新處方。

郵購處方的續藥。針對續藥問題，您可以選擇註冊參加自動續藥計劃。在這個計劃中，當我們的記錄顯示您快要用完藥物時，我們會自動開始處理您的下一次續藥。藥局會在每次寄出續藥之前與您聯絡，以確定您需要更多藥物。如果您有足夠的藥物，或是您的藥物有變，您可以取消預先安排的續藥。

如果您選擇不使用我們的自動續藥計劃，但仍希望郵購藥局寄送您的處方，請在目前的處方用完前 14 天聯絡您的藥局。這可確保您的訂單能及時寄送給您。

如欲退出自動準備郵購續藥的計劃，請致電會員服務部，或造訪我們的網站：SWHNY.com。

如果您收到您不希望收到的郵購續藥，您有要求退款的資格。

第2.4節 如何取得長期藥物供應？

取得長期用藥的分攤費用可能較低。本計劃針對藥物表上的「支持藥物」，提供兩種可取得該藥物長期供應（也稱為「延長供給」）的方式。（支持藥物是指您因慢性或長期醫療病症而需定期服用的藥物。）

1. 某些網絡零售藥局會允許您取得支持藥物長期供應。您的《醫療服務提供者/藥局名錄》會說明哪些網絡藥局能為您長期供應支持藥物。您也可以致電會員服務部，進一步瞭解細節。
2. 您也可以透過我們的郵購計劃獲得支持藥物。請參閱第 2.3 節，了解更多資訊。

第2.5節 何時可以使用不在本計劃網絡內的藥局？**在特定情況下您的處方可獲得給付**

一般來說，我們只在您無法使用網絡藥局時，才會給付您在網絡外藥局領取的藥物。我們在服務區域外也有網絡藥局，協助您以本計劃會員的身分在此領取處方藥。請先洽詢會員服務部，確定附近是否有網內藥局。您很可能必須支付下列兩者的差額：您在網絡外藥局的藥物費用與我們為網絡內藥局給付的費用。

以下是我們會給付於網絡外藥局領取的處方藥的情況：

- 如果處方藥與緊急照護有關
- 如果這些處方藥與醫療緊急狀況有關
- 給付僅限 31 天用藥或處方上規定的更少天數用藥。

如何向本計劃申請補償？

如果您必須使用網絡外藥局，通常您需要支付全額（而非您的正常分攤費用）才能取得處方藥。您可以要求我們退還分攤費用。（第 7 章第 2 節說明如何要求本計劃退還款項。）

第3節 您的藥物必須列於本計劃的「藥物表」**第3.1節 「藥物表」說明包含在給付範圍內的 D 部分藥物**

本計劃有「承保藥物清單（處方集）」。在承保範圍證明中，我們將其簡稱為「藥物表」。

表上的藥物是本計劃在醫師與藥劑師協助下精選出的藥物。此表符合 Medicare 需求，並已獲得 Medicare 的核准。

藥物表包含 Medicare D 部分給付藥物。除了 Medicare 給付的藥物之外，您的 Medicaid 福利也為您給付部分處方藥。關於 Medicaid 藥物承保，詳細資訊請聯絡會員服務部或州 Medicaid 辦事處（聯絡資訊列於第 2 章第 6 節）。

我們通常會給付本計劃藥物表中的藥物，前提是您遵守本章所述的其他給付規定，而且藥物應用於醫療許可的適應症。「醫療許可的適應症」是指藥物用途：

- 藥物獲得美國食品藥物管理局核准用於其適用的診斷或病症。
- 或 -- 有特定參考文件的佐證，例如《美國醫院處方集服務藥物資訊》和《DRUGDEX 資訊索引系統》。

第5章 使用本計劃的給付範圍來取得您的 D 部分處方藥

藥物表包括原廠藥、非專利藥物和生物相似性藥物。

原廠藥物是一種處方藥，並以製藥商擁有的商標名稱出售。比一般藥物更為複雜的原廠藥（例如以蛋白質為基礎的藥物）稱為生物製品。在藥物表上，當我們提到「藥物」時，指的可能是一種藥物或生物製品。

非專利藥是有效成份和原廠藥相同的處方藥。由於生物製品比一般藥物更為複雜，它們具有一個稱為生物相似性藥物的替代形式，而非基因形式。一般來說，學名藥和生物相似性藥品的效用與原廠藥或生物製藥相同，而且價格通常較低。許多原廠藥和生物製品都有替代的非專利藥或生物相似性藥物。

非處方藥物

我們的計劃也給付某些非處方藥物。某些非處方藥物的價格比處方藥低，但效用卻一樣好。如需詳細資訊，請致電會員服務部。

哪些藥物未列在藥物表中？

本計劃並未給付所有處方藥。

- 在某些情況下，法律不允許任何 Medicare 計劃給付特定類型的藥物（如需詳細資訊，請參閱本章第 7.1 節）。
- 另外一種情況是，我們決定不將特定藥物納入藥物表。在某些情況下，您可能可以獲得不在藥物表上的藥物。如需了解更多資訊，請參閱第 9 章。
- 藥物表包含 Medicare D 部分給付藥物。除了 Medicare 給付的藥物之外，您的 Medicaid 福利也為您給付部分處方藥。關於 Medicaid 藥物承保，詳細資訊請聯絡會員服務部或州 Medicaid 辦事處（聯絡資訊列於第 2 章第 6 節）。

第3.2節 您要如何確定某種特定藥物是否列在藥物表上？

可透過 2 種方式找到資訊：

1. 瀏覽本計劃的網站 (SWHNY.com)。網站上的藥物表通常內容最新。
2. 致電會員服務部，查詢特定藥物是否包含於本計劃的藥物表，或索取一份藥物表。

第4節 某些藥物的給付受到限制**第4.1節 某些藥物受到限制的原因？**

本計劃針對某些處方藥的給付方式和時機設有特殊規定。這些規定是由醫師和藥劑師共同制定，鼓勵您和醫療服務提供者以最有效的方式使用藥物。若想知道上述限制是否適用於您正在使用或想要使用的藥物，請查閱藥物表。本計劃的規定是在費用較低又安全，但效用和較貴藥品相同的藥物問世時，鼓勵您和醫療服務提供者採用此類較便宜藥物。

請注意，有時候藥物會多次出現在我們的藥物表中。這是因為相同的藥物可能會因健康照護提供者所開立之藥物的強度、數量或形態而異，不同的限制或分攤費用也可能適用於各種藥物版本（例如，10 mg 或 100 mg；每天一次或兩次；藥片或液體）。

第4.2節 具有哪些限制？

以下各節將詳細說明我們對某些藥物所採取的限制類型。

如果您的藥物有特殊限制，通常是指您或醫療服務提供者需要採取額外的步驟，我們才會給付該藥物。請聯絡會員服務部，以瞭解您或醫療服務提供者需要怎麼做才能讓該藥物得到給付。如果您希望我們免除您的限制，您必須使用給付裁定程序，要求我們進行例外處理。我們可能會也可能不會同意免除您的限制。（請參閱第 9 章）

- 數量限制 - 我們會根據安全性和效率來限制處方的數量。
- 事先授權 - 本計劃可能會使用這些預先核准規定，確保以適當方式使用藥物來治療您的健康需求。
- 階段治療 - 我們可能會在您取得所申請的藥物之前，要求您先嘗試其他藥物。
- B 與 D 是指某些藥物可能屬於 Medicare D 部分或 B 部分承保範圍，視具體情況而定。

有非專利藥可用時，限制使用原廠藥

一般來說，「非專利」藥的效用與原廠藥相同，但價格比較便宜。在大多數情況下，如果有原廠藥的非專利版本可供使用，我們的網絡藥局會提供非專利藥給您，而不是原廠藥。不過，如果您的醫療服務提供者將醫療原因告訴我們，治療相同疾病的非專利藥或給付藥物都不適合您時，我們將會給付原廠藥。（您為原廠藥分攤的費用會高於非專利藥。）

事先取得計畫批准

對於某些藥物，您或醫療服務提供者必須先取得計畫核准，我們才會同意為您給付該藥物。這稱為「事先授權」。這是為了確保藥物安全，並協助引導適當使用某些藥物。如果未取得核准，您的藥物可能無法得到本計劃的給付。

先試用不同的藥物

這項規定鼓勵您先嘗試比較便宜但通常藥效相同的藥，然後本計劃才會給付另一種藥物。舉例來說，如果 A 藥物和 B 藥物用於治療相同的醫療病症，而 A 藥物比 B 藥物便宜，那麼本計劃可能會要求您先試用 A 藥物。如果藥物 A 對您無效，本計劃才會給付藥物 B。這項先試用不同藥物的規定稱為「階段治療」。

數量限制

對於某些藥物，我們會限制您的處方每次可領取的藥量。例如，假設某種藥物每天一顆通常是公認的安全劑量，那麼我們就會將處方的給付範圍限制在每天不超過一顆。

第5節 如果您的藥物之一未按照您想要的方式得到給付，該怎麼辦？

第5.1節 如果您的藥物未按照您想要的方式得到給付，您可以採取相關行動

會有您正在服用的處方藥，或者您或醫療服務提供者認為您應該服用的某種藥物不在我們的處方集上，或是雖然在處方集上但有相關限制的情況。例如：

- 該藥物可能完全不給付。或是非專利藥版的藥物可得到給付，但您要服用的原廠藥版不在給付範圍內。
- 藥物雖然在給付範圍內，但是在藥物給付方面有額外的規定或限制，請見第 4 節的說明。
- 如果您的藥物未按照您想要的方式得到給付，您可以採取相關行動。

第5章 使用本計劃的給付範圍來取得您的 D 部分處方藥

- 如果您的藥物不在藥物表上，或是您的藥物受到限制，請參閱第 5.2 節，瞭解您可以採取哪些行動。

第5.2節 如果您的藥物不在藥物表上，或是藥物受到某些限制，您該怎麼辦？

如果您的藥物不在藥物表上或受到限制，以下是您的選項：

- 您也許能取得暫時的藥物供應。
- 您可以改成服用其他藥物。
- 您可以申請例外處理，並要求本計劃將藥物納入給付範圍或取消藥物限制。

您也許能取得暫時供應

在某些情況下，本計劃必須暫時供應您已經在服用的藥物。此暫時供應可以讓您有時間與醫療服務提供者討論給付範圍的變更，並決定對應之策。

您所服用的藥物**必須已不在本計劃的藥物表上或目前受到某種限制**，才有資格取得暫時藥物供應。

- **如果您是新會員**，我們會在您成為計畫會員的前 **90 天**，支付您藥物的暫時供應。
- **如果您已在去年加入本計劃**，我們會在該日曆年的前 90 天支付您藥物的暫時供應量費用。
- 此暫時藥物供應將提供最多 31 天的份量。如果處方規定的用藥天數較少，我們會允許您多次取藥，保證最高提供 31 天的藥物供應。處方必須在網絡藥局領取。（請注意，長期護理藥局每次可能提供較少量藥物以避免浪費。）
- **對於加入本計劃已超過 90 天、住在長期照護機構並需要立即取得藥物的會員：**
我們會給付一次 31 天緊急份量的特定藥物，或按照您處方規定的更少天數用藥。這是除上述規定的暫時供藥以外的福利。
- 如果您剛入住長期照護 (LTC) 機構，並已投保本計劃超過 90 天，且您所需要的藥物不在我們的處方集上或受到階段治療或數量限制（劑量限制）等其他限制，在會員尋求處方集例外處理期間，我們會給付該藥物 31 天的暫時緊急藥物補給（除非藥物處方少於此天數）。例外處理適用於您所接受的照護等級改變，並隨之需要從照護或治療中心轉到另一家照護院或治療中心時。在此情況下，您將符合臨時單次領藥例外處理的資格，即使您超過了前 90 天的計畫會員期。請注意，我們的轉換政策僅適用於屬於「D 部分」藥物並在網絡藥局配藥的藥物。轉換政策無法用於購買非 D 部分藥物或在網絡外藥局購買的藥物，除非您符合網絡外領藥資格。

若有暫時供應的問題，請致電會員服務部。

在您使用暫時供藥服務期間，應該諮詢您的醫療服務提供者，決定暫時供藥使用完畢後的後續行動。您有兩個選項：

1) 您可以改成服用其他藥物

諮詢您的醫療服務提供者是否可能本計劃給付的不同藥物也適用於您。您可以致電會員服務部，索取用於治療相同醫療症狀的承保藥物清單。此清單可協助您的醫療服務提供者尋找可能適合您的承保藥物。

2) 您可以申請例外處理

您和您的醫療服務提供者可以要求本計劃進行例外處理，並按照您希望的方式將藥物納入給付範圍。如果您的醫療服務提供者表示您有醫療理由可要求我們進行例外處理，您的醫療服務提供者可協助您申請例外處理。例如，您可以要求本計劃給付某種藥物，即使該藥物不在本計劃的藥物表上。或者，您可以要求本計劃進行例外處理，以及解除藥物給付的限制。

第5章 使用本計劃的給付範圍來取得您的 D 部分處方藥

如果您目前是會員，而您正在服用的某種藥物會在明年從處方集移除或受到某些限制，我們會在新年度前告知您任何變動。您可以在明年之前請求進行例外處理，而我們會在收到請求（或處方開立者的支持聲明）後 72 小時內回覆您。如果我們核准您的請求，即會在變更生效前授權給付。

如果您和您的醫療服務提供者想要申請例外處理，請參閱第 9 章，第 7 節瞭解申請方式。該節會說明 Medicare 設立的程序和期限，以確保迅速公平地處理您的申請。

第6節 如果您的某項藥物給付有所變動，該怎麼辦？**第6.1節 藥物表可能在年中有所變動**

大部分藥物給付範圍變更發生在每年年初（1 月 1 日）。然而，本計劃可能會在一年中針對藥物表進行一些變更。例如，本計劃可能會：

- 增加或刪除藥物表中的藥物。
- 增加或移除藥物的給付限制。
- 以非專利藥取代原廠藥。

在變更本計劃的藥物表之前，我們必須遵守 Medicare 規定。

第6.2節 如果您正在服用的藥物發生給付變化，會怎麼樣？**藥物給付範圍變更相關資訊**

如果藥物表發生變更，我們會在網站上張貼變更相關資訊。我們也會定期更新線上藥物表。以下說明如果您正在服用的藥物發生變更，您將會直接收到通知的情況。

您會在本計劃年度受到影響的藥物給付範圍變更

- **新的非專利藥取代了藥物表上的原廠藥（或是我們對原廠藥增加新的限制）**
 - 如果我們以新核准的非專利藥取代原廠藥，則會立即將原廠藥從藥物表中刪除。增加新的非專利藥後，我們可能會決定將原廠藥保留在藥物表中，不過會增加新的限制。
 - 我們可能不會在進行變更之前事先告知您，即使您目前正在服用該原廠藥。如果您在我們對原廠藥進行變更時正在服用該藥物，我們會將具體變更的相關資訊提供給您。其中還包括您申請例外處理以給付原廠藥時，可能採取的步驟資訊。在我們做出變更之前，您可能不會收到此通知。
 - 您或您的處方開立者可以要求我們進行例外處理，以繼續為您給付原廠藥。如需例外處理申請方式的相關資訊，請參閱第 9 章。
- **藥物表中已下市的不安全藥物和其他藥物**
 - 有時藥物可能會遭認定不安全，或因其他原因而退出市場。如果發生這種情形，我們可能會立即將該藥物從藥物表中刪除。如果您正在服用該藥物，我們會立即通知您。
 - 您的處方開立者也會知道這項變更，並能與您共同找出適合您病症的其他藥物。
- **對藥物表上的藥物所進行的其他變更**
 - 我們可能會在年初進行其他變更，而這些變更可能會影響您正在服用的藥物。例如，我們可能會添加一種非新上市的非專利藥以取代藥物表上的原廠藥，和/或對原廠藥增加新的限制。我們可能也會根據美國食品藥物管理局 (FDA) 盒裝警告或 Medicare 認可的新臨床指南進行變更。

第5章 使用本計劃的給付範圍來取得您的 D 部分處方藥

- 針對這些變更，我們必須至少提前 30 天通知您變更，或是通知您並在網絡藥局提供您正在服用之藥物的 31 天續藥。
- 在您收到變更通知後，應與您的處方開立者討論是要改用我們給付的不同藥物，還是滿足您所服用藥物的任何新限制。
- 您或您的處方開立者可以要求我們進行例外處理，繼續為您給付該藥物。如需例外處理申請方式的相關資訊，請參閱第 9 章。

本計劃年度不會對您造成影響的藥物表變更

我們可能會對藥物表進行上文未提及的特定變更。在這種情況下，如果變更時您正在服用藥物，變更將不適用於您；然而，如果您持續參加相同的計劃，這些變更便很可能從下一個計劃年度的 1 月 1 日開始對您造成影響。

一般而言，在本計劃年度不會對您造成影響的變更為：

- 我們對您藥物的使用設下新的限制。
- 我們將您的藥物從藥物表移除。

如果您正在服用的藥物發生上述任何變更（退出市場、原廠藥被非專利藥取代，或是上述章節所述的其他變更除外），那麼在隔年 1 月 1 日之前，這些變更將不會影響您的用藥或是您所支付的分攤費用。在這日之前，您所支付的費用應該不會增加，或是您的用藥不會有新的限制。

我們不會在本計劃年度中直接告訴您這些類型的變更。您將需要查看下一個計劃年度的藥物表（開放投保期間提供該表後），以瞭解您所服用的藥物是否有任何會在下一個計劃年度對您造成影響的變更。

第7節 本計劃不給付何種類型的藥物？

第7.1節 我們不給付的藥物類型

本節將說明何種類型的處方藥為「排除項目」。這表示 Medicare 不會支付這些藥物的費用。

如果您提出上訴，且發現所請求的藥物並未排除在 D 部分給付範圍外，我們將支付此藥物費用或給付此藥物（如需瞭解如何針對我們不給付某藥物的裁定提出上訴，請參閱第 9 章）。如果藥物同時您就必須自行支付費用。

以下是 Medicare D 部分藥物計劃不給付之藥物的三個通用規則：

- 本計劃的 D 部分藥物給付範圍無法涵蓋 Medicare A 部分或 B 部分所給付的藥物。
- 我們的計畫不給付美國或其領地之外購買的藥物。
- 本計劃通常不給付藥品仿單核准適應症外的使用。「藥品仿單核准適應症外的使用」是指未依照藥物仿單所示且經美國食品藥物管理局批准的用途使用藥物。
- 一般而言，「藥品仿單核准適應症外的使用」只有在得到特定參考文件的支持下，才能得到給付，例如《美國醫院處方集服務藥物資訊》(American Hospital Formulary Service Drug Information) 和《DRUGDEX 資訊索引系統》。

此外，Medicare 依法不給付下列類別的藥物。然而，您的 Medicaid 藥物承保範圍可能涵蓋部分這些藥物。

關於 Medicaid 藥物承保，詳細資訊請聯絡會員服務部或州 Medicaid 辦事處（聯絡資訊列於第 2 章第 6 節）。

第5章 使用本計劃的給付範圍來取得您的 D 部分處方藥

- 非處方藥 (又稱為成藥)
- 用於促進受孕的藥物
- 用於緩解咳嗽或感冒症狀的藥物
- 用於美容與促進毛髮生長的藥物
- 處方維他命和礦物質，不含產前維他命和氟化物
- 用於治療性功能或勃起障礙的藥物
- 用於治療厭食症、體重減輕或體重增加的藥物
- 門診藥物，其製造商企圖要求只能向其購買相關的測試或監控服務，並以此做為銷售條件

第8節 領取處方藥**第8.1節 請提供您的會員資訊**

若要領取處方藥，請向您選擇的網絡藥局提供您的計劃會員資訊，您可以在計劃會員卡上找到相關資訊。網絡藥局會自動針對您的藥物，向本計劃收取我們應分攤的費用。當您領取處方藥時，必須向藥局支付您的分攤費用。

您必須出示您的New York Medicaid 計劃會員 ID 卡以領取 Medicaid 所承保的處方藥

第8.2節 如果您沒有會員資訊，該怎麼辦？

如果您領取處方藥時沒有計劃會員資訊，您或藥局可以致電本計劃以取得必要資訊。

如果藥局無法取得必要的資訊，您可能需要全額支付處方藥費用，才能完成領藥。(之後，您可以要求我們將應分攤的費用退還給您。請參閱第 7 章，第 2 節，瞭解如何要求本計劃退還款項。)

第9節 特殊狀況下的 D 部分藥物給付**第9.1節 如果您住進本計劃給付的醫院或專業療養機構**

如果您住進本計劃給付的醫院或專業療養機構，我們通常會給付您住院期間的處方藥費用。出院或離開專業療養機構後，只要您的處方藥符合本章所述之我們所有的給付規定，本計劃即會給付您的處方藥。

第9.2節 如果您是長期照護 (Long-term Care, LTC) 機構的院友

長期照護 (LTC) 機構 (如療養院) 通常有自己的藥局，或採用提供藥物給其所有院友的藥局。如果您住在長期照護 (LTC) 機構，即可透過該機構本身或採用的藥局 (必須是我們的網絡藥局) 取得處方藥。

請查閱《醫療服務提供者/藥局名錄》，以瞭解您的長期照護 (LTC) 機構本身或採用的藥局是否在我們的服務網內。如果該藥局不在我們的網絡內，或若您需要更多資訊或協助，請聯絡會員服務部。如果您住在長期照護 (LTC) 機構，我們必須確保您能透過我們的長期照護 (LTC) 藥局網絡定期取得您的 D 部分福利。

第5章 使用本計劃的給付範圍來取得您的 D 部分處方藥

如果您是長期照護 (LTC) 機構的院友，且當您需要的藥物不在我們的藥物表上或受到某些限制時，該怎麼辦？

請參閱第 5.2 節，瞭解暫時或緊急供應。

第9.3節 如果您也從雇主或退休人員集體計劃得到藥物給付

如果您目前享有自己（或配偶）雇主或退休人員團體提供的其他處方藥給付，請聯絡**該團體的福利管理人員**。此福利管理人員可協助您判定您目前的處方藥給付範圍如何與本計劃配合運作。

一般而言，如果您有雇主或退休人員集體保險，我們為您提供的藥物給付會是您集體保險的第二保險。這表示您的集體保險會優先付款。

「可抵免給付範圍」的特別注意事項：

您的雇主或退休人員團體每年都應寄送通知給您，說明您下個日曆年度的處方藥給付是否「可抵免」。

如果集體計劃的給付範圍「可抵免」的，表示此計劃有預期會支付的藥物給付，其平均金額至少等於 Medicare 標準處方藥的給付金額。

請保留可抵免給付範圍的通知，因為您之後可能需要該通知。如果您投保的 Medicare 計劃包括 D 部分藥物給付，您可能需要該通知，以表示您持續擁有可抵免給付範圍。如果您沒有收到可抵免給付範圍通知，請向雇主或退休人員計劃的福利管理人員、雇主或工會索取一份副本。

第9.4節 如果您住在 Medicare 認證的安寧療護機構

安寧療護服務和我們的計劃不會同時給付相同的藥物。如果您投保 Medicare 安寧療護，並要求取得安寧療護機構不給付的特定藥物（例如抗噁心藥、止瀉藥、止痛藥物或抗焦慮藥，因為這些藥物與您的末期預後和相關病情無關），本計劃必須先收到處方開立者或安寧療護提供者的通知，說明該藥物與您的末期預後和相關病情無關，才能給付該藥物。為避免延遲收到本計劃應給付的此類藥物，請在領取您的藥物之前，要求您的安寧療護提供者或處方開立者提供通知。

如果您撤消安寧療護選擇，或是離開安寧療護機構，那麼我們的計劃應依照本文件所述給付您的藥物。為了避免在您的 Medicare 安寧療護服務福利終止時，於藥局發生任何延遲情形，請攜帶證明文件到藥局，證明您已經撤消安寧療護服務或離開安寧療護機構。

第10節 藥物安全與管理藥物計劃**第10.1節 協助會員安全用藥的計劃**

我們會對會員進行藥物使用審查，以協助確保會員得到安全且適當的照護。

我們會在您每次領取處方藥時進行審查。我們也會定期檢視我方記錄。在檢視過程中，我們會尋找潛在問題，例如：

- 可能的用藥錯誤
- 如果您正在服用另一種藥物來治療相同的病症，您可能不需要該藥物
- 對於您的年齡或性別而言，藥物可能不安全或不適當
- 同時使用可能會對您造成傷害的某些藥物組合

第5章 使用本計劃的給付範圍來取得您的 D 部分處方藥

- 處方藥含有會讓您過敏的成分
- 您正在服用的藥物數量（劑量）可能有誤
- 鴉片類止痛藥物的量不安全

如果我們發現您的藥物使用可能有問題，會與您的醫療服務提供者合作矯正問題。

第10.2節 協助會員安全使用鴉片類藥物的藥物管理計劃 (Drug Management Program, DMP)

