

親愛的會員，

感謝您成為 Molina Healthcare 的會員。您家人的健康對我們至關重要。此年度通知會協助您進一步瞭解 Apple Health (Medicaid) 的福利。

我們希望確保您知道如何隨時為您的身體和行為健康（心理健康和物質使用障礙）治療服務取得照護，就算是在 COVID-19 疫情期間也不例外。此外，我們也希望確保您知道有免費為您提供的計畫和服務。

## Molina Healthcare 提供您：



### 冠狀病毒照護和資源

- **COVID-19 檢測、疫苗接種和治療：** Molina 給付冠狀病毒的檢測、疫苗接種和治療。如果您出現咳嗽、發燒等症狀，或如果您曾接觸 COVID-19 病毒，請聯絡您的醫療照護提供者。

如欲尋找疫苗接種位置，請瀏覽：[vaccinelocator.doh.wa.gov](http://vaccinelocator.doh.wa.gov)。

如欲瞭解瞬息萬變的最新消息，請瀏覽：[MolinaHealthcare.com/members-wacovid19](http://MolinaHealthcare.com/members-wacovid19)。

請透過我們的冠狀病毒聊天機器人查看症狀和提出疑問。在以下網站按一下右上角的橙色圖示：[MolinaHealthcare.com](http://MolinaHealthcare.com)。

- **緊急餐點：** 如果您或和您同住的人經診斷罹患 COVID-19 且食物資源有限，則您可能符合暫時餐點計畫的資格。如需更多資訊，請致電 Molina 會員服務部，電話：(800) 869-7165，TTY：711。

- **疫情期間的行為健康需：** COVID-19 疫情會帶來嚴重的心理健康影響。許多人感受到比平常更大的壓力，其他人則被診斷出焦慮或憂鬱症狀。人們可以取得協助。請瀏覽：[MolinaHealthcare.com/IMC-Crisis](http://MolinaHealthcare.com/IMC-Crisis)。
- **承保的遠距醫療就診：** Molina 給付您與提供者之間的遠距醫療就診，健康檢查也不例外！請致電您的醫療提供者，詢問有關遠距醫療就診事宜。
- **處方藥：** 為了讓您更容易取得藥品，Molina 提供許多可一次領取 90 天份的藥物。此外，CVS Caremark 提供郵購藥局服務（免費宅配）。如需更多資訊，請致電 Molina 會員服務部，電話：(800) 869-7165，TTY：711，或瀏覽 Caremark 網站：[caremark.com](http://caremark.com) 或撥打 (800) 875-0867。



### 虛擬緊急照護

免費\*與醫師或專科護理師通話或視訊聊天，全年無休！

如果您身體不適但無法向主要醫療提供者 (PCP) 求診，請試試 Molina 虛擬緊急照護服務。不需要預約。只需稍候幾分鐘就能得到服務。

Molina 現在透過 Teladoc 提供虛擬緊急照護。

立即設定您的帳戶！

- [wavirtualcare.molinahealthcare.com](http://wavirtualcare.molinahealthcare.com)
- 請撥打 (844) 870-6821，TTY：711
- Teladoc 應用程式下載位置：  
[teladoc.com/mobile](http://teladoc.com/mobile)

注意：即使您過去曾註冊 Molina 的虛擬緊急照護服務，您還是必須註冊 Teladoc。

\*虛擬緊急照護服務可免費提供給華盛頓州的 Molina Apple Health 會員。可能適用手機和網際網路連線費率。虛擬緊急照護由簽約醫療提供者提供。



### Molina Member Rewards

#### Program (Molina 會員獎勵計畫)\*\*

做出維護健康的選擇 (例如接受健康檢查、懷孕照護、管理糖尿病等)，即可獲得 Amazon.com 禮品卡。

Molina 讓您更輕鬆獲得獎勵！只要提供您的預約詳細資料，我們就會送您禮品卡。

可透過以下方式聯絡我們以取得獎勵：

- 瀏覽 [MolinaHealthcare.com/WA-Medicaid-Wellness](http://MolinaHealthcare.com/WA-Medicaid-Wellness)
- 傳送電子郵件至 [MHW\\_QI\\_Interventions@MolinaHealthcare.com](mailto:MHW_QI_Interventions@MolinaHealthcare.com)
- 請撥打 (800) 869-7175，分機：141428

\*\*每人每年 (每 12 個月) 最多可獲得總共 \$200 獎勵。健康獎勵如有變更，恕不另行通知。可能須遵守相關限制，請參閱 [amazon.com/gc-legal](http://amazon.com/gc-legal)。