我們有一項計劃能協助確保會員安全使用鴉片類處方藥以及其他經常濫用的藥物。該計畫稱為藥物管理計畫 (Drug Management Program, DMP)。如果您從數個醫師或藥局領取鴉片類藥物，或者最近發生鴉片使用過量情事，我們可能會聯繫您的醫師，以確保您的鴉片類用藥適量且具有醫療必要性。如果我們與您的醫師一同判定您無法安全使用鴉片類或苯二氮平類處方用藥，我們可能會限制您取得這些藥物。如果我們將您加入藥物管理計畫 (DMP)，限制可能包括：

- 要求您在特定藥局領取您所有的鴉片類或苯二氮平類處方藥
- 要求您向特定醫師領取您所有的鴉片類或苯二氮平類處方藥
- 限制我們為您給付的鴉片類或苯二氮平類藥物數量

如果我們打算限制您取得這些藥物的方式或可領取的藥量，我們將提前寄送通知函給您。該函將解釋我們認為適用於您的限制。您可以告知想要選用哪個醫師或藥局，以及您認為我們該知道的任何其他重要資訊。在您回應之後，若我們決定針對您的用藥採取限制給付，我們會再寄一封用藥限制的確認信函給您。如果您認為我們處置有誤，或是不同意我們的判斷或限制，您和您的處方開立者有權提出上訴。若您提出上訴，我們會審查您的案例並做出裁定。如果我們持續拒絕您對藥品領用適用限制相關的任何要求，我們會主動將您的案件交給本計劃之外的獨立審查員。請參閱第 9 章以瞭解如何提出上訴。

若您處於下列情況，您將不會參加藥物管理計畫 (DMP)：您患有特定疾病（例如持續的癌症相關疼痛或鎌狀細胞貧血症）、正在接受安寧療護、緩和醫療、臨終照護，或住在長期照護機構。

第10.3節 協助會員管理藥物的藥物治療管理 (Medication Therapy Management, MTM) 計劃

我們設有計劃，可協助擁有複雜醫療需求的會員。我們的這項計劃稱為藥物治療管理 (MTM) 計劃。

這項計劃為自願參加性質。此計劃由藥劑師和醫師團隊為我們開發，協助確保會員服用的藥物能發揮最大效益。

某些服用治療不同病情之昂貴藥物的會員，或參加了藥物管理計畫 (DMP) 以便安全使用鴉片類藥物，也許能透過藥物治療管理 (MTM) 計劃取得服務。藥劑師或其他醫療護理專業人員會全面檢視您的所有藥物。在檢視期間，您可以討論您的藥物、費用，以及您對您的處方和非處方藥的任何問題或疑問。您會收到一份內含建議待辦事項清單的書面總結，該清單提供為獲得藥物最佳效果應採取的步驟。您還將獲得一份藥物清單，該清單上將包含您正在服用的所有藥物、服用的藥量，以及服用藥物的時間和原因。此外，參加藥物治療管理 (MTM) 計劃的會員將收到管制處方藥的安全棄置資訊。

建議您與您的醫師討論建議待辦事項清單和藥物清單。請在每次健康檢查或與您的醫師、藥劑師和其他醫療服務提供者交談時隨身攜帶您的書面總結。此外，請更新您的藥物清單，而前往醫院或急診室時也要隨身攜帶（例如，您的 ID）。

如果我們有符合您需求的計劃，就會自動將您加入該計劃並發送資訊給您。如果您決定不參加，請通知我們，我們將會讓您退出。如果您對本計劃有任何疑問，請聯絡會員服務部。

第6章

您為 *D* 部分處方藥支付的費用



您要如何取得相關藥物費用資訊？

由於您符合 Medicaid 資格，您有資格從 Medicare 獲得「額外補助」(Extra Help) 以支付其處方藥計劃費用。由於您目前參加「額外補助」(Extra Help) 計劃，此承保範圍證明中有關 D 部分處方藥費用的部分資訊可能不適用於您。我們已寄出一份單獨插頁，名為「得到處方藥費用「額外補助」(Extra Help) 者適用的承保範圍證明附約」(也稱為「低收入補助附約」或「LIS 附約」)，說明您的藥物給付範圍。如果您沒有此插頁，請致電會員服務部以索取「LIS 附約」。

第1節 簡介

第1.1節 將本章與其他藥物給付說明資料搭配使用

本章旨在重點說明您為 D 部分處方藥支付的費用。為使說明簡單易懂，我們在本章使用「藥物」一詞代表 D 部分處方藥。如第 5 章所述，並非所有藥物均屬於 D 部分藥物 – 某些藥物依法排除在 D 部分給付之外。某些 D 部分給付排除的藥物由 Medicare A 部分或 B 部分或 Medicaid 給付。

為瞭解付款資訊，您需要瞭解可得到給付的藥物、處方藥領取處，以及取得給付藥物時應遵守哪些規定。第 5 章第 1 節至第 4 節說明相關規定。

第1.2節 您可能需要為給付藥物支付的費用類型

D 部分藥物的自付費用有不同類型。您為藥物支付的金額稱為「分攤費用」，可能會透過下列三種方式要求您支付。

- 「**自付額**」是本計劃開始支付其分攤費用前，您為藥物支付的金額。
- 「**共付額**」是您每次領取處方藥時所支付的固定金額。
- 「**共保額**」是您每次領取處方藥時所支付的總費用百分比。

第1.3節 Medicare 如何計算您的自付費用

Medicare 設有哪些項目計入和不計入自付費用的規定。

以下是我們記錄您的自付費用時必須遵守的規定。

這些付款包含在您的自付費用中

您的自付費用包含以下列出的付款（前提是它們屬於 D 部分給付藥物，且您遵循第 5 章所說明的藥物給付規定）：

- 您在處於下列任一藥物付款階段時為藥物支付的金額：
 - 初始給付階段
 - 給付缺口階段
- 在您加入本計劃前，您已透過其他 Medicare 處方藥計劃的會員身分在本日曆年期間支付的任何款項。

由誰支付至關重要：

第6章 您為 D 部分處方藥支付的費用

- 如果您**自行**支付這些款項，它們會包含在您的自付費用中。
- 如果這些款項是由**其他特定個人或組織**代您支付，則這些款項**也會**包含在自付費用內。這包括由親戚朋友、大多數慈善機構、AIDS（愛滋病）藥物援助計劃、或印地安裔健康服務機構為您藥物支付的款項。Medicare「額外補助」(Extra Help) 計劃所支付的款項也包含在內。
- Medicare Coverage Gap Discount 計劃所支付的某些款項包含在內。製造商為原廠藥支付的金額包含在內。但本計劃為非專利藥支付的金額不包含在內。

進入重大傷病給付階段：

當您（或代您支付者）在日曆年度的自付費用總額達到 \$7,400 後，您將從給付缺口階段進入重大傷病給付階段。

這些付款不包含在您的自付費用中

您的自付費用不包括以下任何類型的付款：

- 您在美國及其屬地之外購買的藥物。
- 本計劃不給付的藥物。
- 您在網絡外藥局取得的藥物，這些藥物不符合本計劃的網絡外給付要求。
- 僅由 Medicaid 給付的藥物。
- 非 D 部分藥物，包括 A 部分或 B 部分給付的處方藥，以及 Medicare 給付範圍所排除的其他藥物。
- 您為 Medicare 處方藥計劃一般不給付之處方藥所支付的款項。
- 本計劃在給付缺口階段為您的原廠藥或非專利藥支付的款項。
- 集體健康計劃（包括雇主健康計劃）支付的藥物款項。
- 由特定保險計劃和政府資助健康計劃（例如軍人醫療照護計劃 TRICARE 和退伍軍人事務部 (Veterans Affairs)）支付的藥物款項。
- 由有法定義務支付處方藥費用之第三方所支付的藥物款項（例如工傷賠償）。

提醒：如果上述等任何其他組織支付您的全部或部分藥物自付費用，您必須致電會員服務部告知本計劃。

如何記錄追蹤您的自付費用總額？

- 我們會協助您。您收到的《D 部分福利說明》報告包含您目前累積的自付費用。當此金額達到 \$7,400 時，此報告會通知您已脫離給付缺口階段並進入重大傷病給付階段。
- 請確保我們擁有所需的資訊。第 3.2 節說明您可採取哪些做法，協助確保我們擁有您最新且完整的付費記錄。

第2節 藥物的自付費用取決於您在取得藥物時所處的「藥物付款階段」

第2.1節 Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 會員的藥物付款階段分成哪幾類？

Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 的 Medicare D 部分處方藥給付有四個「藥物付款階段」。您支付的費用取決於您在領取或續領處方藥時處於哪個階段。本章第 4 節至第 7 節說明每個階段的詳細資訊。這些階段包括：

第 1 階段：年度自付額階段

第 2 階段：初始給付階段

第 3 階段：給付缺口階段

第 4 階段：重大傷病給付階段

有關胰島素費用的重要訊息 - 您的費用將取決於各個個人的低收入補助。若您沒有獲得處方藥物費用的「額外補助」(Extra Help)，針對本計劃所給付的各項胰島素產品，您為一個月藥量所支付的金額不會超過 \$35。

第3節 我們會將解說藥物付款和您所處付款階段的報告寄給您

第3.1節 我們會將名為《D 部分福利說明》(「D 部分 EOB」) 的每月摘要寄給您

本計劃會記錄您的處方藥費用，以及您在藥局領取或續領處方藥時所支付的款項。如此一來，我們就能在您從某個藥物付款階段進入下一個階段時通知您。我們尤其會記錄兩種類型的費用：

- 我們會記錄您已支付的金額。這稱為您的「自付」費用。
- 我們會持續記錄您的「藥物總費用」。這是指您的自付金額或他人代您支付的金額，外加本計劃支付的金額。

如果您在上個月透過本計劃配取了一或多個處方藥，我們將寄送一份《D 部分福利解說》(「D 部分 EOB」) 給您。D 部分 EOB 包括：

- **該月份資訊**。此報告提供有關您在前一個月領取之處方藥的付款詳細資訊。其中顯示藥物總費用、本計劃支付的金額，以及您本人和他人代您支付的金額。
- **自 1 月 1 日以來年度總計**。這稱為「年初至今」資訊。其中顯示藥物總費用，以及您自年初起為藥物支付的總金額。
- **藥價資訊**。此資訊將顯示藥物總價格，以及針對相同數量的每次處方請款，從初次領取藥物開始的價格調漲資訊。
- **可用的降低成本替代處方**。這將包括有關每次處方請款時分攤費用較低的其他可用藥物資訊。

第3.2節 協助我們保有您的最新藥物付款相關資訊

為了記錄您的藥物費用和您為藥物支付的金額，我們會使用從藥局取得的記錄。您可透過下列方式協助我們確保您的資訊正確無誤且處於最新狀態：

第6章 您為 D 部分處方藥支付的費用

- **每次領取處方藥時出示您的會員卡。** 這有助於我們確保知曉您領取的處方藥以及您支付的金額。
- **請確保我們擁有所需的資訊。** 有時候您可能需要支付處方藥的全額費用。在這種情況下，我們無法自動取得所需資訊以記錄您的自付費用。為了幫助我們追蹤您的自付費用，請提供收據影本。

以下是您應該將收據影本提供給我們的情況：

- 當您在網絡藥局購買特價的給付藥物，或使用不屬於我們計劃福利的折扣卡購買給付藥物時
- 當您針對藥物製造商病患補助計劃所提供之藥物支付共付額時。
- 凡是您在網絡外藥局購買給付藥物，或是在特殊情況下為給付藥物支付全額費用時。

如果您收到給付藥物的帳單，則可要求本計劃支付其分攤費用。如需瞭解如何進行的指示，請參閱第 7 章，第 2 節。

- **將他人代您支付的費用相關資訊寄給我們。** 其他特定個人和組織代為支付的費用也會計入您的自付費用部分。例如，由 AIDS (愛滋病) 藥物援助計劃 (ADAP)、印地安裔健康服務和大多數慈善機構所支付的款項，均會計入您的自付費用。請保留這些付款記錄並寄給我們，以便我們追蹤您的費用。
- **請查看我們寄給您的書面報告。** 當您收到 *D 部分福利說明* 時，請檢查內容以確保資訊完整且正確。如果您認為其中有缺漏，或是您有疑問，請致電會員服務部。計劃會員可以線上存取其福利說明 (EOB)，網址為 [Caremark.com](https://www.caremark.com)。請務必留存這些報告。

第4節 Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 沒有自付額

Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 沒有自付額。您在該年度第一次購買處方藥時即進入初始給付階段。請參閱第 5 節以瞭解您在初始給付階段的給付資訊。

第5節 在初始給付階段，本計劃與您會各自支付應付的藥物分攤費用

第5.1節 藥物的自付費用取決於藥物本身，以及您領取處方藥之處

在初始給付階段，本計劃會為您的給付處方藥支付其分攤費用，而您則支付您的分攤費用 (您的共付額或共保額)。您的分攤費用將視藥物和您領取處方藥之處而有所不同。

您選擇的藥局

配藥時，您應支付的金額取決於您取得藥物的地方：

- 網絡零售藥局
- 非本計劃網絡內的藥局。只有在限定情況下，我們才會給付在網絡外藥局領取的處方藥。請參閱第 5 章第 2.5 節，以瞭解我們什麼情況下會給付在網絡外藥局配領的處方藥。
- 本計劃的郵購藥局。

如需藥局選項和處方藥領取的詳細資訊，請參閱本手冊第 5 章或本計劃的醫療服務提供者/藥局名錄。

第6章 您為 D 部分處方藥支付的費用

第5.2節 說明您一個月用藥費用的表格

在初始給付階段期間，您的給付藥物分攤費用將為共付額或共保額。

取得 D 部分給付處方藥一個月藥量時的分攤費用：

由於您符合 Medicaid 資格，您有資格從 Medicare 獲得「額外補助」(Extra Help) 以支付其處方藥計劃費用。由於您目前參加「額外補助」(Extra Help) 計劃，此承保範圍證明中有關 D 部分處方藥費用的部分資訊可能不適用於您。我們已寄出一份單獨插頁，名為「得到處方藥費用「額外補助」(Extra Help) 者適用的承保範圍證明附約」(也稱為「低收入補助附約」或「LIS 附約」)，說明您的藥物給付範圍。如果您沒有此插頁，請致電會員服務部以索取「LIS 附約」。

類別	標準零售分攤費用 (網絡內)	郵購分攤費用	長期照護 (LTC) 分 攤費用	網絡外分攤費用 (給付僅限於特定 情況；詳情請參閱 第 5 章。)(最多 31 天用藥)
	(最多 31 天用藥)	(最多 31 天用藥)	(最多 31 天用藥)	(最多 31 天用藥)
非專利藥物和首選 多重來源藥物	每張處方共付額為 \$0；或共付額為 \$1.45；或共付額為 \$4.15	每張處方共付額為 \$0；或共付額為 \$1.45；或共付額為 \$4.15	每張處方共付額為 \$0；或共付額為 \$1.45；或共付額為 \$4.15	每張處方共付額為 \$0；或共付額為 \$1.45；或共付額為 \$4.15
所有其他藥物	每張處方共付額為 \$0；或共付額為 \$4.30；或共付額為 \$10.35	每張處方共付額為 \$0；或共付額為 \$4.30；或共付額為 \$10.35	每張處方共付額為 \$0；或共付額為 \$4.30；或共付額為 \$10.35	每張處方共付額為 \$0；或共付額為 \$4.30；或共付額為 \$10.35

第5.3節 如果醫師開立的用藥不足一整個月，您可能不必支付整個月的用藥費用

一般而言，您支付的處方藥金額含括一整個月的用量。有時您或您的醫師可能希望您能服用少於一個月的藥量(例如，當您第一次嘗試藥物時)。如果這麼做能協助您更妥善地規劃不同處方藥的領藥日期，您也可以請醫師開立處方，並請藥師調配少於整個月的藥物量。

如果您領取特定藥物的藥量不足一個月，您將不必支付一整個月的藥量費用

- 如果您須負責共保額，則應支付藥物費用總額的某個百分比。由於共保額以藥物總費用為依據，因此您的費用將會較低，因為藥物的總費用將減少。
- 如果您負責藥物的共付額，您只需為獲得的藥物天數支付費用，而非一整個月。我們會計算您每天為藥物支付的金額(即「每日分攤費用率」)，並將其乘以您獲得的藥物天數。

第5.4節 說明長期(最多 90 天)供藥費用的表格

有些藥品您可以取得長期用藥(也稱為「延長供給」)。長期用藥是指長達 90 天的用藥。

下表說明您在取得長期用藥時的自付費用。

第6章 您為 D 部分處方藥支付的費用

取得 D 部分給付處方藥長期藥量時的分攤費用：

類別	標準零售分攤費用（網絡內） （最多 90 天用藥）	郵購分攤費用 （最多 90 天用藥）
非專利藥物和首選多重來源藥物	每張處方共付額為 \$0；或共付額為 \$1.45；或共付額為 \$4.15	每張處方共付額為 \$0；或共付額為 \$1.45；或共付額為 \$4.15
所有其他藥物	每張處方共付額為 \$0；或共付額為 \$4.30；或共付額為 \$10.35	每張處方共付額為 \$0；或共付額為 \$4.30；或共付額為 \$10.35

第5.5節 在您的年度藥物費用總額達到 \$4,660 之前，您會一直處於初始給付階段

在您領取的處方藥總金額達到 **初始給付階段的 \$4,660 上限**之前，您會一直處於初始給付階段。

您收到的《D 部分福利說明》可協助您追蹤一年當中您本人和本計劃支付的金額，以及任何第三方代您支付的金額。很多人並未在一年當中達到 \$4,660 上限。

如果您達到此金額，我們將會通知您。如果您確實達到此金額，您將會脫離初始給付階段並進入給付缺口階段。請參閱第 1.3 節瞭解 Medicare 如何計算您的自付費用。

第6節 給付缺口階段的費用

當您處於給付缺口階段，Medicare Coverage Gap Discount 計劃會提供原廠藥物的製造商折扣。您支付 25% 的協商後價格以及原廠藥的部分配藥費。您支付的金額與製造商提供的折扣金額都會計入您的自付費用，如同您同時支付兩者，讓您順利度過給付缺口。

您也會獲得非專利藥的一些給付。您支付的金額不會超過非專利藥費用的 25%，而本計劃會支付其餘金額。只會計入您支付的金額，讓您順利度過給付缺口。

您會繼續支付這些費用，直到您的每年自付費用達到 Medicare 所設定的金額上限為止。一旦您達到此金額 (\$7,400)，您即會脫離給付缺口階段並進入重大傷病給付階段。

Medicare 設有哪些項目計入和不計入自付費用的規定（第 1.3 節）。

第7節 在重大傷病給付承保階段，本計劃將給付您所有藥物費用

當您的自付費用達到日曆年度的 \$7,400 上限時，您即進入重大傷病給付階段。進入重大傷病給付階段之後，在該日曆年度的剩餘時間內，您都將一直處於此付款階段。

在此階段期間，本計劃將支付您藥物的所有費用。

第8節 D 部分疫苗。您支付的費用取決於疫苗接種的方式和地點

您支付的疫苗接種費用之重要相關訊息-，對於我們的計劃所給付 D 部分疫苗，您無須付費。請致電會員服務部以取得更詳細的資訊。

第6章 您為 D 部分處方藥支付的費用

我們的 D 部分疫苗給付包含兩部分：

- 第一部分的給付是**疫苗本身**的費用。
- 第二部分的給付是**為您注射疫苗**的費用。(這有時稱為疫苗「接種」。)

您要支付的 D 部分疫苗費用取決於下列三項因素：

1. 疫苗類型 (您接種的疫苗) 。

- 某些疫苗視為醫療福利。(請參閱第 4 章的**醫療福利表 (給付範圍)**)。
- 其他疫苗視為 D 部分藥物。您可以在本計劃**承保藥物清單 (處方集)** 所列的清單中找到這些疫苗。

2. 接種疫苗之處。

- 疫苗本身可由藥局發放或醫師診間提供。

3. 為您接種疫苗者。

- 藥師可在藥局施打疫苗，其他醫療服務提供者則可在醫師診間施打。

接種 D 部分疫苗時的自付費用可能會視具體情況和所處的藥物階段而有所不同。

- 有時候當您接種疫苗時，必須支付疫苗本身及醫療服務提供者為您注射疫苗的全額費用。您可以要求本計劃將我們的分攤費用退還給您。
- 在其他情況下，當您接種疫苗時，僅需支付您的 D 部分福利分攤費用。

以下是您可能接種 D 部分疫苗的三個方式範例。

情況 1： 您在網絡藥局接種疫苗。(是否有此選項取決於您的居住地。某些州不允許藥局注射疫苗。)

- 您將向藥局支付疫苗本身的共付額，其中包括為您注射疫苗的費用。
- 本計劃將支付其餘的費用。

情況 2： 您在醫師診間接種 D 部分疫苗。

- 當您接種疫苗時，將支付疫苗本身及醫療服務提供者為您注射疫苗的全額費用。
- 之後，您可以使用第 7 章所述程序，要求本計劃支付我們的分攤費用。
- 您獲得的補償金額為您支付的金額減掉您的疫苗一般共付額 (包括接種費用)，再減掉醫師收取金額及我們通常支付金額之間的任何差額。(如果您獲得「額外補助」(Extra Help)，我們會補償此差額。)

情況 3： 您在藥局購買 D 部分疫苗本身，然後將其帶到醫師診間並請醫師為您注射疫苗。

- 您須向藥局支付疫苗本身的共付額。
- 醫師為您注射疫苗後，您將支付此服務的全額費用。之後，您可以使用第 7 章所述程序，要求本計劃支付我們的分攤費用。
- 您獲得的補償金額為醫師注射疫苗時收取的費用。
- 此外，根據您的 Medicaid 資格層級，分攤費用可能獲得部分或全部給付。

第7章

針對您取得的給付醫療服務或藥物，
要求我們支付應分攤的帳單費用

第1節 您應要求我們針對給付服務或藥物支付費用的情況

我們的網絡內提供者會直接為您的承保服務和藥物向計劃收費。如果您取得給付醫療服務或藥物並收到其全額費用帳單，您應將此帳單寄給我們，以便由我們支付費用。您將帳單寄給我們之後，我們會檢視帳單並裁定是否應給付該服務。如果我們裁定服務應給付，我們會直接付費給醫療服務提供者。

如果您針對 Medicare 服務或本計劃給付的項目支付費用，則可向本計劃申請退款（退款通常稱為「補償」）。只要您支付的費用超過您在本計劃給付醫療服務或藥物中應付的分攤費用，您隨時有權利向本計劃申請退款。您可能必須遵守期限規定才能取得退款。請參閱本章第 2 節。當您將已支付的帳單寄給我們後，我們將檢視帳單並裁定服務或藥物是否應受到給付。如果我們裁定應給付，將針對服務或藥物退款給您。

有時您也可能會取得醫療服務並收到來自醫療服務提供者的全額費用帳單，或可能需要收取超過您如本文件所述的分攤費用。請先嘗試與醫療服務提供者解決帳單事宜。如果無法解決，請將帳單寄給我們，而非支付帳單。我們會檢視帳單並裁定是否應給付該服務。如果我們裁定服務應給付，我們會直接付費給醫療服務提供者。如果我們決定不支付費用，我們將通知醫療服務提供者。您不應該支付超過本計劃允許的分攤費用。如果是簽約的醫療服務提供者，您仍有接受治療的權利。

下列範例是您可能需要向本計劃申請退款或支付您所收到帳單的情況：

1. 當您向非本計劃網絡醫療服務提供者獲得急診或緊急醫療護理

您可向任何醫療服務提供者取得急診服務或緊急醫療服務，無論該醫療服務提供者是否屬於我們的網絡。在這種情況下，請醫療服務提供者將帳單寄給本計劃。

- 如果您在獲得照護時自行支付全額費用，請向我們申請退款，要求我們支付費用。請將帳單和您已支付之任何款項的相關文件一併寄給我們。
- 您可能會從該醫療服務提供者處收到您不認為自己有欠款的帳單。請將此帳單以及您已支付之任何款項的相關文件一併寄給我們。
 - 如果應付給醫療服務提供者任何費用，我們將直接支付費用給醫療服務提供者。
 - 如果您已支付服務費用，我們將退款給您。

2. 當網絡醫療服務提供者將您認為不應由您支付的帳單寄給您時

網絡醫療服務提供者應一律將帳單直接寄給本計劃。但他們有時可能會犯錯，並要求您支付服務的費用。

- 當您收到網絡醫療服務提供者帳單，請將該帳單寄給我們。我們會直接聯絡該醫療服務提供者並解決帳單問題。
- 如果您已向網絡醫療服務提供者支付帳單費用，請將該帳單與您已支付之任何款項的相關文件一併寄給我們。您應向我們申請您給付服務的退款。

3. 如果您對本計劃的投保具有追溯效力

有時候，本計劃的投保具有追溯效力。（這代表其投保第一天已是過去的日期。投保日期甚至可能是去年。）

如果您對本計劃的投保具有追溯效力，且您已在投保日期後支付任何給付服務或藥物的自付費用，您可以向我們申請退款，要求我方支付應付的分攤費用。您將須提交收據和帳單等書面文件給我們以處理相關補償。

4. 當您使用網外藥局房來領取處方藥時

第7章 針對您取得的給付醫療服務或藥物，要求我們支付應分攤的帳單費用

如果您前往網絡外藥局，藥局可能無法直接向我們提交藥費要求。若發生此情況，您將須支付處方藥的全額費用。請妥善保存您的收據，並在向我們申請退款以要求我們支付應付分攤費用時，將收據影本寄給我們。請記住，在特定情況下，我們才會給付網絡外藥局的費用。請參閱第 5 章第 2.5 節以探討這些情況。

5. 當您沒有隨身攜帶本計劃會員卡而需要支付處方藥的全額費用

如果您沒有隨身攜帶本計劃會員卡，可以要求藥房打電話給我們來查詢您的計劃投保資訊。不過，如果藥局無法立刻取得所需的投保資訊，您可能就需要先行支付處方藥的全額費用。請妥善保存您的收據，並在向我們申請退款以要求我們支付應付分攤費用時，將收據影本寄給我們。

6. 當您在其他情況下支付處方藥的全額費用

由於發現藥物基於某些原因而不在給付範圍內，您可能需要支付處方藥的全額費用。

- 例如，藥物可能不在本計劃的**承保藥物清單（處方集）**中；或可能有您不知道或不認為應適用於您的要求或限制。如果您決定立即取得該藥物，可能需要支付該藥物的全額費用。
- 請妥善保存您的收據，並在向我們申請退款時將收據影本寄給我們。在某些情況下，我們可能需要向您的醫師索取更多資訊，才能將我們應付的藥物分攤費用退還給您。

7. 藥局在參照處方集藥品時發生帳單錯誤。

當我們收到您的付款要求時，會審查您的要求並裁定該服務或藥物是否應該給付。這稱為做出「給付裁定」。如果我們裁定該服務或藥物應受到給付，我們將支付應付的服務或藥物分攤費用。如果我們否決您的付款要求，您可以對這項裁定提出上訴。本文件第 9 章提供有關如何提出上訴的資訊。

第2節 如何要求我們將款項退還給您，或是支付您所收到的帳單

第2.1節 付款申請的寄送方式與地點

您可以以書面方式寄送要求給我們，以償還您。如果您以書面方式寄出申請，請隨附帳單和您已支付之任何款項的相關文件。建議您影印一份帳單與收據留作記錄。

為確保您提供我們做出決定所需的所有資訊，您可以填寫我們的索賠表格以提出付款要求。自您獲得服務、品項或藥物的日期起算，**您必須在一 (1) 個日曆年內向我們提出索賠。**

- 您無須使用本表單，但這有助於我們更快處理資訊。
- 您可以從我們的網站[SWHNY.com](https://www.swhny.com)下載表單副本，或致電會員服務部索取表格。

將您的付款要求以及任何帳單或已付款收據一併寄到這個地址給我們：

醫療服務補償：

Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP)
Attn: Medicare Member Services
200 Oceangate, Suite 100
Long Beach, CA 90802
或傳真至 (310) 507-6186

處方藥補償：

Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP)
Attn: Medicare Pharmacy Department
7050 Union Park Center, Suite 200
Midvale, UT 84047

第3節 我們將考慮您的付款申請並接受或否決申請

第3.1節 我們會確認服務或藥物的給付狀況以及我們應付的金額

收到您的付款申請後，我們會讓您知道是否需要您提供任何其他資訊。如果不需要，我們將考量您的申請並做出給付裁定。

- 如果我們裁定醫療照護或藥物應該受到給付，且您已遵循所有規定，我們將支付應付的服務分攤費用。如果您已支付服務或藥物的費用，我們會將應付的分攤費用補償寄給您。如果您尚未支付該服務或藥物，我們會將款項直接寄給醫療服務提供者。
- 如果我們裁定醫療照護或藥物不應受到給付，或您未遵循所有規定，我們將不支付應付的照護或藥物分攤費用。我們將寄給您一封信函，說明我們不將款項寄給您的原因，以及您針對該裁定提出上訴的權利。

第3.2節 如果我們表示不支付全部或部分醫療照護或藥物費用，您可以提出上訴

如果您認為我們否決您的付款請求或我們支付的金額是錯誤的裁定，您可以提出上訴。如果您提出上訴，即代表您要求我們變更您的付款申請否決裁定。上訴程序是一種正式流程，包括詳細的程序和重要的截止日期。如需上訴提出方式的詳細資訊，請參閱本文件第 9 章。

第8章

您的權利和責任

第1節 本計劃必須尊重您身為本計劃會員的權利和文化敏感度

第1.1節	We must provide information in a way that works for you and consistent with your cultural sensitivities (in languages other than English, in braille, in large print, or other alternate formats, etc.) Debemos proporcionar información de una manera que sea útil para usted y acorde a su cultura (en otros idiomas que no sean inglés, en sistema braille, en letra grande, u otros formatos alternativos, etc.)我們必須以適用於您且依據您文化敏感度的方式向您提供資訊（非英語版本、點字、大字體版本或其他替代格式等）
-------	---

Your plan is required to ensure that all services, both clinical and non-clinical, are provided in a culturally competent manner and are accessible to all enrollees, including those with limited English proficiency, limited reading skills, hearing incapacity, or those with diverse cultural and ethnic backgrounds. Examples of how a plan may meet these accessibility requirements include, but are not limited to provision of translator services, interpreter services, teletypewriters, or TTY (text telephone or teletypewriter phone) connection.

Our plan has free interpreter services available to answer questions from non-English speaking members. We can also give you information in Braille, in large print, or other alternate formats at no cost if you need it. We are required to give you information about the plan's benefits in a format that is accessible and appropriate for you. To get information from us in a way that works for you, please call Member Services.

Our plan is required to give female enrollees the option of direct access to a women's health specialist within the network for women's routine and preventive health care services.

If providers in the plan's network for a specialty are not available, it is the plan's responsibility to locate specialty providers outside the network who will provide you with the necessary care. In this case, you will only pay in-network cost-sharing. If you find yourself in a situation where there are no specialists in the plan's network that cover a service you need, call the plan for information on where to go to obtain this service at in-network cost-sharing.

If you have any trouble getting information from our plan in a format that is accessible and appropriate for you, please call to file a grievance with Member Services by calling, (833) 671-0440, 7 days a week, 8 a.m. – 8 p.m., local time (hours may vary per open enrollment). TTY users, please call 711. You may also file a complaint with Medicare by calling 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) or directly with the Office for Civil Rights 1-800-368-1019 or TTY 1-800-537-7697.

Su plan tiene la obligación de garantizar que todos los servicios, tanto clínicos como no clínicos, se proporcionen de una manera competente desde el punto de vista cultural y asequible para todas las personas inscritas, incluidas aquellas con conocimientos limitados del inglés, habilidades limitadas de lectura, discapacidad auditiva, o bien aquellas personas con orígenes culturales y étnicos diversos. Entre los ejemplos en que un plan puede satisfacer esas necesidades de accesibilidad se incluyen, entre otros, servicios de traducción, servicios de intérprete, teletipos o conexión TTY (teléfono de texto o de teletipo).

Nuestro plan cuenta con personas que brindan servicios gratuitos de intérprete de idiomas, quienes están disponibles para responder a las preguntas de los miembros que no hablan inglés. Si usted lo necesita, también le podemos proporcionar la información en sistema Braille, en letra grande

第8章 您的權利和責任

u otros formatos alternativos, sin ningún costo. Tenemos la obligación de proporcionarle información sobre los beneficios del plan en un formato que sea accesible y adecuado para usted. Para obtener información de nosotros de una manera que sea útil, llame al Departamento de Servicios para Miembros.

Nuestro plan tiene la obligación de proporcionar a las mujeres inscritas la opción de acceso directo a un especialista en salud de la mujer dentro de la red a fin de que puedan obtener servicios de atención médica preventivos y de rutina.

Si proveedores especializados no se encuentran disponibles en la red del plan, es responsabilidad del plan ubicar a proveedores especializados fuera de la red que le proporcionarán la atención necesaria. En este caso, usted solo pagará el costo compartido dentro de la red. Si se encuentra en la situación en que no hay especialistas disponibles en la red del plan que cubran el servicio que usted necesita, llame al plan para obtener información respecto a dónde acudir a fin de obtener el servicio con un costo compartido dentro de la red.

Si tiene cualquier problema para obtener la información de nuestro plan en un formato que sea accesible y adecuado para usted, llame para presentar una queja con el Departamento de Servicios para Miembros llamando al (833) 671-0440, los 7 días de la semana, de 8 a. m a 8 p. m., hora local. (El horario de atención puede variar según la inscripción abierta). Los usuarios de TTY deben llamar al 711. También puede presentar una queja ante Medicare llamando al 1-800- MEDICARE (1-800-633-4227) o puede presentarla directamente ante la Oficina de Derechos Civiles al 1-800-368-1019 o al TTY 1-800-537-7697.

您的計劃必須確保所有臨床和非臨床服務均以符合文化習慣且無障礙的方式提供給所有保戶，包括英語能力有限、閱讀能力有限、聽力不足或文化和種族背景多元的人士。一項計劃如何符合這些無障礙要求的範例包括但不限於提供翻譯服務、口譯服務、電傳打字機或 TTY（文字電話或電傳打字機電話）連線。

本計劃提供免費的口譯服務，為不說英語的會員回答問題。我們也可以根據您的需求，免費提供點字、大字體版本或其他替代格式資訊。我們必須以無障礙和適用於您的格式提供本計劃福利相關資訊。若要向我們索取適用於您的資訊版本，請致電會員服務部。

本計劃必須可讓女性保戶選擇，是否要直接透過網絡內的婦女健康專科醫師取得例行性和預防性健康照護服務。

如果無法提供本計劃網絡內某專科服務提供者，則本計劃有責任尋找網絡外專科服務提供者，為您提供必要的照護。在這種情況下，您只需支付網絡內分攤費用。如果您發現本計劃網絡中沒有自己所需給付服務的專科醫師，請致電本計劃，瞭解可前往何處以網絡內分攤費用的方式獲得此服務。

如果您遇到任何問題而無法以無障礙和適用於您的格式向本計劃取得資訊，請致電會員服務部表達不滿，電話號碼為 (833) 671-0440，每週 7 天上午 8:00 a.m 至晚上 8:00 p.m.（當地時間）為您提供服務（時段根據開放投保期間而異）。電傳打字機 (TTY) 使用者請撥打 711。您也可以致電 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) 向 Medicare 提出投訴，或直接致電民權辦公室，電話號碼為 1-800-368-1019 或 TTY 1-800-537-7697。

第1.2節 我們必須確保您及時獲得給付服務和藥物

您有權選擇本計劃網絡內的主治醫療服務提供者 (PCP) 來提供並安排給付服務。您也有權選擇女性健康專科醫師（例如婦科醫師），無須透過轉診。

第8章 您的權利和責任

您有權在合理的時間範圍內，與本計劃的網絡醫療服務提供者約診並取得給付服務。這包括有權在需要照護時取得專科醫師的即時服務。您也有權從任何我們的網絡藥局領取或續領您的處方藥，不會發生長期延遲的情形。

如果您認為您不會在合理的時間範圍內獲得醫療照護或 D 部分藥物，請參閱第 9 章瞭解該如何處理。

第1.3節 我們必須保護您的個人健康資訊隱私

聯邦和州法律保護您的醫療記錄和個人健康資訊隱私。我們依照這些法律規定保護您的個人健康資訊。

- 您的「個人健康資訊」包含您在投保本計劃時提供給我們的個人資訊，以及您的醫療記錄與其他醫療和健康資訊。
- 您擁有與您的資訊相關並控制健康資訊使用方式的權利。我們會提供一份《隱私慣例通知》書面通知給您，說明這些權利並解說我們如何保護您的健康資訊隱私。

我們如何保護您的健康資訊隱私？

- 我們確保未獲授權的人無法看到或更改您的記錄。
- 除以下所述情況外，如果我們要將您的健康資訊提供給他人，但對方不是您的照護提供者或您的照護付費者，我們皆須事先獲得您或您已賦予法律代理權者的書面同意。
- 在某些例外情況，我們不需要事先獲得您的書面同意。這些例外情況是受到法律允許或要求的情況。
 - 我們必須向檢查醫療照護品質的政府機構提供健康資訊。
 - 由於您是透過 Medicare 加入本計劃的會員，我們必須向 Medicare 提供您的健康資訊，包括您的 D 部分處方藥相關資訊。如果 Medicare 基於研究或其他目的揭露您的資訊，將會根據聯邦法令和法規進行；通常會規定不得分享專門表明您身份的資訊。

您可以查看您記錄中的資訊，並瞭解該資訊透過何種方式與其他單位分享

您有權查看您保留在本計劃中的醫療記錄，並且可以取得您的記錄副本。我們得以對您收取複製副本的費用。您也有權要求我們新增或修正您的醫療記錄。如果您要求我們這樣做，我們會與您的健康服務提供者合作以決定是否應該變更。

您有權瞭解您的健康資訊如何基於任何非例行目的與其他單位分享。

如果您對於您的個人健康資訊隱私有問題或疑慮，請致電會員服務部。

您的隱私權

Senior Whole Health of New York, Inc dba 「Senior Whole Health by Molina Healthcare」(「Senior Whole Health」、「我們」或「我們的」) 使用並分享您受保護的健康資訊，以提供您的健康福利。我們使用和分享您的資料，以便進行治療、付款和健康照護管理。我們也可能出於某些法律要求和允許的原因，使用和分享您的資料。我們有責任保護您的健康資料隱私並遵守本通知的條款。本通知的生效日期為 2021 年 10 月 1 日。

受保護健康資訊 (Protected Health Information, PHI) 是指受到保護的健康資訊。受保護健康資訊 (PHI) 是包括您姓名、會員編號或其他識別資訊，並由 Senior Whole Health 使用或分享的健康資訊。

Senior Whole Health 為什麼使用或分享您的 PHI？

我們使用和分享您的 PHI，以為您提供健康照護福利。我們使用或分享您的受保護健康資訊 (PHI) 進行治療、付款和健康照護業務。

第8章 您的權利和責任

用於治療

Senior Whole Health 可以使用或分享您的受保護健康資訊 (PHI)，以為您提供或安排健康照護。這些治療也包括您的醫師或其他健康照護提供者之間的轉介。例如，我們可以與專科醫師分享您的健康狀況資訊。這有助於專科醫師與您的醫師談論您的治療事宜。

用於付款

Senior Whole Health 可以使用或分享受保護健康資訊 (PHI) 來做出付款決定。這可能包括理賠、核准治療和關於醫療需求的裁定。您的姓名、健康狀況、所接受的治療與及我們提供給您的用品均可能在帳單上列出。例如，我們可以讓醫師知道您享有我們的福利。我們也可能告訴醫師我們將支付的帳單金額。

用於健康照護業務

Senior Whole Health 可能會使用或分享您的受保護健康資訊 (PHI) 來運行我們的健康計畫。例如，我們可以使用您的索賠資料讓您瞭解可能對您有幫助的健康計畫。我們也可能使用或分享您的受保護健康資訊 (PHI) 來解決會員的疑慮。您的受保護健康資訊 (PHI) 也可以用來檢查您的索償款項是否得到正確支付。

健康照護業務包括許多日常業務需求。它包括但不限於以下內容：

- 提高品質；
- 透過健康計畫活動幫助患有某些症狀（例如哮喘）的會員；
- 進行或安排醫學檢查；
- 法律服務，包括欺詐與濫用偵查及起訴行為；
- 協助我們遵守法律的行動；
- 回應會員需求，包括解決投訴和申訴。

我們會與處理本健康計畫其他服務

的其他公司（「**業務夥伴**」）分享您的 PHI。我們也可以使用您的受保護健康資訊 (PHI) 向您提醒您的約診。我們可能會使用

您的受保護健康資訊 (PHI) 為您提供有關其他治療，或者其他健康相關福利和服務的資訊。

Senior Whole Health 何時可以不經您書面授權（核准）而使用或分享您的 PHI？

除治療、付款和保健業務外，法律允許或要求 Senior Whole Health 為其他目的使用和分享您的 PHI，包括以下各項：

法律要求

我們將根據法律要求使用或分享關於您的資訊。如果衛生及公共服務部 (HHS) 部長要求，我們將分享您的受保護健康資訊 (PHI)。這可能用於法庭案件、其他法律審查或是執法目的。

公共衛生

可以為公共衛生活動使用或分享您的 PHI。這可能包括幫助公共衛生機構防止或控制疾病。

健康照護監管

我們可能與政府機構使用或分享您的 PHI。這些機構可能需要您的受保護健康資訊 (PHI) 以進行稽核。

研究

在某些情況下，您的受保護健康資訊 (PHI) 可能會出於研究需要而使用或分享，例如：當隱私或機構審查委員會批准時。

法律或行政訴訟

您的受保護健康資訊 (PHI) 可能因為法律程序而被使用或分享，例如為了回應法院命令。

執法

第8章 您的權利和責任

您的受保護健康資訊 (PHI) 可能會出於執法目的而提供給警察使用，例如：為了協助尋找嫌犯、證人或失蹤者。

健康與安全

您的受保護健康資訊 (PHI) 可能被分享，以防止對公共健康或安全造成嚴重威脅。

政府職能

我們可能將您的受保護健康資訊 (PHI) 提供給政府以用於特別職能。例如為了保護總統。

被虐待、忽略、家庭暴力的受害人

如果我們相信您是受虐待或忽略的受害人，我們可能會將您的受保護健康資訊 (PHI) 提供給適當的執法機關。

勞工賠償

為了遵守勞工賠償法律，可能會使用或分享您的 PHI。

其他揭露

我們可能將您的受保護健康資訊 (PHI) 提供給喪葬承辦人或驗屍官，以便其履行職責。

Senior Whole Health 何時需要您的書面授權（核准）來使用或分享您的受保護健康資訊 (PHI)？

Senior Whole Health 需要您的書面核准才能使用或分享您的受保護健康資訊 (PHI)，以用於本通知所載項目以外的其他目的。在 Senior Whole Health 針對下列目的披露您的 PHI 之前，必須先取得您的授權：(1) 在多數情形下心理治療紀錄的使用及揭露；(2) 基於行銷目的之使用和披露；以及 (3) 涉及出售 PHI 的使用和披露。您有權取消您提供給我們的書面批准。即使您取消您的書面批准，此決定不適用於我們之前在得到您批准下已採取的行動。

您享有哪些健康資訊權？

您有權：

- **要求限制受保護健康資訊 (PHI) 之使用或揭露（分享您的受保護健康資訊）**

您可以要求我們在進行治療、付款或健康照護業務時不分享您的受保護健康資訊 (PHI)。您可以要求我們不要與家人、朋友或您指明的健康照護參與人分享您的受保護健康資訊 (PHI)。但是，我們有權不接受您的要求。您需要以書面提出要求。您可以使用 Senior Whole Health 的表格提出要求。

- **要求受保護健康資訊 (PHI) 通訊保密**

您可以要求 Senior Whole Health 以某種方式或在某個地點為您提供您的受保護健康資訊 (PHI)，以保護您的受保護健康資訊 (PHI) 私密性。如果您告知我們，分享您的部分或全部受保護健康資訊 (PHI) 會對您的生命構成危險，我們會依照您的合理要求行事。您需要以書面提出要求。您可以使用 Senior Whole Health 的表格提出要求。

- **檢視和影印您的 PHI**

您有權檢視我們所持有您的 PHI，並索取影本。這可能包括 Senior Whole Health 會員辦理保險、索賠和其他決策時使用的紀錄。您需要以書面提出要求。您可以使用 Senior Whole Health 的表格提出要求。複製和郵寄這些紀錄時，我們可能會向您收取合理的費用。在某些情況下，我們可以否決這些要求。重要事項：我們沒有您的病歷完整副本。如果您希望檢視、取得副本或更改您的醫療紀錄，請與您的醫師或診所聯絡。

- **修改您的受保護健康資訊 (PHI)**

您可以要求我們修改（更改）您的 PHI。這僅涉及我們為您保管的會員紀錄。您需要以書面提出要求。您可以使用 Senior Whole Health 的表格提出要求。如果我們否決您的要求，您可以向我們發出異議函。

- **接收受保護健康資訊 (PHI) 揭露（分享您的受保護健康資訊）記錄**

第8章 您的權利和責任

您可以要求我們向您提供清單，列明在您要求日期前六年之間，我們與之分享您 PHI 的特定當事人清單。這份清單不包括以下方所列方式分享的受保護健康資訊 (PHI)：

- 用於治療、付款或健康照護營運的受保護健康資訊 (PHI)；
- 向本人提供的受保護健康資訊 (PHI)；
- 透過您的授權分享的受保護健康資訊 (PHI)；
- 經適用法律允許或要求而使用或揭露的受保護健康資訊 (PHI)；
- 為維護國家安全利益或為獲取情報之目的而發佈的受保護健康資訊 (PHI)；或
- 根據適用法律，受保護健康資訊 (PHI) 為受限制資料集的一部分時。

如果您在 12 個月內要求領取本清單超過一次，我們會對每份清單收取合理的費用。您需要以書面提出要求。您可以使用 Senior Whole Health 的表格提出要求。

您可以提出上述任何要求，或者領取本通知副本。請撥打 Senior Whole Health ID 卡上的免付費電話號碼，與 Senior Whole Health 會員服務部聯絡，服務時間為：全年無休，上午 8 a.m. 至晚上 8 p.m. (當地時間)。TTY/TDD 使用者請撥 711。

如果您的權利未受到保護該怎麼辦？

如果您認為您的隱私權受到侵犯，可以向 Senior Whole Health 和衛生及公共服務部投訴。我們不會由於您提出投訴而採取對您不利的任何行動。您的照護和福利不會有任何變更。

您可以寫信向我們投訴：

撥打 Senior Whole Health ID 卡上的免付費電話號碼，與 Senior Whole Health 會員服務部聯絡，服務時間為：全年無休，上午 8 a.m. 至晚上 8 p.m. (當地時間)。TTY/TDD 使用者請撥 711。

透過書面：

Senior Whole Health Health Plan by Molina Healthcare
Attention: Medicare Appeals and Grievances
P.O.Box 22816
Long Beach, CA 90801

您可以向美國衛生及公共服務部部長投訴：

Office of the Civil Rights
U.S.Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW Room 509F, HHH Building Washington, D.C.20201
電話：(800) 368-1019；TTY：(800) 537-7697；傳真：(202) 619-3818

Senior Whole Health 有哪些責任？

Senior Whole Health 必須要：

- 確保您的受保護健康資訊 (PHI) 進行保密；
- 為您提供書面資訊，例如有關我們的責任與您的受保護健康資訊 (PHI) 隱私實務的資訊；
- 在您未受保護的受保護健康資訊 (PHI) 外洩時您發出通知；
- 不得為承保目的而使用或揭露您的基因資訊；
- 遵守本通知條款。

本通知可隨時更改

Senior Whole Health 保留隨時更改其資訊實務和本通知條款的權利。如果我們做出變更，新的條款和政策將適用於我們保存的所有受保護健康資訊 (PHI)。如果我們變更資料，Senior Whole Health 將在

第8章 您的權利和責任

我們的網站上發佈修改的通知，並將修改的通知，或者資料變更資訊以及取得修改的通知的方法，在我們的下一次年度郵件中寄送給當時投保 Senior Whole Health 的會員。

聯絡資訊

如果您有任何問題，請聯絡以下辦事處：

透過電話：

請撥打 Senior Whole Health ID 卡上的免付費電話號碼，與 Senior Whole Health 會員服務部聯絡，服務時間為：全年無休，上午 8 a.m. 至晚上 8 p.m. (當地時間)。TTY/TDD 使用者請撥 711。

您可以免費獲得此文件的其他格式版本，例如大字體、點字或語音版本。請撥打 Senior Whole Health ID 卡上的免付費電話號碼，與 Senior Whole Health 會員服務部聯絡，服務時間為：全年無休，上午 8 a.m. 至晚上 8 p.m. (當地時間)。TTY/TDD 使用者請撥 711。此為免付費電話。