### Molina 行動應用程式和 MyMolina.com

從您的智慧型手機或線上管理健康照護。

- 變更醫療供應者
- 檢視並儲存會員卡
- 隨時查看個人健康資訊
- 檢視評估結果、照護計畫和服務記錄
- 不僅如此，還有更多好處！

下載 Molina 行動應用程式或登入 [MyMolina.com](http://MyMolina.com)。提供英文和西班牙文版本。





## Smartphone Assistance Program (智慧型手機補助計畫)

沒有手機？沒問題。

您可以透過我們的智慧型手機補助計畫免費取得智慧型手機\*\*\*！

Molina 很榮幸能和 SafeLink Wireless 合作，可為會員提供：

- 具有 3GB 流量方案的智慧型手機
- 每月 350 分鐘通話
- 文字簡訊無限量
- 可免費致電 Molina 會員服務部

請前往 [Safelink.com](http://Safelink.com) 或撥打：  
(800) 723-3546

\*\*\*SafeLink Wireless 透過 Lifeline Assistance Program (生命線補助計畫) 提供手機和無線服務，此計畫可供 Apple Health 資格人士使用。



## 行為健康服務 (心理健康和物質使用障礙)

Molina 給付由心理健康和物質使用障礙執照專科醫師提供的行為健康門診和住院治療服務。

### 鴉片使用障礙 (OUD) 支援

在華盛頓州，Molina 和 Bright Heart Health 合作，給付有 OUD 問題的成人會員參與線上支援計畫。會員可以透過雙向視訊會議 (而非在診所或診間) 與醫師和康復諮詢師會面。若要進一步瞭解，請閱讀我們的[計畫傳單](#)。

**危機服務** 心理健康危機是指某人的行為可能導致自身或他人陷入危險的時刻，這種情況在他們未得到協助時格外容易發生。

如果您或您認識的人有心理健康、物質使用或賭博方面的問題，可取得全年無休的協助。也有翻譯服務！

- 請瀏覽

[Washington Recovery Help Line](http://WashingtonRecoveryHelpLine.com)

(866) 789-1511

TTY：(206) 461-3219

- [MolinaHealthcare.com/IMC-Crisis](http://MolinaHealthcare.com/IMC-Crisis)

- 如為緊急狀況，請撥打 911

### 監察專員

如果您需要協助尋找心理健康服務，或是如果您覺得自己的權利受到侵犯，請致電您的地區行為健康監察專員。監察專員是可以提供免費保密協助的人士，可協助解決您行為健康服務的相關疑慮。如果您有行為健康相關的申訴、上訴或公平聽證會，他們可以提供協助來解決您的疑慮。

以下位置可以找到您所在區域的監察專員的電話號碼：[www.MolinaHealthcare.com/waombuds](http://www.MolinaHealthcare.com/waombuds)。





## Quality Improvement Program (品質改善計畫)

如果您想瞭解 Molina 的品質改善 (QI) 計畫和活動，請瀏覽 [MolinaHealthcare.com/WAQIProgram](http://MolinaHealthcare.com/WAQIProgram)。

### QI 計畫：

- 確保您可以獲得符合資格的健康照護團隊服務
- 如果提供給您的照護品質有問題，則會加以審查並採取行動
- 回應和處理會員在文化和語言方面的多元需求
- 透過教育會員和醫療提供者，促進健康照護安全
- 透過 [HEDIS®](#) 檢測評估健康照護品質
- 透過 [CAHPS®](#) 問卷調查監控會員滿意度
- 提供保健訣竅和資源，例如：

[優質醫療保健獲取指南](#)。向會員示範如何使用福利、計畫和服務。

[促進健康和保健指南](#)。說明需要哪些服務，以及應在何時完成。

[健康之路指南](#)。適用於兒童和成人的重要健康照護就診指南。

[會員健康保健電子報](#)。提供健康生活所需的資訊和資源。

[保健訣竅](#)。提供有關一般保健和如何照護慢性病症的實用資訊。



### 健康計畫和服務

請利用健康計畫所承保的服務和計畫來掌控您的健康狀況：

- 兒童健康檢查和免疫接種
- 產科和新生兒照護
- 吸菸和體重控制計畫
- 氣喘、糖尿病和心臟疾病等慢性病症的照護管理支援此外還可協助您向醫療提供者約診。



### 24 小時護理諮詢專線

取得護理師的合格醫療建議，全年無休。(888) 275-8750，TTY：711

有疑問嗎？請瀏覽 [MolinaHealthcare.com](http://MolinaHealthcare.com) 或致電會員服務部，電話：(800) 869-7165，TTY：711。