第1.4節 我們必須向您提供本計劃、計劃網絡醫療服務提供者與給付服務的資訊

身為 Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 的會員，您有權向我們索取多種資訊。

如果您需要下列任何一種類型的資訊，請致電會員服務部：

- **我們的計劃相關資訊。**舉例來說，這些資訊包括本計劃的財務狀況。
- **我們的網絡醫療服務提供者和藥房相關資訊。**您有權取得網絡醫療服務提供者和藥局的合格資訊，以及瞭解我們如何支付網絡醫療服務提供者。
- **您的給付和使用給付時必須遵守之規定的相關資訊。**第 3 章和第 4 章提供關於醫療服務的資訊。第 5 和 6 章提供關於 D 部分處方藥給付的資訊。
- **某個項目不給付的原因，以及如何處理此狀況的相關資訊。**第 9 章提供要求書面說明為何不給付醫療服務或 D 部分藥物，或您的給付範圍受到限制的資訊。第 9 章也提供要求我們變更裁定 (也稱為上訴) 的資訊。

第1.5節 我們必須支持您為自身照護做出決定的權利**您有權知道您的治療選擇並參與您的醫療照護裁定**

您有權向醫師或其他醫療服務提供者索取完整的資訊。您的醫療服務提供者必須以您能夠理解的方式解釋您的醫療狀況和治療選項。

您也有權全程參與您的醫療照護決定過程。為協助您與醫師一同決定最適合您的治療方式，您的權利包含下列各項：

- **瞭解您的所有選項。**您有權瞭解與您病症相關的所有建議治療選項，無論這些選項的費用為何或是否受到本計劃給付。這也包含瞭解本計劃為協助會員管理其藥品和安全用藥所提供的方案。
- **瞭解風險。**您有權瞭解您的照護是否有任何風險。如果任何提議的醫療照護或治療屬於某項研究實驗的一部分，您必須事先知情。您隨時可選擇拒絕任何實驗治療。
- **說「不」的權利。**您有權拒絕任何建議的治療。這包括，即使醫師建議您不要離開醫院或其他醫療設施，您仍有權離開。您也有權停止使用藥物。當然，如果您拒絕接受治療或停止使用藥物，您必須對因此發生的身體狀況負起全責。

第8章 您的權利和責任**您有權指示在您無法自行做出醫療決定的情況下該如何處理**

有時候，人們會因發生意外或嚴重疾病而無法自行做出醫療照護決定。如果您處於此情況，您有權提出指示，讓醫療人員知道該如何處理。這表示如果您願意，您可以：

- 填寫書面表單，提供某人為您做出醫療決定的合法授權（在您無法自行決定的情況下）。
- 提供書面指示給您的醫師，告訴他們如果您無法自己做決定時，該如何處理您的醫療照護。

這些事前提供情況處理指示的法律文件稱為「**醫療事前指示**」。醫療事前指示有幾種不同的類型和名稱。「**生前遺囑**」和「**醫療照護授權書**」等文件就是醫療事前指示的範例。

若要使用「醫療事前指示」提供指示，請按照下列方法進行：

- **索取表格**。您可以透過律師、社會工作者或某些辦公室用品店取得醫療事前指示表格。有時可透過向大眾提供 Medicare 相關資訊的機構取得醫療事前指示表格。您也可以致電會員服務部以索取表格。
- 也可透過我們網站上的「**照護聯繫**」(Caring Connections) 連結或 <http://www.caringinfo.org/planning/advance-directives/by-state/> 取得表格
- **填寫表格並簽名**。無論您從何處取得此表格，都請注意這是一份法律文件。您應該考慮請律師幫您準備這份文件。
- **將副本交給適當人士**。您應該將表格副本交給您的醫師，以及您在表格上指名在您無法做出決定時可為您做出決定的人士。您也可以把副本交給好朋友或家人。在家中保留一份副本。

如果您事先知道您即將住院，且您已在醫療事前指示表格上簽名，請**隨身攜帶一份副本到醫院**。

- 醫院會問您是否有已簽名的醫療事前指示表格，以及是否帶在身上。
- 如果您尚未在醫療事前指示表格上簽名，而醫院也有表格可提供，他們會詢問您是否要在表格上簽名。

請記得，您可自行選擇是否要填寫醫療事前指示表格（包括當您在醫院時是否要在表格上簽名）。根據法律規定，沒有人能根據您是否在醫療事前指示表格上簽名來拒絕為您提供照護或歧視您。

如果未遵照您的指示處理，該怎麼辦？

如果您已簽署醫療事前指示表單，但您認為醫師或醫院並未遵照指示，您可撥打投訴專線 1-800-206-8125 (TTY 711) 向 New York State Department of Health (紐約州衛生署) 進行投訴。

第1.6節 您有權提出投訴並要求我們重新考慮所做的裁定

如果您有任何問題、疑慮或投訴，且需要申請給付或提出上訴，本文件第 9 章會說明您可以採取的做法。無論您採取何種行動（要求給付裁定、提出上訴或提出投訴）— **我們都必須公平對待您**。

第1.7節 如果您認為自己受到不公平對待或您的權利未受尊重，您能採取哪些行動？**若是關於歧視的問題，請致電民權辦公室**

如果您認為自己受到不公對待，或您的權利因種族、身心障礙、宗教、性別、健康狀況、民族、信條（信仰）、年齡、性取向或國籍而未獲得尊重，您應致電衛生及公共服務部的**民權辦公室**，電話號碼為：1-800-368-1019 或電傳打字機 (TTY)：1-800-537-7697，或是致電您的當地民權辦公室。

第8章 您的權利和責任

如果是其他方面的問題？

如果您認為自己受到不公對待，或您的權利未獲得尊重，且此問題與歧視無關，您可以透過下列方式取得協助以處理問題：

- 您可以**致電會員服務部**。
- 您可以**致電 SHIP**。如需詳細資訊，請參閱第 2 章第 3 節。
- 或者，您也可以**致電 Medicare**，電話號碼為：1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)，本專線全年無休（電傳打字機 (TTY)：1-877-486-2048）。

第1.8節 如何獲得有關您的權利的更多資訊

您可透過多種方式取得您的權利詳細資訊：

- 您可以**致電會員服務部**。
- 您可以**致電 SHIP**。如需詳細資訊，請參閱第 2 章第 3 節。
- 您可以聯絡 **Medicare**。
 - 您可以造訪 Medicare 網站，閱讀或下載《Medicare 權利與保障》文件（您可在下列位置取得這份文件：www.medicare.gov/Pubs/pdf/11534-Medicare-Rights-and-Protections.pdf。）
 - 或是您可以致電 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)，本專線全年無休（電傳打字機 (TTY)：1-877-486-2048）。

第2節 身為本計劃會員的應負責任

以下列出您身為本計劃會員的應做事項。如果您有任何其他問題，請致電會員服務部。

- **熟悉您的給付服務，以及獲得給付服務時必須遵守的規定。**請使用本《承保範圍證明》，瞭解您的給付項目，以及您在獲得給付服務時所須遵守的規定。
 - 第 3 章和第 4 章提供您的醫療服務詳細資訊。
 - 第 5 和 6 章 D 部分處方藥給付的詳細資訊。
- **如果您除了本計劃還有任何其他健康保險或處方藥保險，務必告知我們。**第 1 章說明協調這些福利的相關事項。
- **請告訴您的醫師和其他健康照護提供者您已投保我們的計劃。**請在每次取得醫療照護或 D 部分處方藥時出示本計劃會員卡和您的 Medicaid 卡。
- **請向醫師和其他醫療服務提供者提供資訊、提出問題並完成全套照護，以便讓他們確實幫助您。**
 - 為有助於獲得最完善的照護，請告訴您的醫師和其他醫療服務提供者您的健康問題。請遵守您與醫師雙方同意的治療計劃和指示。
 - 確保您的醫師知道您正在服用的所有藥物，包括非處方藥、維他命和補充品。
 - 如果您有任何疑問，請務必發問並取得您可以理解的答案。
- **體諒他人。**我們期待所有的會員都能夠尊重其他病患的權利。我們也期望您能以有助醫師診間、醫院和其他辦公室順暢運作的方式行事。
- **支付您的應付款項。**身為本計畫的會員，您有支付以下付款的責任：
 - 您必須繼續支付 Medicare 保費以保有本計劃的會員資格。

第8章 您的權利和責任

- 針對本計劃給付的大多數醫療服務或藥物，您必須在獲得服務或藥物時支付分攤費用。
- 如果您由於收入較高（如您的最新報稅報告所示）而必須為 D 部分支付額外金額，則您必須繼續直接向政府支付額外的金額，才能維持本計劃會員身分。
- **如果您搬家後的新址仍在我們的服務區域之內，請告知我們，這樣我們才能讓您的會員記錄保持在最新狀態，並且知道如何與您聯絡。**
- **如果您搬到本計劃服務區域之外，即無法保有本計劃的會員身分**
- 如果您搬家，也請務必告知社會保障局（或鐵路退休委員會）。

第9章

如果您有問題或需要投訴
(給付裁定、上訴、投訴) 該怎麼辦

第1節 簡介

第1.1節 如果您有問題或疑慮該怎麼辦

本章說明處理問題和疑慮的程序。您用於處理問題的程序取決於下列兩項因素：

1. 您的問題是關於 Medicare 或 Medicaid 給付的福利。如果您需要協助以決定該使用 Medicare 程序或 Medicaid 程序，或同時使用這兩種程序，請聯絡會員服務部。
2. 您遇到的問題類型：
 - 針對某些問題，您必須使用**給付裁定和上訴程序**。
 - 針對其他問題，您需要使用**投訴程序**；也稱為申訴。

Medicare 已核准這些程序。每個程序都有一套您和我們都必須遵守的規定、程序和截止日期。

第 3 節指南將協助您找出應使用的適當程序，以及應該採取的行動。

第1.2節 關於法律名詞

本章會解說某些規定、程序和期限類型的法律術語。這些術語大半對於多數人來說相當陌生，而且可能難以理解。為了讓說明淺顯易懂，本章：

- 使用較簡單的詞彙來取代特定法律名詞。例如，本章一般會使用「提出投訴」（而非「提交申訴」）、「給付裁定」（而非「組織仲裁」、「給付仲裁」或「風險仲裁」）、「獨立審查組織」（而非「獨立審查實體」）等用語。
- 本章也會盡量少用縮寫。

不過，瞭解正確的法律術語對您來說可能很有幫助（有時也相當重要）。瞭解應使用的術語有助您更準確地進行溝通，以便取得適用於您所處情況的協助或資訊。為協助您瞭解應使用的術語，在提供特定類型情況的處理詳細資訊時，我們會一併提供法律術語。

第2節 可於何處獲得更多資訊和個人化協助

我們隨時樂意為您提供協助。即使您對我們的處理方式有投訴，我們仍有義務尊重您的投訴權利。因此，您應隨時聯絡客戶服務部尋求協助。但在某些情況下，您可能會想尋求與我們無關之人的協助或指導。以下是兩個可以協助您的實體。

州健康保險援助計劃 (SHIP)

每個州都有一項政府計劃，提供訓練有素的諮詢師。該計劃與我們或任何保險公司或健保計劃無關。該計劃的諮詢師可協助您瞭解您應使用哪些程序來處理您遇到的問題。他們也可以回答您的問題、提供更多資訊，以及提出行動指導。

州健康保險援助計劃 (SHIP) 諮詢師的服務為免費性質。您可在本文件第 2 章第 3 節找到電話號碼及網站 URL。

Medicare

您也可以聯絡 Medicare 以取得協助。若要聯絡 Medicare：

第9章 如果您有問題或需要投訴 (給付裁定、上訴、投訴) 該怎麼辦

- 您可以致電 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) , 本專線全年無休。電傳打字機 (TTY) 使用者應致電 1-877-486-2048。
- 您也可以瀏覽 Medicare 網站 (www.medicare.gov)。

您可以向 Medicaid 尋求協助和取得資訊

方法	New York State Department of Health Nassau County Department of Social Services 或 Westchester County Department of Social Services (New York 的 Medicaid 計劃) – 聯絡資訊
致電	NY: (800) 505-5678 或 (212) 630-1945 Nassau: (516) 227-7474 Westchester County: (914) 995-3333 週一至週五 · 上午 8:30 a.m. 至晚上 8 p.m. · 週六為上午 10 a.m. 至下午 6 p.m.
寫信	Human Resources Administration 505 Claremont Avenue, 7th Floor New York, NY 11238 Nassau County DSS 60 Charles Lindbergh Blvd. Uniondale, NY 11553-3656 White Plains District Office 85 Court Street White Plains, NY 10601-4201
網站	http://www.nyc.gov/html/hra/html/home/home.shtml https://www.nassaucountyny.gov/agencies/dss/medicaid/index.html http://socialservices.westchestergov.com/about-us/dss-district-offices

方法	Independent Consumer Advocacy Network (ICAN) (New York 的申訴專員計劃) – 聯絡資訊
致電	(844) 614-8800 週一至週五 · 當地時間上午 9 a.m. 至下午 5 p.m.
TTY	711 此電話號碼需要特殊電話設備 · 且僅適用於聽障或言語障礙者。
網站	icannys.org

方法	Long Term Care Ombudsman Program – 聯絡資訊
致電	(855) 582-6769 週一至週五 · 上午 8:30 a.m. 至下午 5 p.m.

方法	Long Term Care Ombudsman Program – 聯絡資訊
寫信	2 Empire State Plaza, 5th Floor Albany, NY 12223
網站	http://www.ltombudsman.ny.gov/whois/index.cfm

方法	Livanta – (New York 的品質改善組織) - 聯絡資訊
致電	(866) 815-5440 週一至週五，當地時間上午 9 a.m. 至下午 5 p.m.；週末與假日為當地時間上午 11 a.m. 至下午 3 p.m.
TTY	(866) 868-2289 此電話號碼需要特殊電話設備，且僅適用於聽障或言語障礙者。
寫信	Livanta BFCC-QIO Program 9090 Junction Drive, Suite 10 Annapolis Junction, MD 20701
網站	https://www.livantaqio.com/

第3節 為了處理您的問題，您應該使用哪個流程？

由於您投保 Medicare 並可從 Medicaid 取得協助，所以有不同的程序可用於處理問題或投訴。該使用哪個程序取決於您的問題是關於 Medicare 福利還是 Medicaid 福利。如果您的問題是關於 Medicare 給付的福利，則應使用 Medicare 程序。如果您的問題是關於 Medicaid 給付的福利，則應使用 Medicaid 程序。如果您需要協助以決定該使用 Medicare 程序或 Medicaid 程序，請聯絡會員服務部。

Medicare 程序和 Medicaid 程序會在本章的不同部分中加以說明。若要瞭解您應閱讀哪個部分，請使用下表。

您的問題是關於 Medicare 福利還是 Medicaid 福利？

如果需要判定您的問題是關於 Medicare 福利還是 Medicaid 福利，請聯絡會員服務部尋求協助。

我的問題是關於 **Medicare** 福利。

請參閱本章下一節：**第 4 節：「處理 Medicare 福利相關問題」**。

我的問題是關於 **Medicaid** 給付。

請跳至本章**第 12 節：「處理 Medicaid 福利相關問題」**。

MEDICARE 福利相關問題

第4節 處理有關您的 Medicare 福利的問題

第4.1節 是否應該使用給付裁定和上訴程序？或者應該使用提出投訴的程序？

如果您有問題或疑慮，只需閱讀本章適用於您情況的部分即可。以下表將協助您找到本章中與 Medicare 問題或投訴相關的正確章節。

若要瞭解本章的哪個部分對您的 Medicare 福利相關問題或疑慮有所幫助，請使用本表：

您的問題或疑慮與您的福利或給付範圍有關嗎？

這包括醫療照護或處方藥是否可獲得給付、它們獲得給付的方式，以及醫療照護或處方藥付款相關問題。

是的。

請參閱本章下一節第 5 節：「給付裁定和上訴基本概念指南」。

否。

請跳至本章結尾的第 11 節：「如何提出與照護品質、等候時間、客戶服務或其他疑慮相關的投訴」。

第5節 給付裁定和上訴基本概念指南

第5.1節 要求給付裁定和提出上訴：整體情況

給付裁定和上訴處理與您的福利及給付範圍有關的問題（包括付款）。這個程序的適用問題是某個項目的給付性質和給付方式。

在接受服務之前要求給付裁定

給付裁定是我們針對您的福利和給付範圍，或我們會為您的醫療服務或藥物支付多少金額所做的裁定。每當我們為您裁定給付服務的項目以及我們應支付多少時，即表示我們正做出給付裁定。例如，您的計劃網絡醫師會在每次為您提供醫療照護，或者將您轉介給另一名專科醫師時，為您做出（有利的）給付決定。如果您的醫師不確定我們是否將給付特定醫療服務，或拒絕為您提供您認為必要的醫療照護，您或您的醫師也可以聯絡我們並要求給付裁定。換句話說，如果您想要在接受某個醫療服務前瞭解我們是否將給付該服務，您可以要求我們為您做出給付裁定。在特定情況下將會駁回給付裁定申請，這表示我們不會審查申請。申請遭到駁回的範例包括申請不完整、有人代表您提出申請，但未獲得相關合法授

第9章 如果您有問題或需要投訴（給付裁定、上訴、投訴）該怎麼辦

權，或者您要求撤銷申請。如果我們駁回給付裁定申請，我們會寄送通知，說明為何駁回申請，以及如何要求審查駁回。

在某些情況下，我們可能會判定某個服務或藥物不在給付範圍內，或 Medicare 不再為您提供給付。如果您不同意此給付裁定，可以提出上訴。

提出上訴

如果我們做出給付裁定而您不滿意，您可以對該裁定提出「上訴」。

上訴是要求我們審查和變更所做給付裁定的正式方式。在稍後會探討的某些情況下，您可以要求給付裁定的加速或「快速上訴」。處理上訴的審查人員將不同於做出原始裁定的人員。

第一次對裁定提出上訴稱為第 1 級上訴。在此上訴中，我們會審查所做的給付裁定，確認我們是否正確遵守規定。完成審查後，我們會向您提供裁定。

在特定情況下將會駁回第 1 級上訴申請，這表示我們不會審查申請。申請遭到駁回的範例包括申請不完整、有人代表您提出申請，但未獲得相關合法授權，或者您要求撤銷申請。如果我們駁回第 1 級上訴申請，我們會寄送通知，說明為何駁回申請，以及如何要求審查駁回。

如果我們否決您所有或部分的第 1 級上訴要求，您的上訴將自動進入第 2 級。第 2 級上訴會交由與我們無關的獨立審查組織進行。

- 您不需要辦理任何手續即可啟動第 2 級上訴。如果我們不完全同意您的第 1 級上訴，Medicare 規定要求我們自動將您的上訴送至第 2 級。
- 請參閱本章**第 6.4 節**，瞭解第 2 級上訴的更多資訊。

如果您不滿意 2 級上訴的裁定，您可以繼續進行其他級別的上訴（本章第 10 節說明 3 級、4 級和 5 級上訴程序）。

第5.2節 如何在要求給付裁定或提出上訴時取得協助

以下是您在決定要求任何類型的給付裁定或對裁定提出上訴時可以使用的資源：

- 您可以致電會員服務部與我們聯絡。
- 您可以從州健康保險援助計劃取得免費協助。
- 您的醫師可以代替您提出申請。如果您的醫師協助您進行第 2 級以上的上訴，必須指派該位醫師做為您的代表。請致電客戶服務部索取「代表委任書」表格。（您也可以前往下列 Medicare 網站取得此表格：www.cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf。）
 - 在醫療照護方面，您的醫師可以代表您要求給付裁定或第 1 級上訴。如果您的上訴在第 1 級遭到否決，會自動進入第 2 級。
 - 在 D 部分處方藥方面，您的醫師或其他處方藥劑師可以代表您要求給付裁定或第 1 級上訴。如果您的第 1 級上訴遭到否決，您的醫師或處方藥劑師可以要求第 2 級上訴。
- 您也可以要求某人代表您行事。您可以視需要指名另一個人做為您的「代表」，代您提出給付裁定要求或上訴。
 - 如果您想要讓一位朋友、親戚或其他人成為您的代表，請致電客戶服務部索取「代表委任書」表格。（您也可以前往下列 Medicare 網站取得此表格：www.cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf）此表格賦予該人士代表您行事的許可權。您本人和您希望代表您行事的對象都必須在此表單上簽名。您必須將簽名後的表格副本交給我們。

第9章 如果您有問題或需要投訴（給付裁定、上訴、投訴）該怎麼辦

- 雖然我們可以接受沒有表單的上訴要求，但在收到表單前，我們無法開始或完成審查。如果我們在收到您的上訴要求後，未能於 44 個日曆日內（我方針對您的上訴做出裁定的期限）收到表單，您的上訴要求將會駁回。若發生這種情況，我們會向您寄送書面通知，說明您有權要求獨立審查組織來審查我們駁回上訴的裁定。
- **您亦有權聘用律師。**您可以聯絡私人律師，或者向您當地的律師協會或其他轉介服務取得律師姓名。如果您符合資格，也有可向您提供免費法律服務的團體。不過，**您並非一定要聘用律師**才能要求任何類型的給付裁定或針對裁定提出上訴。

第5.3節 本章哪一節會提供適用於您情況的詳細資訊？

涉及給付裁定和上訴的情況有四種。由於每種情況都有不同的規定和期限，因此我們會在個別小節中提供每種情況的詳細資訊：

- 本章**第 6 節**：「您的醫療照護：如何要求給付裁定或對給付裁定提出上訴」
- 本章**第 7 節**：「您的 D 部分處方藥：如何要求給付裁定或提出上訴」
- 本章**第 8 節**：「如果您認為醫師過早讓您出院，該如何要求我們延長住院給付」
- 本章**第 9 節**：「如果您認為給付太早結束，如何要求我們繼續給付特定醫療服務」（僅適用於下列服務：居家醫療保健、專業療養機構醫護和綜合門診康復機構 (CORF) 服務）

如果您不確定應該查閱哪一節，請致電會員服務部。您也可以向州健康保險援助計劃等政府機構尋求協助或索取資訊。

第6節 您的醫療照護：如何要求給付裁定或對給付裁定提出上訴**第6.1節 本節說明在遇到醫療照護給付問題，或您希望我們將退還給您時，該怎麼做**

本節說明您的醫療照護和服務相關福利。本文件第 4 章提供這些福利的說明：**醫療福利表（給付範圍）**。為使說明簡單易懂，我們會以「醫療照護給付」或「醫療照護」來表示，其中包含醫療項目和服務，以及 Medicare B 部分處方藥。在某些情況下，B 部分處方藥相關要求會適用不同規定。在這些情況下，我們將解說 B 部分處方藥的規定與醫療項目和服務的規定有何不同。

本節會說明如何處理下列五種情況的任何一種：

1. 您沒有獲得想要的特定醫療照護，而您認為本計劃應給付此照護。**要求給付裁定。第 6.2 節。**
2. 您的醫師或其他醫療服務提供者想要提供您某種醫療照護，但我們並不核准，而您認為本計劃應給付此照護。**要求給付裁定。第 6.2 節。**
3. 您獲得您認為本計劃應給付的醫療照護，但我們已表示將不會支付此照護的費用。**提出上訴。第 6.3 節。**
4. 您獲得您認為本計劃應給付之醫療照護，並已支付其費用，而您想要求本計劃補償您此照護的費用。**請將帳單寄給我們。第 6.5 節。**
5. 您得知我方先前核准您取得的特定醫療照護將減少或停止給付，而您認為減少或停止此照護可能會傷害您的健康。**提出上訴。第 6.3 節。**

注意：如果要停止的給付範圍與住院照護、居家健康照護、專業照護機構照護或綜合門診復健機構(CORF)服務有關，您必須閱讀本章的第 7 節和第 8 節。這種類型的照護有特殊的適用規定。

第6.2節 逐步說明：如何要求給付裁定

法律術語

當給付裁定涉及您的醫療照護時，其稱為「**組織裁決**」。

「快速給付裁定」稱為「**加速裁決**」。

步驟 1：決定您是否需要「標準給付裁定」或「快速給付裁定」。

針對 B 部分藥物的「標準給付裁定」通常在 14 天或 72 小時內做成。針對醫療服務的「快速給付裁定」通常在 72 小時內作出決定，B 部分藥物則為 24 小時內。為了得到快速給付裁定，您必須符合下列兩項要求：

- 您只能要求給付尚未取得的醫療照護。
- 只有在採用標準期限會對您的健康造成嚴重傷害或損害您的機能時，您才可以得到快速給付裁定。
- 如果您的醫師向我們告知您的健康情況需要「快速給付裁定」，我們會自動同意為您提供快速給付裁定。
- 如果您沒有醫師背書，自行要求獲得快速給付裁定，我們將判定您的健康情況是否需要我們提供快速給付裁定。如果我們未核准快速給付裁定，我們會寄信：
 - 說明我們將採用標準期限
 - 解釋如果您的醫師提出快速給付裁定的要求，我們會自動提供您快速給付裁定
 - 說明您可以針對我們給您的標準給付裁定，而非您要求的快速給付裁定，來提出「快速投訴」。

步驟 2：要求本計劃做出給付裁定或快速給付裁定。

- 首先，請透過電話、書面或傳真方式聯絡本計劃，要求我們授權或針對您想要的醫療照護提供給付。可由您本人、您的醫師或您的代表進行。第 2 章提供聯絡資訊。

步驟 3：我們考量您的醫療照護給付要求，並向您提供我們的答覆。

針對標準給付裁定，我們採用標準期限。

這代表在收到您的醫療項目或服務要求後，我們將在 14 個日曆日內向您提供答覆。如果您要求的是 Medicare B 部分處方藥，我們將在收到要求後的 72 小時內向您提供答覆。

- 不過，如果您要求更多時間，或我們需要更多可能對您有所助益的資訊，我們最多可再增加 14 天的處理時間（若您的要求與醫療項目或服務相關）。如果我們需要更多時間，會以書面方式通知您。如果您的要求與 Medicare B 部分處方藥有關，則不會多加裁定時間。
- 如果您認為我們不應花費額外的時間，您可以提出「快速投訴」。我們將在做出裁定後立即針對您的投訴提供答覆。（提出投訴的程序與給付裁定和上訴的程序不同。請參閱本章第 11 節，以瞭解投訴資訊。）

針對快速給付裁定，我們採用加速的時間範圍。

快速給付裁定代表在您提出醫療項目或服務要求後，我們將在 72 小時內提供答覆。如果您的要求與 Medicare B 部分處方藥有關，我們將在 24 小時內提供答覆。

第9章 如果您有問題或需要投訴（給付裁定、上訴、投訴）該怎麼辦

- **不過**，如果您要求更多時間，或我們需要更多可能對您有所助益的資訊，**我們最多可再增加 14 個日曆日的處理時間**。如果我們需要更多時間，會以書面方式通知您。如果您的要求與 Medicare B 部分處方藥有關，則不會多加裁定時間。
- 如果您認為我們不應花費額外的時間，您可以提出「快速投訴」（請參閱本章第 11 節以瞭解投訴資訊）。我們將在做出裁定後立即致電給您。
- **如果我們否決您的部分或全部要求**，則會寄送書面說明給您，解釋我們否決的原因。

步驟 4：如果我們否決您的醫療照護給付要求，您可以提出上訴。

如果我們否決，您有權透過上訴的方式，要求我們重新考量這項裁定。這表示再次要求獲得您想要的醫療照護給付。提出上訴表示您將進入上訴程序的第 1 級。

第6.3節 逐步說明：如何提出第 1 級上訴**法律術語**

對本計劃提出有關醫療照護給付裁定的上訴即稱為，計劃「**重新考量**」。

「快速上訴」也稱為「**加速重新考量**」。

步驟 1：決定您是否需要「標準上訴」或「快速上訴」。

「標準上訴」通常在 30 個日曆日內提出。「快速上訴」通常在 72 小時內提出。

- 如果您對我們就您尚未取得的藥物所做的裁定提出上訴，您和/或您的醫師將需要決定您是否需要「快速上訴」。如果您的醫師向我們告知您的健康情況需要「快速上訴」，我們會為您提供快速上訴。
- 「快速上訴」的條件與本章第 6.2 節「快速給付裁定」的條件相同。

步驟 2：向本計劃提出上訴或快速上訴

- 如果您要求標準上訴，請透過書面方式提出標準上訴。您也可以打電話給我們要求上訴。第 2 章提供聯絡資訊。
- 如果您要求快速上訴，請透過書面或電話方式提出上訴。第 2 章提供聯絡資訊。
- 您必須在 **60 個日曆日內** 提出上訴要求（起算日期為我們寄出書面通知，告知我們對您的給付裁定要求做何答覆開始）。如果您錯過這個截止日期，但有正當的理由，請說明自己提出上訴時發生延遲上訴的原因。我們可能會給您更多的時間來提出上訴。正當理由範例包括：身患重疾而無法聯絡我們，或者我們就上訴提出的期限提供您不正確或不完整資訊。
- 您可以索取您的醫療裁定相關資訊副本。您和您的醫師可以增加更多資訊來支持您的上訴。

步驟 3：我們考量您的上訴，並向您提供我們的答覆。

- 審查您的上訴時，我們會仔細檢視所有相關資訊。我們會確認在否決您的要求時是否遵守所有規定。
- 我們可能會視需要聯絡您或您的醫師來收集更多資訊。

「快速上訴」的期限

第9章 如果您有問題或需要投訴（給付裁定、上訴、投訴）該怎麼辦

- 若是快速上訴，我們必須在收到您的上訴後 **72 小時內** 向您提供答覆。我們可以基於您的健康需要更快給您答覆。
 - 不過您要求更多時間，或我們需要收集更多可能對您有所助益的資訊，且如果您的要求與醫療項目或服務相關，**我們最多可再增加 14 個日曆日的處理時間**。如果我們需要更多時間，會以書面方式通知您。如果您的要求與 Medicare B 部分處方藥有關，則不會多加時間。
 - 如果我們沒有在 72 小時內（或如果我們需要更多天數，就是在延長期間結束之前）向您提供答覆，則須自動將您的要求送到上訴程序的第 2 級，由獨立審查組織進行審查。第 6.4 節說明第 2 級上訴程序。
- 如果我們同意您的部分或全部要求，則須在我們收到上訴後的 72 小時內，授權或進行我方同意提供的給付。
- 如果我們否決您的部分或全部要求，我們會以書面方式將我們的裁決寄送給您，並自動將您的上訴轉給獨立審查組織以進行第 2 級上訴。獨立審查組織收到您的上訴時，將以書面方式通知您。

「標準上訴」的期限

- 若是標準上訴，我們必須在收到您的上訴後 **30 個日曆日內** 向您提供答覆。如果您要求的是您尚未取得的 Medicare B 部分處方藥，我們將在收到上訴後的 **7 個日曆日內** 答覆您。如果您的健康狀況需要更早收到答覆，我們會更快給您答覆。
 - 不過，如果您要求更多時間，或我們需要收集更多可能對您有所助益的資訊，**我們最多可再增加 14 個日曆日的處理時間**（若您的要求與醫療項目或服務相關）。如果我們需要更多時間，會以書面方式通知您。如果您的要求與 Medicare B 部分處方藥有關，則不會多加裁定時間。
 - 如果您認為我們不應花費額外的時間，您可以提出「快速投訴」。當您提出快速投訴時，我們會在 24 小時內對您的投訴做出答覆。（請參閱本章第 11 節以瞭解投訴資訊。）
 - 如果我們沒有在期限前（或在延長期間結束之前）向您提供答覆，我們會將您的要求送至第 2 級上訴，由此獨立審查組織將審查上訴。第 6.4 節說明第 2 級上訴程序。
- 如果我們同意您的部分或全部要求，我們必須在 30 個日曆日內授權或提供給付，或者，如果您的要求與醫療項目或服務有關，時限為 **7 個日曆日內**，或者，如果您的要求與 Medicare B 部分處方藥有關，則為 **7 個日曆日內**。

如果本計劃否決您的部分或全部上訴，我們會自動將您的上訴轉交獨立審查組織以進行第 2 級上訴。

第6.4節 逐步說明：如何完成第 2 級上訴**法律術語**

「獨立審查組織」的正式名稱是「**獨立審查實體**」。它有時也稱為「**IRE**」。

獨立審查組織是 Medicare 雇用的獨立組織。它與我們毫無關聯，也並非政府機構。該組織會裁定我們的判定是否正確或需要更改。Medicare 會監督其工作。

步驟 1：獨立審查組織審查您的上訴。

- 我們會將您的上訴相關資訊轉給此組織。此資訊稱為您的「**個案檔案**」。您有權向我們索取您的**個案檔案副本**。
- 您有權向獨立審查組織 提供額外資訊，以支持您的上訴。
- 獨立審查組織的審查人員會仔細審閱所有上訴相關資訊。

如果您在第 1 級進行「快速」上訴，您在第 2 級也會進行「快速」上訴

- 若是「快速上訴」，審查組織必須在收到您的上訴後 **72 小時內** 向您提供第 2 級上訴的答覆。
- 如果您的要求與醫療項目或服務有關，且獨立審查組織必須收集更多可能對您有所助益的資訊，那麼該組織**最多可再延長 14 個日曆日的處理時間**。如果您的要求與 Medicare B 部分處方藥相關，則獨立審查組織不能延長做出裁定的時限。

如果您在第 1 級進行「標準」上訴，則您在第 2 級也是進行「標準」上訴

- 如果是「標準上訴」且您的要求與醫療項目或服務相關，審查組織必須在收到您的上訴後 **30 日曆日內** 向您提供第 2 級上訴的答覆。
- 如果您要求的是 Medicare B 部分處方藥，審查組織必須在收到您的上訴後 **7 個日曆日內** 向您提供第 2 級上訴的答覆。
- 如果您的要求與醫療項目或服務有關，且獨立審查組織必須收集更多可能對您有所助益的資訊，那麼該組織**最多可再延長 14 個日曆日的處理時間**。如果您的要求與 Medicare B 部分處方藥相關，則獨立審查組織不能延長做出裁定的時限。

步驟 2：獨立審查組織 向您提供答覆。

獨立審查組織 會以書面向您告知其裁定並說明理由。

- 如果獨立審查組織同意您對醫療項目或服務的部分或全部要求，我們必須在收到獨立審查組織裁定後，於 **72 小時內** 授權醫療照護給付。或若為標準要求，則在 **14 個日曆日內** 提供服務；若為加速要求，則在收到獨立審查組織裁定當日起 **72 小時內** 提供服務。
- 如果獨立審查組織同意 Medicare B 部分處方藥的部分或全部要求，我們必須授權或提供 Medicare B 部分處方藥。若為標準要求，則在我們收到獨立審查組織裁定後 **72 小時內** 提供；若為加速要求，則在我們收到獨立審查組織裁定當日起 **24 小時內** 提供。
- 如果此組織否決您的部分或全部上訴，則表示他們同意本計劃的裁決，不應核准您的醫療照護給付要求（或部分要求）。（這稱為「贊同原裁定」，或「駁回您的上訴」。）在這種情況下，獨立審查組織會寄信給您：
 - 說明其裁定。
 - 通知您，如果您要求的醫療照護給付金額達到最低金額，您有權提出第 3 級上訴。獨立審查組織寄送的書面通知中，會說明要繼續進行上訴所需達到的金額。
 - 說明如何提出第 3 級上訴。

步驟 3：如果您的個案符合要求，您可選擇是否要进一步提出上訴。

- 第 2 級之後有三個額外上訴程序層級（總共五個上訴層級）。如果您想要提出第 3 級上訴，在第 2 級上訴後收到的書面通知中會詳細提供其方法。
- 第 3 級上訴會由行政法官或司法審裁官處理。本章第 10 節說明第 3、第 4 和第 5 級上訴的程序。

第6.5節 如果您收到醫療照護帳單，並希望我們將退還給您，該怎麼做？

如果您針對本計劃給付的 Medicaid 服務或項目支付費用，則可向本計劃申請退款（退款通常稱為「補償」）。只要您支付的費用，您隨時有權利向本計劃申請退款。當您將已支付的帳單寄給我們後，我們將檢視帳單並裁定服務或藥物是否應受到給付。如果我們裁定應給付，將針對服務或藥物退款給您。

要求補償就是要求我們進行給付裁定。

如果您將要求補償的書面文件寄給我們，即表示您要求給付裁定。為做出此裁定，我們將檢查並確認您支付的醫療照護是否屬於給付服務。我們也會檢查您是否遵照使用醫療照護給付的所有規定。

- **如果我們同意您的要求：**如果醫療照護受到給付，且您遵守所有規定，我們會在收到您的要求後 60 個日曆日內，將款項寄給您。如果您尚未支付服務，我們會直接支付給醫療服務提供者。
- **如果我們否決您的要求：**如果醫療照護不屬於給付項目，或您未遵守所有規定，我們將不會寄出款項。相反地，我們將寄給您一封郵件，說明我們將不支付服務的費用及其理由。

如果您不同意我們的否決裁定，**您可以提出上訴**。如果您提出上訴，即表示您要求我們變更給付裁定（即否決您的付款申請）。

若要提出此上訴，請按照第 5.3 節所述的上訴程序進行。關於補償的上訴，請注意：

- 我們必須在收到您的上訴後 60 日曆日內提供答覆給您。如果您已接受醫療照護且支付費用，現在要求我們退費，則無法要求快速上訴。
- 如果獨立審查組織裁定我們應該支付費用，我們必須在 30 個日曆日內將款項寄給您或醫療服務提供者。如果在上訴過程第 2 級之後的任何階段中，您的上訴獲得批准，我們必須在 60 個日曆日內將款項寄給您或醫療服務提供者。

第7節 您的 D 部分處方藥：如何要求給付裁定或提出上訴

第7.1節 本節旨在說明如果您無法順利取得 D 部分藥物或是您希望我們將 D 部分藥物的費用退還給您時該怎麼辦

您的福利包括多種處方藥的給付。藥物必須用於醫療許可的適應症才能獲得給付。請參閱第 5 章以進一步瞭解醫療許可的適應症。) 如需詳細瞭解 D 部分藥物、規定、限制和費用，請參閱第 5 章和第 6 章。**本節僅說明 D 部分藥物。** 為了使說明簡單易懂，在本節其餘內容中，我們不會每次都用「給付門診處方藥」或「D 部分藥物」等詞彙，而會以「藥物」來表示。我們也會使用「藥物表」一詞，而非「承保藥物清單」或「處方集」。

- 如果您不知道藥物是否受到給付，或您是否符合規定，您可以向我們詢問。某些藥物需要您事先取得核准我們才會給付。
- 如果藥局告知您無法按照字面所述領取處方藥，藥局會提供書面通知書，說明如何聯絡我們以要求給付裁定。

D 部分給付裁定和上訴

法律術語

有關 D 部分藥物的初始給付裁定稱為「給付裁決」。

給付裁定是我們對您的福利和給付範圍或我們會為您的藥物費用支付多少所做的裁定。本節會說明如何處理下列情況：

- 要求給付不在本計劃承保藥物清單上的 D 部分藥物**申請例外處理。第 7.2 節**
- 要求撤除本計劃對某種藥物的給付限制（例如，限制可領取的藥量）**申請例外處理。第 7.2 節**
- 要求取得藥物的預先批准。**要求給付裁定。第 7.4 節**

第9章 如果您有問題或需要投訴（給付裁定、上訴、投訴）該怎麼辦

- 支付您已購買的處方藥。向我們申請退款。第 7.4 節

如果您不同意我們做出的給付裁定，您可以對我們的裁定結果提起上訴。

本節會同時說明如何要求給付裁定，以及如何提起上訴。

第7.2節 何謂例外處理？**法律術語**

要求給付不在藥物表上的藥物時稱為要求「處方集例外處理」。

要求移除給付藥物限制有時稱為要求「處方集例外處理」。

要求針對非首選藥物支付較低價格有時稱為要求「分級例外處理」。

如果藥物未按照您所希望的給付方式給付，您可以要求我們進行「例外處理」。例外處理是一種給付裁定類型。

您的醫師或其他處方藥劑師將需要解釋需要核准例外處理的醫療原因，以供我們考量您的例外處理要求。您或您的醫師或其他處方藥劑師可以要求我們做出例外處理的兩個範例如下：

1. **為您給付不在我們藥物表中的 D 部分藥物。**如果我們同意給付不在藥物表上的藥物，您將須支付適用於我們所有藥物的分攤費用金額。您不能要求例外通融我們要求您支付藥物的分攤費用金額。
2. **撤除給付藥物的限制。**第 5 章說明適用於我們藥物表上某些藥物的額外規定或限制。

第7.3節 要求例外處理的重要須知事項**您的醫師必須告訴我們醫療原因**

您的醫師或其他處方開立者必須提供我們一份聲明，說明要求例外處理的醫療原因。如需更快速的裁定，請在要求例外處理時，附上醫師或其他處方藥劑師所提供的這類醫療資訊。

通常，我們的藥物表包括多種用於治療某種疾病的藥物。這些不同的可能選項稱為「替代」藥物。如果某個替代藥物您所要求的藥物一樣有效，並且不會產生更多副作用或其他健康問題，我們通常不會核准您的例外處理要求。

我們可以同意或否決您的要求

- 如果我們核准您的例外處理要求，我們的核准效期通常會到本計劃年度結束為止。只要您的醫師繼續開立該藥物的處方，且該藥物對於治療您的疾病維持安全且有效時，就會持續適用。
- 如果我們否決您的要求，您可以透過提出上訴，要求重新審查。

第7.4節 逐步說明：如何要求給付裁定，包括例外處理**法律術語**

「快速給付裁定」稱為「加速給付裁定」。

步驟 1：決定您是否需要「標準給付裁定」或「快速給付裁定」。

「標準給付裁定」會在收到您醫師的聲明後 **72 小時**內做成。「快速給付裁定」會在收到您醫師的聲明後 **24 小時**內做成。

如果您有健康上的需求，請要求我們進行「快速給付裁定」。若要得到快速給付裁定，您必須符合下列兩項要求：

- 您必須要求尚未取得的藥物。（您不能針對已購藥物費用退款要求快速給付裁定。）
- 採用標準期限會對您的健康造成嚴重傷害或損害您的機能。
- 如果您的醫師或其他處方藥劑師向我們告知您的健康情況需要「快速給付裁定」，我們會自動為您提供快速給付裁定。
- 如果您沒有醫師或處方藥劑師背書，自行要求獲得快速給付裁定，我們將判定您的健康情況是否需要我們提供快速給付裁定。如果我們未核准快速給付裁定，我們會寄信：
 - 說明我們將採用標準期限。
 - 說明如果您的醫師或其他處方藥劑師提出快速給付裁定的要求，我們會自動提供您快速給付裁定。
 - 說明如何針對我們給您標準給付裁定，而非您要求的快速給付裁定的狀況提出「快速投訴」。我們會在收到您投訴後的 24 小時內做出答覆。

步驟 2：要求「標準給付裁定」或「快速給付裁定」。

首先，請透過電話、書面或傳真方式聯絡本計劃，要求我們授權或針對您想要的醫療照護提供給付。您也可以透過我們的網站存取給付裁定程序。我們必須接受任何書面要求，包括「CMS 模型給付裁決申請表」上提交的要求，此表可從我們的網站取得。第 2 章提供聯絡資訊。為了協助我們處理您的要求，請務必提供您的姓名、聯絡資訊，以及可辨識針對哪個遭拒請款提出上訴的資訊。

可由您本人、您的醫師（或其他處方藥劑師）或您的代表進行。您也可以請律師代您行事。本章第 4 節說明您可如何提供書面同意以委任他人做為您的代表。

- 如果您想要求例外處理，請提供「支持聲明」，也就是例外處理的醫療原因。您的醫師或其他處方藥劑師可以將聲明傳真或由寄給我們。或者，您的醫師或其他處方開立者也可以透過電話告知我們，然後再視需要傳真或郵寄書面聲明。

步驟 3：我們考量您的要求，並向您提供我們的答覆。

「快速給付裁定」的期限

- 我們必須在收到您的要求後 **24 小時**內提供答覆給您。
 - 若是例外處理，我們將在收到您醫師的支持聲明後 24 小時內，向您提供答覆。我們可以基於您的健康需要更快給您答覆。
 - 如果我們無法趕上此期限，即須將您的要求送到上訴程序的第 2 級，由獨立審查組織進行審查。
- 如果我們同意您的部分或全部要求，則須在收到您的要求或為該要求背書的醫師聲明後，於 24 小時內進行我方同意提供的給付。
- 如果我們否決您的部分或全部要求，則會寄送書面說明給您，解釋我們否決的原因。我們也會告訴您如何上訴。

有關您尚未取得之藥物的「標準」給付裁定期限

- 我們必須在收到您的要求後 **72 小時**內提供答覆給您。

第9章 如果您有問題或需要投訴（給付裁定、上訴、投訴）該怎麼辦

- 若是例外處理，我們將在收到您醫師的支持聲明後 72 小時內，給您我們的答覆。我們可以基於您的健康需要更快給您答覆。
- 如果我們無法趕上此期限，即須將您的要求送到上訴程序的第 2 級，由獨立審查組織進行審查。
- 如果我們同意您的部分或全部要求，則須在收到您的要求或為該要求背書的醫師聲明後，於 **72 小時內**進行我方同意提供的給付。
- 如果我們否決您的部分或全部要求，則會寄送書面說明給您，解釋我們否決的原因。我們也會告訴您如何上訴。

關於支付您已購買之藥物的「標準」給付裁定期限

- 我們必須在收到您的要求後 **14 個日曆日內**提供答覆給您。
 - 如果我們無法趕上此期限，即須將您的要求送到上訴程序的第 2 級，由獨立審查組織進行審查。
- 如果我們同意您的部分或全部要求，還必須在收到要求後的 **14 個日曆日內**付款給您。
- 如果我們否決您的部分或全部要求，則會寄送書面說明給您，解釋我們否決的原因。我們也會告訴您如何上訴。

步驟 4：如果我們否決您的給付要求，您可以提出上訴。

- 如果我們否決，您有權透過上訴的方式，要求我們重新考量這項裁定。這表示再次要求獲得您想要的藥物給付。提出上訴表示您將進入上訴程序的第 1 級。

第7.5節 逐步說明：如何提出第 1 級上訴**法律術語**

對本計劃提出有關 D 部分藥物給付裁定的上訴即稱為計劃「**重新裁決**」。

「快速上訴」也稱為「**加速重新裁決**」。

步驟 1：決定您是否需要「標準上訴」或「快速上訴」。

「標準上訴」通常在 7 個日曆日內提出。「快速上訴」通常在 72 小時內提出。如果您有健康上的需求，可以要求「快速上訴」

- 如果您對我們就您尚未取得的藥物所做的裁定提出上訴，您和您的醫師或其他處方藥劑師將需要決定您是否需要「快速上訴」。
- 「快速上訴」的條件與本章第 6.4 節「快速給付裁定」的條件相同。

步驟 2：您、您的代表、醫師或其他處方藥劑師必須聯絡我們並提出第 1 級上訴。如果基於您的健康情況需要快速回覆，您必須要求「快速上訴」。

- 若是標準上訴，請提交書面要求或致電我們。第 2 章提供聯絡資訊。
- 若是快速上訴，請透過書面方式提交上訴，或致電我們。第 2 章提供聯絡資訊。
- 我們必須接受任何書面要求，包括「CMS 模型給付裁決申請表」上提交的要求，此表可從我們的網站取得。請務必提供您的姓名、聯絡資訊及請款相關資訊，以協助我們處理您的要求。

第9章 如果您有問題或需要投訴（給付裁定、上訴、投訴）該怎麼辦

- 您必須在**60個日曆日內提出上訴要求**（起算日期為我們寄出書面通知，告知我們對您的給付裁定要求做何答覆開始）。如果您錯過這個截止日期，但有正當的理由，請說明自己提出上訴時發生延遲上訴的原因。我們可能會給您更多的時間來提出上訴。正當理由範例包括：身患重疾而無法聯絡我們，或者我們就上訴提出的期限提供您不正確或不完整資訊。
- 您可以索取一份與您上訴相關的資訊副本，並**新增更多資訊**。您和您的醫師可以增加更多資訊來支持您的上訴。

步驟 3：我們考量您的上訴，並向您提供我們的答覆。

- 審查您的上訴時，我們會針對您的給付要求重新仔細檢視所有相關資訊。我們會確認在否決您的要求時是否遵守所有規定。我們可能聯絡您或您的醫師或其他處方藥劑師，以取得更多資訊。

「快速上訴」的期限

- 若是快速上訴，我們必須在收到您的上訴後**72小時內**向您提供答覆。我們可以基於您的健康需要更快給您答覆。
 - 如果我們沒有在 72 小時內向您提供答覆，即須將您的要求送到上訴程序的第 2 級，由獨立審查組織進行審查。**第 6.4 節說明第 2 級上訴程序。**
- 如果我們同意您的部分或全部要求，則須在收到上訴後的 72 小時內，進行我方同意提供的給付。
- 如果我們否決您的部分或全部要求，則會寄送書面聲明給您，解釋我們否決的原因以及如何針對我們的裁定提出上訴。