為協助您與我們交談，Molina 提供翻譯服務，包括大字體版本、翻譯成您所用的語言的書面資料、語音版本、無障礙電子格式和點字版本。

## 以下資訊說明如何取得身體和行為健康的照護服務：

### 1. 致電您的 PCP 和行為健康醫療提供者

PCP 係指主要醫療提供者。他或她是您的個人醫療提供者。您的 PCP 會處理您大部分的例行醫療照護需求、檢閱您的檢測和結果、開立處方藥品，並視需要將您轉介給其他醫療提供者（專科醫師）。

您的行為健康醫療提供者會照顧您的特殊心理健康和/或藥物和酒精治療需求。如果您面臨心理健康危機，請撥打當地危機專線，請瀏覽 [MolinaHealthcare.com/IMC-Crisis](http://MolinaHealthcare.com/IMC-Crisis)。如為緊急狀況，請撥打 911。

如果您沒有醫療提供者而需要一位，或您需要尋找住家附近的藥局，請前往 [MolinaHealthcare.com/ProviderSearch](http://MolinaHealthcare.com/ProviderSearch)。若要變更您的 PCP，或如果您對處方藥有任何疑問，請致電會員服務部，電話：(800) 869-7165，TTY：711。

如需查看清單，瞭解有哪些簽約機構和社區健康中心提供行為健康服務，請瀏覽 [MolinaHealthcare.com/WABHProvider](http://MolinaHealthcare.com/WABHProvider)。

## 2. 洽詢 Molina 代表

我們的會員服務部代表能夠提供各種協助，包括回答您有關計畫或藥物給付的相關問題、提供健康資訊、協助您找到醫療提供者等等！

若需要另一種語言或不同格式的版本，或需要更多有關福利的資訊，請致電會員服務部，電話：(800) 869-7165，TTY：711，週一至週五，上午 7:30 a.m.至下午 6:30 p.m.（太平洋標準時間，PST）。

如果您在營業時間之後來電，您可以留下訊息，我們會在下一個工作天回電給您。

若要提出有關 Apple Health 資格的問題，或是需要健康保險續約方面的協助：

- 請致電華盛頓州醫療保健管理局 (Health Care Authority) 的客戶服務部，電話：(800) 562-3022，TRS：711
- 請致電 Washington Healthplanfinder，電話：(855) 923-4633，TTY：711，或瀏覽 [wahealthplanfinder.org](http://wahealthplanfinder.org)

如果您針對 Molina 會員福利的疑問，請致電 Molina 的聯絡客服中心電話：(800) 294-8620，TTY：711。

如需進一步瞭解您的福利，請瀏覽 [MolinaHealthcare.com](http://MolinaHealthcare.com)。

## 3. 閱讀重要文件

請閱讀[隱私權實務通知](#)，瞭解 Molina 如何保護您的隱私權。

請至 [MolinaHealthcare.com/IMCHandbook](http://MolinaHealthcare.com/IMCHandbook) 閱讀會員手冊，瞭解您的福利以及如何取得照護。

請致電會員服務部以索取這些文件的紙本副本，電話：(800) 869-7165，TTY：711。



### 您的會員手冊包含以下資訊：

- 給付和未給付的福利
- 如何取得心理健康服務
- 如何取得藥物和酒精治療服務
- 如果您收到帳單時該怎麼做
- 如果您使用的語言不是英文，或需要不同格式（例如：語音、無障礙電子格式或點字版本）的資訊時，該如何取得協助
- 如何取得醫療提供者（與 Molina 簽約者）的資訊
- 如何獲得專業的心理健康和醫院照護
- 如何提出投訴
- Molina 如何審查新科技
- 照護事前指示可您的身體和心理健康照護選擇化為書面文字，供您的醫療提供者和家人使用
- 可協助管理慢性病症的服務
- Molina 的品質改善計畫
- 您的處方藥福利
- 區域外福利以及如何取得照護
- 如何取得醫療提供者目錄
- 如何取得主要照護
- 如何取得緊急、非營業時間和區域外的照護
- 如何針對您的福利裁決提出上訴
- 取得個案管理服務的方式與時機
- Molina 如何支付醫療提供者
- 如何舉報健康照護詐欺、浪費或濫用情事
- 您的會員權利和責任

如需更多有關您的福利與 Molina 提供之資源的資訊，請瀏覽 [MolinaHealthcare.com](https://MolinaHealthcare.com)。

感謝您成為 Molina 會員。我們期待能滿足您的健康照護需求。

此致，

您的 Molina 家族