有關您尚未取得之藥物的「標準」上訴期限

- 若是標準上訴，我們必須在收到您的上訴後**7個日曆日內**向您提供答覆。如果您尚未獲得藥物，應您的健康情況需要，我們會更快向您提供答覆。
 - 如果我們沒有在 7 個日曆日內向您提供裁定，即須將您的要求送到上訴程序的第 2 級，由獨立審查組織進行審查。**第 6.4 節說明第 2 級上訴程序。**
- 如果我們同意您的部分或全部要求，則須依據您健康上的需求，於收到您的上訴後**7個日曆日內**盡快給付。如果我們否決您的部分或全部要求，則會寄送書面聲明給您，解釋我們否決的原因以及如何針對我們的裁定提出上訴。

關於支付您已購買之藥物的「標準」上訴期限

- 我們必須在收到您的要求後**14個日曆日內**提供答覆給您。
 - 如果我們無法趕上此期限，即須將您的要求送到上訴程序的第 2 級，由獨立組織進行審查。
- 如果我們同意您的部分或全部要求，還必須在收到要求後的 30 個日曆日內付款給您。
- 如果我們否決您的部分或全部要求，則會寄送書面說明給您，解釋我們否決的原因。我們也會告訴您如何上訴。

步驟 4：如果我們否決您的上訴，您可決定是否要繼續進行上訴程序，並提出另一個上訴。

- 如果您決定提出另一個上訴，這意味著您的上訴將進入上訴程序的第 2 級。

第7.6節 逐步說明：如何提出第 2 級上訴**法律術語**

「獨立審查組織」的正式名稱是「**獨立審查實體**」。它有時也稱為「**IRE**」。

獨立審查組織是 Medicare 雇用的獨立組織。它與我們毫無關聯，也並非政府機構。該組織會裁定我們的判定是否正確或需要更改。Medicare 會監督其工作。

步驟 1：您（或您的代表、您的醫師或其他處方藥劑師）必須聯絡獨立審查組織，並要求審查您的個案。

- 如果我們否決您的第 1 級上訴，我們寄給您的書面通知將包含如何向獨立審查組織**提出第 2 級上訴的指示**。這些指示將說明哪些人士可以提出此第 2 級上訴、您必須遵守的期限，以及如何聯絡審查組織。然而，如果我們沒有在適用的時限內完成審查，或對我們的藥物管理計劃中所做的「風險」裁決做出不利的裁定，我們會自動將您的索賠轉給 IRE。
- 我們會將您的上訴相關資訊轉給此組織。此資訊稱為您的「**個案檔案**」。您有權向我們索取您的**個案檔案副本**。
- 您有權向獨立審查組織提供額外資訊以支持您的上訴。

步驟 2：獨立審查組織審查您的上訴。

獨立審查組織的審查人員會仔細審閱所有上訴相關資訊。

「快速上訴」的期限

- 如果您有健康上的需求，可以向獨立審查組織要求「快速上訴」。
- 如果該組織同意讓您「快速上訴」，其必須在收到您的上訴要求後 **72 小時內**，向您提供第 2 級上訴的答覆。

「標準」上訴的期限

- 若是標準上訴，審查組織必須在收到您的上訴後 **7 個日曆日內**（若上訴是針對您尚未獲得之藥物），提供第 2 級上訴的答覆。如果您已購買藥物，並要求我們將藥物費用退還給您，則審查組織必須在收到要求後 **14 個日曆日內**向您提供第 2 級上訴的答覆。

步驟 3：獨立審查組織向您提供答覆。

針對「快速上訴」：

- 如果獨立審查組織同意您的部分或全部要求，我們必須在收到審查組織裁定後的 **24 小時內**，提供審查組織已核准的藥物給付。

針對「標準上訴」：

- 如果獨立審查組織同意您的部分或全部給付要求，我們必須在收到審查組織裁定後的 **72 小時內**，提供審查組織已核准的藥物給付。
- 如果您要求退還已購買之藥物的費用，且獨立審查組織同意您的部分或全部要求，我們必須在收到審查組織裁定後 **30 個日曆日內**將款項寄給您。

如果審查組織否決您的上訴該如何處理？

如果此組織否決您的部分或全部上訴，則表示他們同意我們的裁決，也就是不批准您的要求（或部分要求）。（這稱為「贊同原判決」。也稱為「駁回您的上訴」）。在這種情況下，獨立審查組織會寄信給您：

- 說明其裁定。
- 通知您有權提出第 3 級上訴（如果要求的藥物給付金額達到最低金額）。如果您要求的藥物給付金額太低，就無法再提上訴，第 2 級裁定即是最終裁定。
- 說明要繼續提出上訴所需滿足的爭議金額。

步驟 4：如果您的個案符合要求，您可選擇是否要进一步提出上訴。

- 第 2 級之後有三個額外上訴程序層級（總共五個上訴層級）。
- 如果您想要提出第 3 級上訴，在第 2 級上訴裁定後收到的書面通知中有詳細提供其方法。
- 第 3 級上訴會由行政法官或司法審裁官處理。本章第 10 節詳細說明第 3 級、第 4 級和第 5 級上訴程序。

第8節 如果您認為醫師過早讓您出院，該如何要求我們延長住院給付

當您獲准住院時，有權獲得診斷和治療您疾病或受傷所需的所有給付醫院服務。

在您的給付住院期間，您的醫師和醫院工作人員會與您合作，為您出院那天做好準備。他們會幫忙安排您出院後可能需要的照護。

- 您離開醫院的那一天稱為「出院日」。
- 決定您的出院日期後，您的醫師或醫院工作人員會通知您。
- 如果您認為太早要求您出院，則可要求延長住院時間，我們將會考慮您的要求。

第8.1節 住院期間，您會收到載明您權利的 Medicare 書面通知

在住院的兩天內，您將拿到一份書面通知，名為 *Medicare 提供的重要權利須知*。Medicare 保戶都會拿到這份通知。如果醫院人員（例如社會工作者或護士）沒有提供此通知給您，請向任何醫院員工索取。如果您需要幫助，請致電會員服務部或撥打 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)，本專線全年無休。（電傳打字機 (TTY)：1-877-486-2048）。

1 請仔細閱讀此通知，如果您不理解通知的內容，請提問。此表會告訴您：

- 您有權根據醫囑，在住院期間和之後獲得 Medicare 給付的服務。這包括有權得知服務項目、服務付費者，以及服務取得處。
- 您有權參與任何住院相關決定。
- 對醫院照護品質有疑慮時，該向哪個單位舉報。
- 如果您認為太早要求您出院，您有權**要求立即審查**出院裁定。如想要求延遲您的出院日期，以讓我們給付更長時間的住院照護，這是正式的法律途徑。

2 您會被要求在書面通知上簽名，表示您已收到並瞭解您的權利。

- 您或代表您的人士會被要求在通知上簽名。
- 在通知上簽名僅表示您已收到您的權利相關資訊。此通知不會提供您的出院日期。在通知書上簽名並**不表示**您同意出院日期。

3. 請保留一份通知在身邊，這樣您就有提出上訴 (或舉報照護品質疑慮) 的相關資訊以備不時之需。

- 如果您在通知上簽名的時間早於出院日期前兩天，您將在排定出院前再拿到一份通知。
- 若要事先檢視本通知，您可以致電會員服務部或 1-800 MEDICARE (1-800-633-4227)，本專線全年無休。電傳打字機 (TTY) 使用者應致電 1-877-486-2048。您亦可透過 www.cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BNI/HospitalDischargeappealNotices，在線上查看該通知。

第8.2節 逐步說明：如何提出第 1 級上訴以要求更改出院日期

如果您想要求我們給付更長時間的住院照護服務，您將須使用上訴程序來提出此要求。在開始之前，請先瞭解需做事項與相關期限。

- **按照程序進行。**
- **遵守期限規定。**
- **需要時請尋求協助。** 不論何時遇到問題或需要協助，請隨時致電會員服務部。或者，請致電州健康保險援助計劃，此政府機構會提供個人化協助。

在第 1 級上訴期間，品質改善組織會審查您的上訴。並會確認您的預定出院日期是否具有醫療正當性。

品質改善組織是由醫師及其他健康照護專家組成的團體，其領取聯邦政府支付的薪酬，負責查核及協助改善提供給 Medicare 保戶的照護品質。這包括審查 Medicare 保戶的出院日期。這些專家與本計畫並無關聯。

步驟 1：聯絡您所在州的品質改善組織，並要求對您的出院進行立即審查。您必須快速採取行動。

如何聯絡此組織？

- 您收到的書面通知 (*Medicare 提供的重要權利須知*) 會告訴您如何聯絡此組織。或者，您也可以在第 2 章中找到您所在州的品質改善組織名稱、地址和電話號碼。

快速採取行動：

- 若要提出上訴，您必須在離開醫院之前聯絡品質改善組織，且**不能晚於您出院日的午夜**。
 - 如果您遵守此期限，您就能在出院日期之後繼續留院，且在等待品質改善組織做出裁定時**不需要支付費用**。
 - 如果您未遵守此期限，並且決定要在預定出院日期之後繼續留院，**可能須由您全額支付在預定出院日期之後取得的醫院照護費用**。
- 如果您錯過聯絡品質改善組織的期限，而您仍希望上訴，您必須直接向本計劃提出上訴。如需其他上訴方式的詳細資訊，請參閱本章**第 8.4 節**。

在您要求立即審查您的出院之後，品質改善組織將與我們聯絡。在接到聯絡的隔天中午前，我們將向您提供**詳細出院通知**。本通知寫明您預定出院日期，並詳細說明為何您的醫師、醫院或我們認為安排您當日出院並無不當 (醫療正當性) 。

您可以致電會員服務部或全年無休的 1-800-MEDICARE 專線 (1-800-633-4227)，以取得一份詳細出院通知範例。(電傳打字機 (TTY) 使用者應致電 1-877-486-2048。) 您亦可透過 www.cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BNI/HospitalDischargeappealNotices 在線上查看通知範例。

步驟 2：品質改善組織會對您的個案進行獨立審查。

- 品質改善組織的醫療專業人員（簡稱「審查人員」）會詢問您（或您的代表）為何認為需要繼續給付服務。您不必準備任何書面資料，不過準備與否可依您自己的意願而定。
- 審查人員也會審閱您的醫療資訊、與您的醫師會談，以及審查醫院和我們提供的資訊。
- 在審查人員通知我們您提出上訴後的隔天中午之前，您會收到寫明您預定出院日期的書面通知。本通知也會詳細說明為何您的醫師、醫院或我們認為安排您當日出院並無不當（醫療正當性）。

步驟 3：在品質改善組織收齊所有必要資訊後的一天內，該組織將向您提供上訴答覆。**如果審查組織同意上訴要求會如何？**

- 如果審查組織同意，只要您的給付住院服務具有醫療正當性，我們就必須持續提供這些服務。
- 您將須持續支付您應付的分攤費用（例如適用的自付額或共付額）。此外，您的給付住院服務可能設有限制。

如果審查組織否決上訴要求會如何？

- 如果審查組織否決，表示他們認為您的預定出院日期具有醫療正當性。若是如此，我們的住院服務給付會在品質改善組織回覆上訴後的隔天中午終止。
- 如果審查組織否決您的上訴，而您決定繼續留院，則在品質改善組織向您提供上訴答覆的隔天中午過後，您必須全額支付所獲醫院照護的費用。

步驟 4：如果第 1 級上訴遭到否決，您可決定是否要再提上訴。

- 如果品質改善組織否決您的上訴，且您在預定出院日期過後仍持續住院，則您可以再提上訴。再提上訴表示您要繼續上訴程序的「第 2 級」。

第8.3節 逐步說明：如何提出第 2 級上訴以要求更改出院日期

在第 2 級上訴，您要求品質改善組織重新審閱其第一個上訴裁定。如果品質改善組織駁回您的第 2 級上訴，則您可能必須自行負擔預定出院日期後的全額住院費用。

步驟 1：再度聯絡品質改善組織，要求重新審查。

- 您必須在品質改善組織否決第 1 級上訴當日後 60 個日曆日內，要求進行此審查。您必須在照護給付終止當日過後仍繼續住院，才能要求重審。

步驟 2：品質改善組織對您的情況進行第二次審查。

- 品質改善組織的審查人員會重新仔細審閱所有上訴相關資訊。

步驟 3：在收到您的第 2 級上訴要求後 14 個日曆日內，審查人員將裁定您的上訴並向您告知裁定結果。**如果審查組織同意：**

- 我們必須補償您的部分，是自品質改善組織駁回初次上訴隔天中午起，您獲得之所有醫院照護的我方應付分攤費用。我們必須持續為您給付具有醫療必要性的住院照護。
- 您必須續繳您應付的分攤費用，且可能會有相關給付限制。

如果審查組織否決：

- 表示他們同意自己做出的第 1 級上訴裁定。
- 您收到的通知書會寫明如果想繼續審查程序該怎麼做。

步驟 4：如果裁定結果為否決，您將須決定是否進入第 3 級以進一步提出上訴。

- 第 2 級之後有三個額外上訴程序層級（總共五個上訴層級）。如果您想要提出第 3 級上訴，在第 2 級上訴裁定後收到的書面通知中會詳細提供其方法。
- 第 3 級上訴會由行政法官或司法審裁官處理。本章第 10 節詳細說明上訴程序的第 3 級、第 4 級和第 5 級。

第8.4節 如果錯過提出第 1 級上訴的期限怎麼辦？

法律術語

「快速」審查（或「快速上訴」）也稱為「加速上訴」。

您可以改為對我們提出上訴

如上文所述，您必須快速採取行動，開始進行出院的第 1 級上訴。如果您錯過聯絡品質改善組織的期限，還有另一種方式可以提出上訴。

如果您使用這種其他上訴提出方式，*前兩級的上訴會有所不同*。

逐步說明：如何提出第 1 級替代上訴

步驟 1：聯絡我們並要求進行「快速審查」。

- **要求「快速審查」。**這表示您要求我們向您提供答覆時採用「快速」期限（而非「標準」期限）。第 2 章提供聯絡資訊。

步驟 2：我們對您的預定出院日期執行「快速」審查，確認其是否具有醫療正當性。

- 在此審查過程中，我們會審閱您住院的所有相關資訊。我們會確認預定出院日期是否具有醫療正當性。我們會確認您的出院時間裁定是否有失公允或違反任何規定。

步驟 3：我們會在您要求「快速審查」後的 72 小時內告知您判定結果。

- **如果我們同意您的上訴，**代表我們同意您有必要在出院日期過後繼續住院。我們將持續向您提供具有醫療必要性的給付住院服務。這也表示我們同意補償您自我方指定之給付終止日起獲得的所有照護之我方應分攤費用。（您必須支付您應付的分攤費用，且可能會有給付限制。）
- **如果我們否決您的上訴，**表示我們認為您的預定出院日期具有醫療正當性。我們提供的住院服務給付會在我們指定的給付終止日停止。
 - 如果您在預定出院日期過後仍繼續住院，則您從預定出院日期後起所接受的所有住院照護**全額費用**可能需由您自行承擔。

步驟 4：如果我們否決您的上訴，您的個案將自動送到上訴程序的下一級。

逐步說明：第 2 級替代上訴程序

Legal Terms

「獨立審查組織」的正式名稱是「獨立審查實體」。它有時也稱為「IRE」。

第9章 如果您有問題或需要投訴（給付裁定、上訴、投訴）該怎麼辦

獨立審查組織是 Medicare 雇用的獨立組織。它與我們毫無關聯，也並非政府機構。該組織會裁定我們的判定是否正確或需要更改。Medicare 會監督其工作。

步驟 1：我們會自動將您的個案轉給獨立審查組織。

- 向您告知您的初次上訴遭到否決後，我們必須在 24 小時內將您的第 2 級上訴資訊轉交獨立審查組織。（如果您認為我們沒有遵守此期限或其他期限，則可提出投訴。本章第 11 節說明如何提出投訴。）

步驟 2：獨立審查組織「快速審查」您的上訴。審查人員會在 72 小時內向您提供答覆。

- 獨立審查組織的審查人員會仔細審閱您的所有出院上訴資訊。
- **如果此組織同意您的上訴要求**，則我們必須（退還）您自預定出院日期後之所有住院照護的應付分攤費用。我們也必須依據計劃，為您具醫療必要性的住院服務提供給付。您必須續繳您應付的分攤費用。如果有給付限制，可能會限制我們補償您的金額，以及我們繼續給付服務的期間。
- **如果此組織否決您的上訴要求**，即表示他們同意您的預訂出院日期具有醫療正當性。
 - 獨立審查組織寄送的書面通知中會說明如何啟動第 3 級上訴，該上訴會由行政法官或司法審裁官處理。

步驟 3：如果獨立審查組織駁回您的上訴，您可選擇是否要進一步提出上訴。

- 第 2 級之後有三個額外上訴程序層級（總共五個上訴層級）。如果審查人員否決您的第 2 級上訴，您可決定是否接受其裁定，或繼續進入第 3 級上訴。
- 本章第 10 節詳細說明第 3 級、第 4 級和第 5 級上訴程序。

第9節 如果您認為給付太早結束，如何要求我們繼續給付特定醫療服務**第9.1節 此節說明僅三種服務：
居家健康照護、專業療養機構醫護和綜合門診復健機構 (CORF) 服務**

當您獲得居家健康服務、專業療養機構醫護或復健照護（綜合門診復健機構）時，只要照護對於診斷和治療您的疾病或受傷有其必要性，您就有權持續獲得該類型照護的給付服務。

當我們決定是時候停止給付上述三種照護類型中的任一種時，我們必須事先通知您。該照護的給付終止時，我們將停止支付該照護的費用。

如果您認為我們太早終止給付您的照護，可就我們的判定提出上訴。本節說明如何提出上訴。

第9.2節 我們會事先告知您即將終止您的給付**法律術語**

「Medicare 不給付服務通知」。其中說明如何要求「快速審批上訴」。如要求變更我們的照護給付終止日期裁定，申請快速審批上訴是正式的法律途徑。

1. 您至少會在本計劃即將終止照護給付的兩天前收到書面通知。該通知說明：

- 我們終止照護給付的確切日期。
 - 如何申請「快速審批上訴」，以要求我們延長照護給付時間。
- 2 您或代表您行事的人會被要求在書面通知上簽名，表示您已收到通知。**在通知上簽名僅表示您已收到給付結束時間資訊。**在通知上簽名並不表示您同意本計劃終止照護的決定。**

第9.3節 逐步說明：如何提出第 1 級上訴以要求本計劃延長您的照護給付時間

若要求我們延長您的照護給付時間，您將需使用上訴程序來提出此要求。在開始之前，請先瞭解需做事項與相關期限。

- 按照程序進行。
- 遵守期限規定。
- 需要時請尋求協助。不論何時遇到問題或需要協助，請隨時致電會員服務部。或者，請致電州健康保險援助計劃，此政府機構會提供個人化協助。

在第 1 級上訴期間，品質改善組織會審查您的上訴。該組織會決定您的照護終止日期是否具有醫療正當性。

步驟 1：您提出第 1 級上訴：聯絡品質改善組織，並要求進行快速審批上訴。您必須快速採取行動。

如何聯絡此組織？

- 您收到的書面通知（*Medicare 不給付服務通知*）會告訴您如何聯絡此組織。（或者，您也可以在第 2 章中找到您所在州的品質改善組織名稱、地址和電話號碼。）

快速採取行動：

- 您必須在 Medicare 不給付通知上的生效日期前一天中午之前，聯絡品質改善組織以開始上訴。

您聯絡此組織的期限。

- 如果您錯過聯絡品質改善組織的期限，而您仍希望提出上訴，您必須直接向本計劃提出上訴。如需其他上訴方式的詳細資訊，請參閱本章第 9.5 節。

步驟 2：品質改善組織會對您的個案進行獨立審查。

法律術語

「不給付詳細說明」。詳細說明為何終止給付的通知。

此審查過程為何？

- 品質改善組織的醫療專業人員（簡稱「審查人員」）會詢問您或您的代表為何認為需要繼續給付服務。您不必準備任何書面資料，不過準備與否可依您自己的意願而定。
- 審查組織也會審閱您的醫療資訊、與您的醫師會談，以及審查本計劃提供給他們的資訊。
- 在審查人員向我們告知您提出上訴之後，您會於當天結束之前收到我們的**不給付詳細說明**，詳細解釋為何我們終止您的服務給付。

步驟 3：所有必要資訊收齊後，審查人員會在一天內向您告知其裁定。

若審查人員同意您的上訴會如何？

第9章 如果您有問題或需要投訴（給付裁定、上訴、投訴）該怎麼辦

- 如果審查人員同意您的上訴要求，則我們必須持續為您給付有醫療必要性的服務。
- 您將須持續支付您應付的分攤費用（例如適用的自付額或共付額）。您的給付服務可能設有限制。

若審查人員否決您的上訴會如何？

- 如果審查人員否決，則您的給付會在我們所稱的截止日終止。
- 如果您決定在給付終止日期過後仍要繼續接受居家健康照護、專業療養機構醫護或綜合門診復健機構 (CORF) 服務，則該照護的全額費用需由您自行承擔。

步驟 4：如果第 1 級上訴遭到否決，您可決定是否要再提上訴。

- 如果審查人員否決您的第 1 級上訴，且您選擇在照護給付終止後持續接受已終止給付的照護，則您可以提出第 2 級上訴。

第9.4節**逐步說明：如何提出第 2 級上訴以要求本計劃延長您的照護給付時間**

在第 2 級上訴，您要求品質改善組織重新審閱您第一個上訴裁定。如果品質改善組織駁回您的第 2 級上訴，則在我們指定的給付終止日過後，所有居家健康照護、專業療養機構醫護和綜合門診復健機構 (CORF) 服務的全額費用可能須由您自行承擔。

步驟 1：再度聯絡品質改善組織，要求重新審查。

- 您必須在品質改善組織否決您的第 1 級上訴當日後 **60 天內**，要求進行此審查。您必須在照護給付終止當日過後仍繼續接受照護，才能要求進行審查。

步驟 2：品質改善組織對您的情況進行第二次審查。

- 品質改善組織的審查人員會重新仔細審閱所有上訴相關資訊。

步驟 3：在收到您的上訴要求 14 天內，審查人員將裁定您的上訴並向您告知裁定結果。**若審查組織同意您的上訴會如何？**

- 我們必須補償您，支付自我們所稱的給付終止日起，我方對於您獲得之所有照護的應付分攤費用。我們必須持續給付具有醫療必要性的照護。
- 您必須繼續支付您的應付分攤費用，且可能會有給付限制。

若審查組織否決您的上訴會如何？

- 這表示他們同意針對您的第 1 級上訴所做出的裁定。
- 您收到的通知書會寫明如果想繼續審查程序該怎麼做。該通知也會詳細提供續提下一級上訴的方式，該上訴會由行政法官或司法審裁官處理。

步驟 4：如果裁定結果為否決，您將須決定是否進一步提出上訴。

- 第 2 級之後有三個額外上訴層級（總共五個上訴層級）。如果您想要提出第 3 級上訴，在第 2 級上訴裁定後收到的書面通知中會詳細提供其方法。
- 第 3 級上訴會由行政法官或司法審裁官處理。本章第 10 節詳細說明第 3 級、第 4 級和第 5 級上訴程序。

第9.5節 如果錯過提出第 1 級上訴的期限怎麼辦？**您可以改為對我們提出上訴**

如上文所述，您必須快速採取行動來聯絡品質改善組織，（在一到兩天內）開始進行初次上訴。如果您錯過聯絡此組織的期限，還有另一種方式可以提出上訴。如果您使用這種其他上訴提出方式，*前兩級的上訴會有所不同*。

逐步說明：如何提出第 1 級替代上訴**法律術語**

「快速審查」（或「快速上訴」）也稱為「**加速上訴**」。

步驟 1：聯絡我們並要求進行「快速審查」。

- **要求「快速審查」**。這表示您要求我們向您提供答覆時採用「快速」期限（而非「標準」期限）。第 2 章提供聯絡資訊。

步驟 2：我們針對自己所做的服務給付終止日期進行「快速審查」。

- 在此審查過程中，我們會重新審閱您的所有個案相關資訊。我們會確認在設定您所獲服務的計劃給付終止日期時，是否遵守所有規定。

步驟 3：我們會在您要求「快速審查」後的 72 小時內告知您判定結果。

- **如果我們同意您的上訴**，表示我們同意您需要更長時間的服務，且將持續向您提供具有醫療必要性的給付服務。這也表示我們同意補償您自我方指定之給付終止日起獲得的所有照護之我方應分攤費用。（您必須支付您應付的分攤費用，且可能會有給付限制。）
- **如果我們否決您的上訴**，則您的給付會在我們告知的終止日結束，且我們將不支付此日期過後的任何分攤費用。
- 如果您在我們指定的給付終止日過後繼續獲得居家健康照護、專業療養機構醫護和綜合門診復健機構 (CORF) 服務，則該照護的**全額費用須由您自行承擔**。

步驟 4：如果我們否決您的快速上訴，您的個案將自動進入上訴程序的下一級。**法律術語**

「獨立審查組織」的正式名稱是「**獨立審查實體**」。它有時也稱為「**IRE**」。

逐步說明：第 2 級替代上訴程序

在第 2 級上訴期間，**獨立審查組織**會審查我們針對您的「快速上訴」所做的裁定。該組織會裁定判決是否應該更改。**獨立審查組織是 Medicare 雇用的獨立組織**。該組織與本計畫毫無關聯，也並非政府機構。此組織是 Medicare 選擇的公司，負責執行獨立審查組織的工作。Medicare 會監督其工作。

步驟 1：我們自動將您的個案轉給獨立審查組織。

- 向您告知您的初次上訴遭到否決後，我們必須在 24 小時內將您的第 2 級上訴資訊轉交獨立審查組織。（如果您認為我們沒有遵守此期限或其他期限，則可提出投訴。本章第 11 節說明如何提出投訴。）

步驟 2：獨立審查組織「快速審查」您的上訴。審查人員會在 72 小時內向您提供答覆。

- 獨立審查組織的審查人員會仔細審閱所有上訴相關資訊。
- **如果此組織同意您的上訴**，則我們必須退還您自我們所稱的給付終止日後之所有照護的應付分攤費用。我們也必須繼續給付具有醫療必要性的照護。您必須續繳您應付的分攤費用。如果有給付限制，可能會限制我們補償您的金額，或我們繼續給付服務的時間。
- **如果此組織否決您的上訴**，這表示他們同意本計劃對該初次上訴所做的裁定，且不會變更該裁定。
- 您從獨立審查組織收到的通知內會寫明如果想上訴到第 3 級該怎么做。

步驟 3：如果獨立審查組織駁回您的上訴，您可選擇是否要进一步提出上訴。

- 第 2 級之後有三個額外上訴層級（總共五個上訴層級）。如果您想要提出第 3 級上訴，在第 2 級上訴裁定後收到的書面通知中會詳細提供其方法。
- 第 3 級上訴會由行政法官或司法審裁官審查。本章第 10 節詳細說明第 3 級、第 4 級和第 5 級上訴程序。

第10節 提出第 3 級（含）以上的上訴**第10.1節 醫療服務要求的第 3 級、第 4 級和第 5 級上訴**

如果您已提出第 1 級和第 2 級上訴，而兩個上訴皆已遭到駁回，本節可能適用於您。

如果您提出上訴之項目或醫療服務的金額達到最低限額，您或可繼續進行其他級上訴。如果上訴金額低於最低限制，您不可再繼續上訴。您收到的第 2 級上訴書面回覆會說明如何提出第 3 級上訴。

就涉及上訴的大多數情況而言，最後三級上訴的運作方式大致相同。以下人員會負責處理各級上訴審查。

第 3 級上訴 任職於聯邦政府的行政法官或司法審裁官將審查您的上訴並向您提供答覆。

- **如果行政法官或司法審裁官同意您的上訴，上訴程序可能或可能不會結束。**與第 2 級上訴的裁決不同，我們有權對有利於您的第 3 級裁決提出上訴。如果我們決定上訴，將會進入第 4 級上訴。
 - 如果我們決定不上訴，即須在收到行政法官或司法審裁官裁決後 60 個日曆日內，授權或提供您服務。
 - 如果我們決定對裁決提出上訴，即會將要求第 4 級上訴的副本和任何隨附文件寄給您。我們可能會先等候第 4 級上訴的裁定出爐，再授權或提供爭議當事服務。
- **如果行政法官或司法審裁官否決您的上訴，上訴程序可能或可能不會結束。**
 - 如果您決定接受您的上訴駁回裁定，上訴程序即結束。
 - 如果您不想接受此裁定，可以繼續進入審查程序的下一級。您收到的通知會說明如何進行第 4 級上訴。

第 4 級上訴 Medicare 上訴委員會（簡稱委員會）將審查您的上訴並向您提供答覆。此委員會隸屬聯邦政府。

- 如果裁定結果為同意，或委員會否決我們對有利於您的第 3 級上訴裁定提出的審查要求，上訴程序 **可能或可能不會結束**。與第 2 級的裁決不同，我們有權對有利於您的第 4 級裁決提出上訴。我們將決定是否針對此裁定進行第 5 級上訴。
 - 如果我們決定不對裁決提出上訴，即須在收到委員會裁決後 60 個日曆日內，授權或提供您服務。
 - 如果我們決定對裁決提出上訴，將以書面形式通知您。
- 如果裁定結果為否決，或如果委員會否決審查要求，上訴程序 **可能或可能不會結束**。
 - 如果您決定接受您的上訴駁回裁定，上訴程序即結束。
 - 如果您不想接受此裁定，或可繼續進入審查程序的下一級。如果委員會否決您的上訴，您收到的通知書將告知您依規定是否可讓您繼續進行第 5 級上訴及其方式。

第 5 級上訴 聯邦地區法院的法官將審查您的上訴。

- 法官會審查所有資訊，並決定同意或否決您的要求。這是最終答案。聯邦地區法院之後沒有其他上訴等級。

第10.2節 D 部分藥物要求的第 3 級、第 4 級和第 5 級上訴

如果您已提出第 1 級和第 2 級上訴，而兩個上訴皆已遭到駁回，本節可能適用於您。

如果您上訴的藥物金額達到特定金額，或可繼續進行其他層級的上訴。如果金額少於該特定限額，您即無法再繼續上訴。您收到的第 2 級上訴書面回覆會說明您該與誰聯絡，以及提出第 3 級上訴的方式。

就涉及上訴的大多數情況而言，最後三級上訴的運作方式大致相同。以下人員會負責處理各級上訴審查。

第 3 級上訴 任職於聯邦政府的行政法官或司法審裁官將審查您的上訴並向您提供答覆。

- 如果裁定結果為同意，上訴程序即結束。我們必須授權或提供行政法官或司法審裁官核准的藥物給付，期限為收到裁定後 72 小時內（若為加速上訴，則是 24 小時內），或在 30 個日曆日內付款。
- 如果裁定結果為否決，上訴程序 **可能或可能不會結束**。
 - 如果您決定接受您的上訴駁回裁定，上訴程序即結束。
 - 如果您不想接受此裁定，可以繼續進入審查程序的下一級。您收到的通知會說明如何進行第 4 級上訴。

第 4 級上訴 Medicare 上訴委員會（簡稱委員會）將審查您的上訴並向您提供答覆。此委員會隸屬聯邦政府。

- 如果裁定結果為同意，上訴程序即結束。我們必須授權或提供委員會核准的藥物給付，期限為收到裁定後 72 小時內（若為加速上訴，則是 24 小時內），或在 30 個日曆日內付款。
- 如果裁定結果為否決，上訴程序 **可能或可能不會結束**。
 - 如果您決定接受您的上訴駁回裁定，上訴程序即結束。

第9章 如果您有問題或需要投訴（給付裁定、上訴、投訴）該怎麼辦

- 如果您不想接受此裁定，或可繼續進入審查程序的下一級。如果委員會否決您的上訴或否決您的上訴審查要求，通知書中將告知您，依規定是否可讓您繼續進行第 5 級上訴。該通知書也將告知您該與誰聯絡，以及如果您選擇繼續進行上訴的後續程序。

第 5 級上訴 聯邦地區法院的法官將審查您的上訴。

- 法官會審查所有資訊，並決定同意或否決您的要求。這是最終答案。聯邦地區法院之後沒有其他上訴等級。

第11節 如何提出與照護品質、等候時間、客戶服務或其他疑慮相關的投訴**第11.1節 投訴程序用於處理哪些類型的問題？**

投訴程序僅適用於處理特定類型的問題。其中包括有關照護品質、等候時間和客戶服務方面的問題。以下舉例說明可經由投訴程序處理的問題。

投訴	範例
您的醫療照護品質	• 您對獲得的照護品質（包括醫院中的照護）不滿意？
尊重您的隱私權	• 是否有人不尊重您的隱私權或分享機密資訊？
不尊重、客戶服務品質不佳或其他負面行為	• 是否有人對您不禮貌或不尊重？ • 您對我們的會員服務部不滿意？ • 您覺得被懲退保本計劃？
等候時間	• 您是否在預約上有困難或等候太久？ • 醫師、藥劑師或其他醫療專業人員是否讓您等候太久？或是會員服務部或本計劃的其他員工讓您等候太久？ ◦ 範例包括：致電、候診、診療或領取藥物時等候太久。
清潔度	• 您對診所、醫院或醫師辦公室的清潔度或情況不滿意？
您向我們索取的資訊	• 我們是否未向您提供必要的通知？ • 我們的書面資訊是否難以理解？
及時性 (這些類型的投訴全都與我們針對給付裁定和上訴採取的行動及時性有關)	如果您已要求我們做出給付裁定或已提出上訴，而您認為我們回覆的速度不夠快，您可以投訴我們處理緩慢。範例如下： • 您要求我們提供「快速給付裁定」或「快速上訴」，而我們予以否決；您可以提出投訴。 • 您認為我們未遵守給付裁定或上訴的期限；您可以提出投訴。 • 您認為我們未遵守給付或補償已核准之特定醫療服務或藥物的期限；您可以提出投訴。 • 您認為我們未能遵守將您的個案轉交獨立審查組織的規定期限；您可以提出投訴。

第11.2節 如何提出投訴**法律術語**

- 「投訴」也稱為「申訴」。
- 「提出投訴」也稱為「提出申訴」。
- 「使用投訴程序」也稱為「使用提交申訴程序」。
- 「快速投訴」也稱為「加速申訴」。

第11.3節 逐步說明：提出投訴**步驟 1：立即聯絡我們 – 透過電話或書面方式。**

- 致電會員服務部通常是第一個步驟。會員服務部會向您告知任何必辦事項。
- 如果您不想打電話（或您已打電話但不滿意），則可透過書面方式將投訴寄給我們。如果您以書面形式提交投訴，我們會以書面形式給予您回覆。
- 我們將嘗試透過電話解決您的投訴。如果您要求書面回覆，請提交書面申訴，或者如果您的投訴是與照護品質有關，我們即會以書面形式回覆您。如果無法透過電話解決您的投訴，我們設有審查投訴的正式程序。我們將之稱為「會員申訴程序」。每當Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP)延長做出組織裁決或重新考量裁定的時間，或我們拒絕加速組織裁決或重新考量的要求時，您或您的授權代表都有權提交加速申訴。（在做出涉及 B 部分或 D 部分藥物的給付裁定或上訴決定時，我們不能延期。）Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP)將在收到後二十四(24)小時內回覆這些加速申訴。我們必須根據您的健康狀態並依您的個案要求盡快處理您的申訴，最遲不超過收到投訴後 30 天。如果您要求延長，或如果我們需要其他資訊且該延遲符合您的最佳利益，我們最多可將此時間範圍延長十四 (14) 天。

每當Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP)延長組織重新考量裁決的時間，或我們拒絕加速組織裁決或重新考量的要求時，您或您的代表都有權提交加速申訴。Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP)將在收到後 (24) 小時內回覆這些申訴。

申訴必須在事件或事端發生後 60 天內提交。我們必須根據您的健康狀態並依您的個案要求盡快處理您的申訴，最遲不超過收到投訴後 30 天。如果您要求延長，或如果我們證明需要其他資訊且該延遲符合您的最佳利益，我們最多可將此時間範圍延長 14 天。當我們解決您全部或部分的申訴時，我們的書面裁定將說明詳細資訊，並告知您擁有的任何爭議解決方式選項。

- 提出投訴的期限是在您想要投訴之問題發生後的 60 個日曆日。

步驟 2：我們調查您的投訴，並向您提供答覆。

- 若有可能，我們會立即回覆您。如果您來電投訴，我們也許能直接在電話上解決您的問題。
- 大多數投訴會在 30 個日曆日內提供答覆。如果我們需要更多資訊且該延遲符合您的最佳利益，或如果您要求更多時間，我們最多可再增加 14 個日曆日（總共 44 個日曆日）的處理時間來對您的投訴做出答覆。如果我們判定需要更多時間，會以書面方式通知您。
- 如果您要投訴是因為我們否決您的「快速給付裁定」或「快速上訴」要求，我們會自動採取「快速投訴」的方式處理。如果您得到「快速投訴」，即表示我們會在 24 小時內答覆您。
- 如果我們不同意您的部分或全部投訴內容，或不對您投訴的問題負責，我們將在回覆中附上原因。

第11.4節 您也可以向品質改善組織提出照護品質投訴

如果提出的投訴與**照護品質**有關，您還有另外兩個選項：

- **您可以直接向品質改善組織提出投訴。**品質改善組織是由執業醫師及其他健康照護專家組成的團體，其領取聯邦政府支付的薪酬，負責查核及改進提供給 Medicare 病患的照護品質。第2章提供聯絡資訊。

或者

- 您可以同時向本計劃以及品質改善組織提出投訴。

第11.5節 您也可以向 Medicare 提出投訴

您可以直接向 Medicare 提交 Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 相關投訴。如果要向 Medicare 提交投訴，請前往 www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx。您也可以撥打 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)。TTY/TDD 使用者應撥打 1-877-486-2048。

MEDICAID 福利相關問題**第12節 處理 Medicaid 福利相關問題**

如需有關 Medicaid 給付福利和/或程序的詳細資訊，您應聯絡會員服務部（電話號碼印於本手冊封底）或您所在州的 Medicaid 辦公室（聯絡資訊列於第2章第6節）。

第10章

停保本計劃

第1節 終止計劃會員資格簡介

停保 Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 可以是**自願性**（您自己的選擇）或**非自願性**（非您自己的選擇）：

- 您可能因為自行決定您想要退出而退保本計劃 第 2 和第 3 節提供了有關自願停保的資訊。
- 在某些限定情況下，雖然您未選擇退出，但我們必須終止您的保戶資格。第 5 節說明在哪些情況下我們必須終止您的保戶資格。

如果您要退出本計劃，本計劃必須繼續提供您醫療照護和處方藥，而您將繼續支付分攤費用直到您的保戶資格終止。

第2節 何時可以停保本計劃？

第2.1節 您可因為您是 Medicare 和 Medicaid 的保戶而停保

大多數 Medicare 保戶只能在一年當中的某些時候停保。由於您是 Medicaid 的保戶，您可能可以在下列各個特殊投保期間停保本計劃或轉換到不同的計劃一次：

- 1 月到 3 月
- 4 月到 6 月
- 7 月到 9 月

如果您已在上述期間之一加入本計劃，則必須等到下一個期間才能停保或轉換到不同的計劃。在 10 月到 12 月之間，您無法使用此特殊投保期間來停保本計劃。不過，所有 Medicare 保戶都可以在年度投保期間（從 10 月 15 日起至 12 月 7 日止）進行變更。第 2.2 節提供年度投保期間詳細資訊。

- 選擇下列任何一種類型的 Medicare 計劃：
 - 另一個有或無處方藥給付的 Medicare 健康計劃
 - 擁有單獨 Medicare 處方藥計劃的 Original Medicare
 - 無單獨 Medicare 處方藥計劃的 Original Medicare
 - 如果您選擇此類計劃，除非您已選擇不自動投保，否則 Medicare 可能會替您投保藥物計劃。

注意：如果您從 Medicare 處方藥保險退保，且連續 63 天（含）以上沒有「可抵免」處方藥給付，假設您之後加入 Medicare 藥物計劃，可能必須支付 D 部分延遲投保罰款。

請聯絡您所在州的 Medicaid 辦公室以瞭解 Medicaid 計劃選項（您可在本文件第 2 章第 6 節中找到電話號碼）。

- **您將於何時停保？**停保生效日通常是我們收到您的變更計劃申請後當月的第一天。您投保的新計劃也會在這一天開始生效。

第2.2節 您可以在年度投保期間停保

您可以在年度投保期間（也稱為「年度開放投保期間」）停保。在此期間，請檢查您的健康和藥物給付範圍，並決定來年的保險。

- **年度投保期間：**10 月 15 日至 12 月 7 日。

第10章 停保本計劃

- **選擇保留您目前的保險，或變更來年的保險範圍。**如果您決定變更為新的計劃，可以選擇下列任一類型的計劃：

- 另一個有或無處方藥給付的 Medicare 健康計劃。
- 擁有單獨 Medicare 處方藥計劃的 Original Medicare

或

- 無單獨 Medicare 處方藥計劃的 Original Medicare

- 當新計劃的給付在 1 月 1 日開始生效時，即為您在本計劃的停保生效日。

如果您獲得 Medicare 支付處方藥的「額外補助」(Extra Help)：如果您轉換到 Original Medicare 但沒有投保單獨的 Medicare 處方藥計劃，除非您已選擇不自動投保，否則 Medicare 可能會替您投保藥物計劃。

注意：如果您從 Medicare 處方藥保險退保，且連續 63 天（含）以上沒有可抵免處方藥給付，假設您之後加入 Medicare 藥物計劃，可能必須支付 D 部分延遲投保罰款。

第2.3節 您可以在 Medicare Advantage 開放投保期間停保

您可以在 Medicare Advantage 開放投保期間變更一次健康保險。

- **Medicare Advantage 年度開放投保期間：**1 月 1 日至 3 月 31 日。
- **在 Medicare Advantage 年度開放投保期間，您可以：**
 - 轉換至另一項有或無處方藥給付的 Medicare Advantage 計劃。
 - 從本計劃退保並透過 Original Medicare 取得給付。如果您選擇在這段期間轉換到 Original Medicare，您還可以在此時加入單獨的 Medicare 處方藥計劃。
- **停保生效日**是您投保另一個不同 Medicare Advantage 計劃，或我們收到您申請轉換到 Original Medicare 後當月的第一天。如果您也選擇投保 Medicare 處方藥計劃，您的藥物計劃會員資格將在藥物計劃收到您的投保申請後當月的第一天開始生效。

第2.4節 在某些情況下，您可以在特殊投保期間停保

在某些情況下，您可能有資格在一年當中的其他時候停保。這稱為**特殊投保期間**。

如果您符合下列任何一種情況，**您可能有資格在特殊投保期間停保**。以下僅列出幾個範例，如需完整清單，您可以聯絡本計劃、致電 Medicare 或瀏覽 Medicare 網站 (www.medicare.gov)：

- 通常在您搬遷後。
- 如果您有 New York Medicaid。
- 您有資格獲得「額外補助」(Extra Help) 以支付您的 Medicare 處方藥。
- 我們違反與您之間的合約。
- 您在療養院或長期照護 (LTC) 醫院等機構獲得照護。
- 您投保老年人全面照護計劃 (Program of All-inclusive Care for the Elderly, PACE)

注意：如果您投保了一項藥物管理計劃，則可能無法更換計劃。第 5 章第 10 節提供藥物管理計劃的詳細資訊。

注意：第 2.1 節詳細說明 Medicaid 保戶適用的特殊投保期間。

第10章 停保本計劃

- 根據您的情況，投保期間會有所不同。
- 若要瞭解您是否符合在特殊投保期間停保的資格，請致電 Medicare，電話號碼為：1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)，本專線全年無休。TTY 使用者請致電 1-877-486-2048。如果您因特殊情況而有資格停保，則可同時選擇變更 Medicare 健康保險和處方藥保險。您可以選擇
- 另一項有或無處方藥給付的 Medicare 健康計劃。
- 擁有單獨 Medicare 處方藥計劃的 Original Medicare

或

- 無單獨 Medicare 處方藥計劃的 Original Medicare。

注意：如果您從 Medicare 處方藥保險退保，且連續 63 天（含）以上沒有可抵免處方藥給付，假設您之後加入 Medicare 藥物計劃，可能必須支付 D 部分延遲投保罰款。

如果您獲得 Medicare 支付處方藥的「額外補助」(Extra Help)：如果您轉換到 Original Medicare 但沒有投保單獨的 Medicare 處方藥計劃，除非您已選擇不自動投保，否則 Medicare 可能會替您投保藥物計劃。

停保生效日通常是收到您的變更計劃申請後當月的第一天。

注意：第 2.1 節和第 2.2 節詳細說明適用於 Medicaid 和「額外補助」(Extra Help) 保戶的特殊投保期間。

第2.5節 可在何處取得可停保時間的詳細資訊？

如果您對於停保有任何疑問，您可以：

- 請致電會員服務部。
- 請參閱《Medicare 與您2023》手冊。
- 請致電 Medicare，電話：1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)，本專線全年無休。（電傳打字機 (TTY)：1-877-486-2048）。

第3節 如何停保本計劃？

下表說明您應如何停保本計劃。

如果您想要從本計劃轉換到：	您應該這麼做：
另一個 Medicare 健康計劃。	• 投保新的 Medicare 健康計劃。您的新保險將從下個月的第一天開始生效。 • 當新計劃的承保生效時，您即會自動退保 Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP)。
擁有單獨 Medicare 處方藥計劃的 Original Medicare。	• 投保新的 Medicare 處方藥計劃。您的新保險將從下個月的第一天開始生效。

第10章 停保本計劃

如果您想要從本計劃轉換到：	您應該這麼做：
無單獨 Medicare 處方藥計劃的 Original Medicare。 - 如果您轉換到 Original Medicare，但沒有另外投保單獨的 Medicare 處方藥計劃，除非您已選擇不自動投保，否則 Medicare 可能會替您投保藥物計劃。 - 如果您從 Medicare 處方藥保險退保，且連續 63 天（含）以上沒有可抵免處方藥給付，假設您之後加入 Medicare 藥物計劃，可能必須支付延遲投保罰款。	- 當新計劃的承保生效時，您即會自動退保 Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP)。 - 將退保的書面要求寄給我們。如需詳細瞭解如何進行，請聯絡會員服務部。 - 您也可以致電 Medicare 並提出退保的要求，電話：1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)，本專線全年無休。電傳打字機 (TTY) 使用者應致電 1-877-486-2048。 - 當您的 Original Medicare 承保生效時，您即會退保 Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP)。

注意：如果您從 Medicare 處方藥保險退保，且連續 63 天（含）以上沒有可抵免處方藥給付，假設您之後加入 Medicare 藥物計劃，可能必須支付 D 部分延遲投保罰款。

如有關於您 Medicaid 福利的問題，請聯絡 New York State Department of Health Nassau County Department of Social Services 或 Westchester County Department of Social Services，NY: (800) 505-5678 或 (212) 630-1945 Nassau: (516) 227-7474 Westchester County: (914) 995-3333，TTY：週一至週五，上午 8:30 a.m. 至晚上 8 p.m.，週六為上午 10 a.m. 至下午 6 p.m.。詢問加入另一個計劃或轉回 Original Medicare 會對您獲得 Medicaid 給付有何影響。

第4節 在停保之前，您必須持續透過本計劃獲得醫療服務和藥物

第4.1節 在停保之前，您仍是本計劃的會員

在您的 Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 停保和新的 Medicare 保險生效之前，您必須繼續透過本計劃取得醫療照護和處方藥。

- 繼續透過我們的網絡醫療服務提供者獲得醫療照護。
- 繼續透過我們的網絡藥局領取處方藥。
- 如果您在停保當日住院，出院前的所有住院費用會由本計劃給付（即使您在新的健康保險開始生效後才出院亦然）。

第5節 在某些情況下，Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 必須終止您的計劃會員資格

第5.1節 我們何時必須終止您的計劃保戶資格？

如果發生下列任何一種情況，Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 必須終止您的計劃保戶資格：

- 您不再享有 Medicare A 部分和 B 部分
- 您不再符合 Medicaid 的資格。如第 1 章第 2.1 節所述，本計劃適用於有資格同時享有 Medicare 和 Medicaid 者。當 Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 判定您不再符合資格要求時，您將會收到通知，說明可能將您退保的原因。然後，自信函所載日期起算，您將有 3 個月（90 天）的時間回覆，以要求重新審議您在本計劃中的保戶資格。
- 您搬離我們的服務區域。
- 您離開我們的服務區域達六個月以上
 - 若您打算搬家或度長假，請致電會員服務部，以查詢您欲遷往或欲前往旅行的地點是否位在本計劃的服務區域內。
- 您受到監禁（入獄）
- 您已不再是美國公民，或不再擁有美國合法居留權
- 您欺騙或隱瞞您擁有其他為您提供處方藥給付的保險資訊
- 您投保本計畫時蓄意提供我們不實資訊，且該資訊影響您投保本計畫的資格。（除非我們先取得 Medicare 的許可，否則我們無法基於此原因要求您退出本計劃。）
- 您持續實施破壞性行為，妨礙我們為您或其他本計畫保戶提供醫療照護。（除非我們先取得 Medicare 的許可，否則我們無法基於此原因要求您退出本計劃。）
- 您讓他人冒用您的會員卡來獲得醫療照護。（除非我們先取得 Medicare 的許可，否則我們無法基於此原因要求您退出本計劃。）
 - 若您因此退保，Medicare 可能會將您的個案送交檢察長進行調查。
- 如果您由於收入而須支付額外的 D 部分金額，但您並未支付，Medicare 會將您從本計劃退保。

可在何處取得詳細資訊？

如果您對何時會被終止保戶資格有任何疑問或想取得更詳細的資訊，請致電會員服務部。

第5.2節 我們不得基於任何健康相關原因要求您退出本計劃

Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 不得基於任何健康相關原因要求您退出本計劃。

如果發生這種情況，您該怎麼做？

如果您認為我們以健康相關原因為由要求您退保，請致電 Medicare，電話號碼為：1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)，本專線全年無休 (TTY 1-877-486-2048)。

第5.3節	如果我們終止您的計劃保戶資格，您有權提出投訴
--------------	-------------------------------

如果我們終止您在本計劃的保戶資格，必須以書面方式向您說明停保原因。我們也必須說明您如何就我方終止您會員資格的裁定，提交申訴或投訴。

第11章

法律聲明

第1節 管轄法律聲明

適用於本承保範圍證明文件的主要法律為《社會保障法第十八篇》(Title XVIII of the Social Security Act)·以及 Centers for Medicare & Medicaid Services (也稱為 CMS) 根據社會保障法制定的法規。此外可能也適用其他聯邦法律·且在某些情況下·您居住所在地的州法可能也適用。即使本文件內未納入或說明這些法律·但這些法律仍可能影響您的權利與義務。

第2節 反歧視行為聲明

我們不會基於以下原因歧視您：種族、族裔、國籍、膚色、宗教、生理性別、社會性別、年齡、性取向、精神或身體殘疾、健康狀況、索賠經歷、病史、基因資訊、可保性證明或服務區域內的地理位置。所有提供 Medicare Advantage 計劃的所有組織（如本計劃），都必須遵守反歧視的聯邦法律，包括《1964 年民權法案第六篇》(Title VI of the Civil Rights Act of 1964)、《1973 年康復法案》(Rehabilitation Act of 1973)、《1975 年年齡歧視法案》(Age Discrimination Act of 1975)、《美國身心障礙者法案》(Americans with Disabilities Act)、《可負擔保健法案第 1557 節》(Section 1557 of the Affordable Care Act)、適用於獲得聯邦基金之組織的所有其他法律，以及適用於任何其他原因的任何其他法律和規定。

若要取得詳細資訊或有歧視或不公平對待的疑慮，請致電衛生及公共服務部的民權辦事處，電話號碼為：1-800-368-1019 (TTY 1-800-537-7697) 或您的當地民權辦事處。您也可以造訪衛生及公共服務部的民權辦事處網站查閱相關資訊：<https://www.hhs.gov/ocr/index>。

如果您是殘障人士，並且需要幫助以得到照護，請致電會員服務部與我們聯繫。如果您要投訴，例如無法使用輪椅進出的問題，請致電會員服務部以獲得幫助。

第3節 Medicare 次要保險人代位求償權聲明

我們有權利也有責任收取 Medicare 非主要保險人之 Medicare 給付服務保費。根據聯邦法規彙編 (Code of Federal Regulations, CFR) 分類 42 第 422.108 節和第 423.462 節的 CMS 規定，Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 做為 Medicare Advantage 組織，可行使的追償權與部長根據 CFR 分類 42 之 411 部分 B 到 D 子部分 CMS 規定行使者相同，且本節的規定取代任何州法。

第12章

重要詞彙定義

門診手術中心 – 門診手術中心是專門向不需要住院和預計不會在中心停留超過 24 小時之患者提供門診手術服務的實體。

上訴 – 上訴是指我們否決您的健康照護服務或處方藥給付要求，或拒絕支付為您已獲得的服務或藥物支付費用，而您對此裁定存有異議時所採取的措施。如果您不同意我們裁定停止您正在接受的服務，您也可以提出上訴。

福利期 – 本計劃和 Original Medicare 用來衡量您的醫院和專業療養機構 (SNF) 服務使用的方法。福利期從您入住醫院或專業療養機構的當日開始。在您連續 60 天沒有接受任何住院醫護（或專業療養機構 (SNF) 專業護理）時，福利期即結束。如果您在一個福利期結束後入住醫院或專業療養機構 (SNF)，即開始新的福利期。福利期沒有次數限制。

原廠藥 – 由原本研發藥物之製藥公司所製造和銷售的處方藥。原廠藥與非專利版的藥物具有相同的有效成分配方。不過，非專利藥通常要等到原廠藥專利失效後才能由其他藥物製造商進行製造、銷售和上市。

重大傷病給付階段 – 在給付年度期間，當您或有資格代表您的其他方為您的給付藥物支付的金額達到 \$7,400 後，即進入 D 部分藥物福利的這個階段。在此階段您為藥物支付的共付額或共保額為零。

Centers for Medicare & Medicaid Services (CMS) – 管理 Medicare 的聯邦機構。

共保額 – 在您支付任何自付額後可能還須支付的金額，以百分比（例如 20%）表示您應付的服務或處方藥分攤費用。

投訴 – 「提出投訴」的正式名稱為「提出申訴」。投訴程序僅適用於處理特定類型的問題。這些問題涉及照護品質、等候時間和您獲得的客戶服務。針對計劃沒有遵守上訴程序中的時限所進行的投訴也包括在內。

綜合門診復健機構 (CORF) – 此類機構主要提供病後或傷後的復健服務，包括物理治療、社會或心理服務、呼吸治療、職業治療和言語及語言病理學服務，以及居家環境評估服務等各項服務。

共付額 – 您可能需要支付的醫療服務或藥物的分攤費用，例如看醫生、醫院門診或處方藥的費用。共付額通常是固定的金額（例如 \$10），而不是百分比。

分攤費用 – 分攤費用是指會員獲得服務或藥物時必須支付的金額。分攤費用包括以下三種付款類型的任意組合：(1) 給付服務或藥物前，本計劃可能收取的任何自付額；(2) 獲得特定服務或藥物時，本計劃要求支付的任何固定「共付額」；或 (3) 獲得特定服務或藥物時，本計劃要求支付的任何「共保額」，為服務或藥物支付之總金額的百分比。

給付裁決 – 裁定為您開立的藥物是否在本計劃給付範圍內，以及您必須為該處方支付多少金額（若有）。一般而言，如果您攜帶處方到藥局，但藥局告訴您該處方不在本計劃給付範圍內，這並不是給付裁決。您需要致電或寫信給本計劃，要求做出給付範圍的正式裁定。給付裁決在本文件中稱為「給付裁定」。

給付藥物 – 用來表示本計劃給付之所有處方藥的術語。

給付服務 – 用來表示本計劃給付之所有健康照護服務和用品的術語。

可抵免處方藥給付 – 處方藥給付計劃（例如由雇主或工會提供者）預期的平均支付金額至少與 Medicare 標準處方藥給付相同。如果某人在符合 Medicare 資格時享有這類型給付，之後決定投保 Medicare 處方藥給付時通常可以保留這類給付，無須支付罰款。

監護性照護 – 監護性照護是當您不需要專業醫療照護或專業護理時，在療養院、安寧療護服務機構或其他機構所得到的照護。監護性照護是由不具專業技能或未經培訓人士所提供的，包括在洗澡、穿衣、吃飯、上下床椅、四處走動和如廁等日常活動方面提供協助。這也可能包括大多數人可自己進行的健康相關護理，例如使用眼藥水。Medicare 不支付監護性照護的費用。

第12章 重要詞彙定義

每日費用分攤率 – 當您的醫師針對某種藥物開立少於一整個月的藥量，且您必須支付共付額時，可能適用「每日費用分攤率」。每日費用分攤率是共付額除以一個月中的供藥天數。舉例如下：如果您一個月藥量的共付額為 \$30，本計劃中的一個月供藥天數為 30 天，則您的「每日費用分攤率」為每天 \$1。

自付額 – 在本計劃付費之前，您必須先為健康照護或處方藥支付的金額。

退保 – 終止您在本計劃保戶資格的程序。

配藥費 – 每次調配給付藥物時收取的費用，用於支付領取處方藥，例如藥劑師準備和包裝處方藥等作業的費用。

Dual Eligible Special Needs 計劃 (D-SNP) – 有權享有 Medicare (社會保障法第十八篇) 和根據 Medicaid 獲得國家計劃醫療援助的個人 (第十九篇)，可以投保 D-SNP。各州根據州和個人的資格給付部分 Medicare 費用。

雙重資格人士 – 有資格同時享有 Medicare 和 Medicaid 給付的人士。

耐用性醫療設備 (DME) – 您的醫師基於醫療原因訂購的特定醫療設備。例如：助行器、輪椅、拐杖、動力床墊系統、糖尿病用品、靜脈注射 (IV) 輸液泵、言語發聲裝置、氧氣設備、霧化器或根據醫療服務提供者醫囑用於住家的病床。

急診 – 醫療急診是指當您或是具有一般健康和醫療常識的其他審慎非專業人士認為您的醫療症狀需要立即就醫，否則可能喪命 (或您是孕婦，可能失去未出生的孩子)、失去肢體或肢體功能、身體機能喪失或嚴重損傷的情況。醫療症狀可能是疾病、受傷、嚴重疼痛，或是迅速惡化的身體病況。

急診照護 – 符合下列條件的給付服務：(1) 具資格提供急診服務之醫療服務提供者提供，以及 (2) 為評估或穩定急診醫療病症所需。

承保範圍證明 (EOC) 與揭露資訊 – 本文件以及您的投保表單和任何其他附件、附約或其他您已選用的選擇性給付，說明您的給付範圍、我們的義務、您的權利以及您身為本計劃會員的應做事項。

例外處理 – 給付裁定的一種，如果獲得核准，您即可獲得不在我們處方集上的藥物 (處方集例外處理)，或以較低的分攤費用等級獲得非首選藥物 (等級例外處理)。如果本計劃要求您先嘗試另一種藥物，才能獲得您所要求的藥物，或本計劃限制您要求的藥物數量或劑量，您也可以申請例外處理 (處方集例外處理)。

額外補助 (Extra Help) – Medicare 或州計劃幫助收入和資源有限者支付 Medicare 處方藥計劃費用，例如：保費、自付額和共保額。

非專利藥 – 通過美國食品藥物管理局 (FDA) 批准，與原廠藥有相同有效成分的處方藥。一般來說，「非專利」藥的效用與原廠藥相同，但價格比較便宜。

申訴 – 針對我們的計劃、醫療服務提供者或網絡藥局提出的投訴類型，包括與您的照護品質有關的投訴。其中並不涉及給付範圍或付款爭議。

居家健康助理 – 該人士提供不需持照護理師或治療師能力的服務，如協助進行個人照護 (例如沐浴、如廁、更衣或從事醫師囑咐的活動)。

安寧療護 – 為經醫療認證患有末期疾病的會員提供特殊治療的福利，其預期壽命不超過 6 個月。我們 (本計劃) 必須向您提供您所在地理區域的安寧療護服務機構名單。如果您選擇安寧療護服務機構，並繼續支付保費，您仍將是本計劃的會員。您仍然可以獲得所有醫療上必需的服務以及我們所提供的附加福利。

住院 – 正式入院接受專業醫療服務即稱為住院。即使您留在醫院過夜，仍可能被視為「門診患者」。

按收入每月調整金額 (IRMAA) – 如果從 2 年前開始，您在國稅局 (IRS) 納稅申報表上申報的修正調整後總收入超過一定金額，您將支付標準保費金額，以及「按收入每月調整金額」，也稱為 IRMAA。IRMAA 是在您保費之外增加的額外費用。應支付此金額的 Medicare 保戶不到 5%，因此大多數人無須支付較高的保費。

初始給付限額 – 初始給付階段的最高給付限額。

初始給付階段 – 這是您在一年中的總藥費（包括您已支付的金額以及本計劃已代您支付的金額）達到 \$7,400 之前，您所處的階段。

初始投保期間 – 當您首次符合 Medicare 資格時，您可以投保 Medicare A 部分和 B 部分的期間。如果您在年滿 65 歲時符合投保 Medicare 的資格，您的初始投保期間是從您年滿 65 歲當月的 3 個月前起算 7 個月（包括您年滿 65 歲的當月），並在您年滿 65 歲當月的 3 個月後結束。

承保藥物清單（處方集或「藥物表」） – 本計劃給付的處方藥清單。

低收入補助 (LIS) – 請參閱「額外補助 (Extra Help)」。

自付費用上限金額 – 您在日曆年度期間為給付的 A 部分和 B 部分服務支付的費用上限。您為本計劃保費、Medicare A 部分和 B 部分保費，以及處方藥費用支付的金額不計入自付費用上限金額。如果您有資格得到 Medicaid 對 Medicare 的分攤費用協助，您就無須為給付的 A 部分和 B 部分服務，支付任何達自付費用上限金額的自付費用。（注意：由於我們的會員還能獲得 Medicaid 的援助，因此很少有人達到此自付費用上限。）

Medicaid (或 Medical Assistance) – 這是聯邦和州政府的聯合計劃，可協助某些收入和資源有限的人士支付醫療費用。Medicaid 計劃因州而異，但如果您同時具備 Medicare 和 Medicaid 的資格，大部分健康護理費用都將得到承保。

醫療許可的適應症 – 指藥物用途通過美國食品藥物管理局批准，或得到某些參考文獻的支持。

醫療必要性 – 指為預防、診斷或治療您的醫療狀況而必須提供的服務、用品或藥物，且須符合公認的醫療行為標準。

Medicare – 為 65 歲（含）以上者、部分 65 歲以下具有特定殘疾者及末期腎病患者（通常是需洗腎或進行腎臟移植的永久性腎衰竭病患）提供的聯邦健康保險計劃。

Medicare Advantage 開放投保期間 – 1 月 1 日至 3 月 31 日期間，Medicare Advantage 計劃會員可以取消其投保計劃並轉換到另一項 Medicare Advantage 計劃，或透過 Original Medicare 取得給付。如果您選擇在這段期間轉換到 Original Medicare，您還可以在此時加入單獨的 Medicare 處方藥計劃。Medicare Advantage 開放投保期間也適用於個人首次符合 Medicare 資格後的 3 個月。

Medicare Advantage (MA) 計劃 – 有時稱為 Medicare C 部分。由與 Medicare 簽約的私人公司提供的計劃，為您提供所有 Medicare A 部分和 B 部分福利。Medicare Advantage 計劃可以是 i) HMO、ii) PPO、iii) Private Fee-for-Service (PFFS) 計劃或 iv) Medicare Medical Savings Account (MSA) 計劃。除了從這些類型的計劃中選擇之外，Medicare Advantage HMO 或 PPO 計劃也可以是 Special Needs 計劃 (SNP)。在大多數情況下，Medicare Advantage 計劃也提供 Medicare D 部分（處方藥給付）。這些計劃稱為**具有處方藥給付的 Medicare Advantage 計劃**。

Medicare Coverage Gap Discount 計劃 – 本計劃向達到給付缺口階段且未獲得「額外補助」(Extra Help) 的 D 部分會員，針對大多數受給付的 D 部分原廠藥提供折扣。折扣是根據聯邦政府與製藥商之間簽訂的合約而定。

Medicare 給付服務 – Medicare A 部分和 B 部分給付的服務。所有 Medicare 健康計劃都必須給付 Medicare A 部分和 B 部分的所有給付服務。Medicare 給付服務一詞不包括 Medicare Advantage 計劃可能提供的額外福利，例如視力、牙科或聽力。

Medicare 健康計劃 – 由與 Medicare 簽約的私人公司向享有 Medicare 並投保本計劃的人士提供 Medicare A 部分和 B 部分福利的 Medicare 健康計劃。此術語包括所有 Medicare Advantage 計劃、Medicare Cost 計劃、Special Needs 計劃、Demonstration/Pilot 計劃以及 Programs of All-inclusive Care for the Elderly (PACE)。

Medicare 處方藥給付 (Medicare D 部分) – 此保險幫助支付門診處方藥、疫苗、生物製劑和不在 Medicare A 部分或 B 部分給付範圍內的某些用品。

「Medigap」(Medicare Supplement Insurance) 保單 – 由私人保險公司銷售，用於填補 Original Medicare 給付「缺口」的 Medicare 補充保險。Medigap 保單僅可與 Original Medicare 搭配使用。(Medicare Advantage 計劃並非 Medigap 保單。)

會員 (本計劃的會員或「計劃會員」) – 已投保本計劃，且投保資格已獲 Centers for Medicare & Medicaid Services (CMS) 確認，可獲得經承保服務的 Medicare 保戶。

會員服務部 – 本計劃中負責解答您會員資格、福利、申訴及上訴等問題的部門。

網絡藥局 – 與本計劃簽約且可供本計劃會員獲得其處方藥福利的藥局。在大多數的情況下，您必須在網絡藥局購買處方藥，我們才予以給付。

網絡醫療服務提供者 – 「醫療服務提供者」一詞指稱持有 Medicare 和本州頒發之執照或認證，可提供健康照護的醫師、其他健康照護專業人士、醫院和其他健康照護機構的總稱。「網絡醫療服務提供者」則有與本計劃達成協議，接受我們的付款做為全額付款，並在某些情況下協調並為本計劃的會員提供給付服務。網絡醫療服務提供者也可稱為「計畫醫療服務提供者」。

組織裁決 – 本計劃針對某個項目或服務是否可獲得給付，或您必須為給付項目或服務支付多少金額所做出的決定。組織裁決在本文件中稱作「給付裁定」。

Original Medicare (「Traditional Medicare」或「Fee-for-service Medicare」) – Original Medicare 由政府提供，不是 Medicare Advantage 計劃和處方藥計劃之類的私人健康計劃。在 Original Medicare 給付範圍中，Medicare 服務的給付方式是將美國國會規定的付款金額支付給醫師、醫院及其他健康照護提供者。您可以向任何接受 Medicare 的醫師、醫院或其他醫療照護提供者求診。您必須支付自付額。Medicare 支付 Medicare 核准的應付分攤費用，而您支付您的分攤費用。Original Medicare 分為兩部分：A 部分 (住院保險) 和 B 部分 (醫療保險)，美國各地均提供。

網絡外藥局 – 未與本計劃簽約、無法為本計劃會員協調或提供給付藥物的藥局。本計劃不給付您從網絡外藥局購得的大多數藥物，除非滿足某些條件。

網絡外醫療服務提供者或網絡外機構 – 未與本計劃簽約、無法為本計劃會員協調或提供給付服務的醫療服務提供者或機構。網絡外醫療服務提供者是指非本計劃所聘用、擁有或經營的醫療服務提供者。

自付費用 – 請參閱上文「分攤費用」的定義。會員必須為獲得的服務或藥物支付一部分的分攤費用規定，也稱為會員的「自付費用」規定。

PACE 計劃 – PACE (Program of All-Inclusive Care for the Elderly) 計劃結合醫療、社會和長期照護 (LTC) 服務，幫助身體虛弱者儘可能長時間獨立自主並生活在自己的社區中 (而不是住進療養院)。PACE 計劃保戶可透過本計劃同時獲得其 Medicare 和 Medicaid 福利。

C 部分 – 請參閱「Medicare Advantage (MA) 計劃」。

D 部分 – 自願性 Medicare Prescription Drug Benefit 計劃。

D 部分藥物 – 可根據 D 部分獲得給付的藥物。我們可能或可能不會提供所有 D 部分藥物。某些類別的藥物已由美國國會排除在 D 部分給付範圍之外。每個計劃都必須給付特定類別的 D 部分藥物。

D 部分延遲投保罰款 – 如果您在首次有資格加入 D 部分計劃後連續 63 天（含）以上沒有可抵免給付（預期的平均支付金額至少與 Medicare 標準處方藥給付相同之給付），會增加到您月保費中的金額。如果您失去「額外補助」(Extra Help)，且連續 63 天（含）以上沒有 D 部分或其他可抵免處方藥給付，您可能需要繳納延遲投保罰款。

Preferred Provider Organization (PPO) 計劃 – Preferred Provider Organization 計劃是一項 Medicare Advantage 計劃，擁有已簽約且同意以指定付款金額為計劃會員提供治療服務之網絡醫療服務提供者。Preferred Provider Organization (PPO) 計劃必須給付所有計劃福利，無論這些福利是透過網絡或網絡外醫療服務提供者取得。從網絡外醫療提供者取得計劃福利時，會員分攤費用通常較高。PPO 計劃對您從網絡（首選）提供者獲得的服務，其自付費用有年度限額；對於您從網絡（首選）和網絡外（非首選）提供者獲得的服務，其合併自付費用總額有較高的限額。

保費 – 向 Medicare、保險公司或提供健康或處方藥給付之健康照護計劃支付的定期款項。

主治醫療服務提供者 (PCP) – 您出現大多數健康問題時第一個找其看診的醫師或其他醫療服務提供者。多數 Medicare 健康計劃均規定您必須先找主治醫療服務提供者看診後，才能尋求其他健康照護提供者協助。

事先授權 – 獲得服務或特定藥物所需的事先核准 第 4 章的醫療福利表標示出需要事先授權的給付服務。處方集標示出需要我們事先授權的給付藥物。

義肢和矯具 – 包括但不限於：手臂、背部和頸部支架；假肢；義眼；以及取代內部身體部位或機能的醫療器材，包括造口用品以及腸內和腸外營養治療。

品質改善組織 (QIO) – 由執業醫師及其他健康照護專家組成的團體，其領取聯邦政府支付的薪酬，負責查核及改進提供給 Medicare 病患的照護品質。

數量限制 – 這是一種經過專門設計的管理工具，可基於品質、安全或使用原因限制部分藥物的使用。我們可能會針對每張處方箋或定義的期間，設定給付藥物的數量限制。

復健服務 – 這些服務包括物理治療、言語及語言治療，以及職業治療。

服務區域 – 加入特定健康計劃時必須居住的地理區域。如果計劃會限制您可能使用的醫師和醫院，此區域通常也是您可以獲得常規（而非緊急）服務的區域。如果您永久遷離本計劃的服務區域，本計劃必須將您退保。

專業療養機構 (SNF) 照護 – 在專業療養機構中提供的連續天數專業療養照護和復健服務。舉例來說，只有護理師或醫師才能提供的物理治療或靜脈注射，即屬此類照護。

Special Needs 計劃 – 特殊 Medicare Advantage 計劃類型，為特定族群（例如同時享有 Medicare 和 Medicaid 者、療養院院友或患有慢性醫療病症者）提供更集中的健康照護。

階段治療 – 這是一種服務利用工具，要求您先嘗試以另一種藥物治療您的醫療病症，才會給付醫師最初為您開立的藥物。

社會安全生活補助金 (Supplemental Security Income, SSI) – 由社會保障局為有殘疾、失明或 65 歲（含）以上的低收入及資源有限者支付的每月福利。SSI 福利與社會保障福利 (Social Security benefits) 不同。

緊急醫療護理 – 非急診服務的給付服務，在網絡醫療服務提供者暫時無法使用或取得，或投保者離開服務區域時提供。例如，您在週末需要立即照護。必須立即提供服務，且有醫療上的必要性。

Senior Whole Health Medicare Complete Care (HMO D-SNP) 會員服務部

方法	會員服務部 – 聯絡資訊
致電	(833) 671-0440 此號碼為免費電話。每週 7 天，當地時間上午 8 a.m. 至晚上 8 p.m. (時段根據開放投保期間而異) 會員服務亦為英語非母語者提供免費的翻譯服務。
TTY	711 此電話號碼需要特殊電話設備，且僅適用於聽障或言語障礙者。 此號碼為免費電話。 全國轉接服務全年無休。
傳真	(310) 507-6186
寫信	Senior Whole Health of New York Attn: Member Services 15 MetroTech Center, 11th Floor Brooklyn, NY 11201
網站	SWHNY.com

Health Insurance Information, Counseling, and Assistance Program (HICAP) (New York 的 SHIP) 這項州計畫由聯邦政府提供資金，為 Medicare 保戶提供免費的當地健康保險諮詢。

方法	聯絡資訊
致電	(800) 701-0501 週一至週五，當地時間上午 8:30 a.m. 至下午 5 p.m.
寫信	New York State Office for the Aging 2 Empire State Plaza Albany, New York 12223-1251
網站	https://aging.ny.gov/health-insurance-information-counseling-and-assistance-program-hiicap

PRA 揭露聲明根據《1995 年文書簡化法》(Paperwork Reduction Act of 1995)，除非顯示有效的美國行政管理和預算局 (OMB) 控制號碼，否則任何人皆無必要回應資訊收集。此資訊收集的有效美國行政管理和預算局 (OMB) 控制號碼為 0938-1051。若您對本表有任何意見或改善建議，請來信至：CMS, 7500 Security Boulevard, Attn: PRA Reports Clearance Officer, Mail Stop C4-26-05, Baltimore, Maryland 21244-1850。