



会员手册

福利须知

Molina Healthcare 综合承保证明 (EOC) 和披露表

2025

Los Angeles 县

其他语言和格式

其他语言

您可以免费获得其他语言版本的会员手册和计划材料。**Molina Healthcare** 提供合格译员的书面翻译。请致电 **1-888-665-4621**（TTY/TDD 或 711）。此为免费电话。阅读此会员手册，了解有关医疗保健语言协助服务（例如口译和笔译服务）的更多信息。

其他格式

您可以免费以其他格式获取此信息，例如盲文、20 号字体、大字体、音频和无障碍电子格式。请致电 **1-888-665-4621**（TTY/TDD 或 711）。此为免费电话。

口译服务

Molina Healthcare 由合格的口译员 **24** 小时免费提供口译服务，包括手语。您不必让家人或朋友充当口译员。除非是紧急情况，否则我们不鼓励使用未成年人担任口译员。口译、语言和文化服务均为免费提供，且每周 **7** 天、每天 **24** 小时提供。如需语言帮助或获取其他语言版本的本手册，请致电 **1-888-665-4621**（TTY/TDD 或 711）。此为免费电话。



请致电会员服务部：**1-888-665-4621** (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 **California** 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

ATTENTION: If you need help in your language, call 1-888-665-4621 (TTY/TDD or 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-888-665-4621 (TTY/TDD or 711). These services are free.

بالعربية (Arabic)

بـ بلغتك، فاتصل المساعدة إلى احتجت إذا: الانتباه يرجى 1-888-665-4621 ذوي للأشخاص والخدمات المساعدات أيضًا تتوفر. (TTY/TDD 711). بـ اتصل. الكبير والخط بريل بطريقة المكتوبة المستندات الإعاقة، مثل مجانية الخدمات هذه. (TTY/TDD 711). 1-888-665-4621

Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված կյուրեր: Չանգահարեք 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711): Այդ ծառայություններն անվճար են:

ឃ្លាសម្គាល់ជាភាសាខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅ លេខ 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបាន ផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។



请致电会员服务部: 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。
Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

简体中文标语 (Simplified Chinese)

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。我们另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如盲文和大字体阅读，提供您方便取用。请致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。这些服务都是免费的。

فارسی زبان به مطلب (Farsi)

با کنید، دریافت کمک خود زبان به می خواهید اگر: توجه 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711) دارای افراد مخصوص خدمات و کمک ها. بگیریید تماس (TTY/TDD 711) با. است موجود بزرگ، نیز حروف با چاپ و بریل خط نسخه های مانند معلولیت، رایگان خدمات این بگیریید تماس (TTY/TDD 711) 1-888-665-4621 می شوند ارائه.

हिंदी टैगलाइन (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711) पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।

Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

日本語表記 (Japanese)

注意日本語での対応が必要な場合は 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711) へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。1-888-665-4621 (TTY/TDD 711) へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

한국어 태그라인 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ:

ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໃບຫາບີ 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມິໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໃບຫາບີ 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Mien Tagline (Mien)

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

nzangc-pokc bun hluc mbiutc aengx caux aamz mborqv
benx domh sou se mbenc nzoh bun longc. Douc waac
daaih lorx 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). Naaiv deix nzie
weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc
cuotv nyaanh oc.

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ
ਕਰੋ 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ
ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼,
ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).
ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Русский слоган (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем
родном языке, звоните по номеру 1-888-665-4621
(TTY/TDD 711). Также предоставляются средства и
услуги для людей с ограниченными возможностями,
например документы крупным шрифтом или
шрифтом Брайля. Звоните по номеру 1-888-665-4621
(TTY/TDD 711). Такие услуги предоставляются
бесплатно.

Mensaje en español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al
1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). También ofrecemos
asistencia y servicios para personas con discapacidades,
como documentos en braille y con letras grandes. Llame
al 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). Estos servicios son
gratuitos.



请致电会员服务部: 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电
话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

Tagalog Tagline (Tagalog)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). Libre ang mga serbisyong ito.

แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Примітка українською (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). Ці послуги безкоштовні.



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

欢迎加入 Molina Healthcare !

感谢您加入 Molina Healthcare。Molina Healthcare 是一项针对有 Medi-Cal 之人士的健康计划。Molina Healthcare 与 California 合作，帮助您获得所需的医疗保健。California 的 Molina Healthcare 与 Los Angeles 县的 Health Net Community Solutions, Inc. 合作，帮助您获得所需的护理。

Health Net 作为分包商与 California 和 Molina Healthcare 合作，帮助您获得所需的医疗保健。我们为居住在 Los Angeles 县（称为我们的“服务区”）的人们提供服务。您可以选择加入 Health Net 或 Molina Healthcare。

会员手册

本会员手册向您介绍了您在 Molina Healthcare 的承保范围。请仔细全面阅读本手册。它将帮助您了解您的福利、您可以获得的服务以及如何获得所需的护理。它还解释了您作为 Molina Healthcare 会员的权利和责任。如果您有特殊健康需求，请务必阅读所有适用章节。

此会员手册也称之为综合承保证明与披露表。本 EOC 和披露表仅构成健康计划的摘要。必须查阅健康计划合同以确定确切的承保条款和条件。要了解更多信息，请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）联系 Molina Healthcare。

在本会员手册中，Molina Healthcare 有时被称为“我们”。会员有时被称为“您”。一些大写的单词在本会员手册中具有特殊含义。

要索取 Molina Healthcare 与 California Department of Health Care Services (DHCS) 之间的合同副本，请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。您可以免费索取另一份会员手册。您还可以在 Molina Healthcare 网站上找到会员手册，网址为 www.MolinaHealthcare.com。您还可以索取 Molina Healthcare 非专有临床和行政政策及程序的免费副本。这些内容也可在 Molina Healthcare 网站上找到。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

与我们联系

Molina Healthcare 随时为您提供帮助。如有任何问题，请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。

您也可以随时在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

谢谢，

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



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

目录

| | |
|--------------------------------------|-----------|
| 其他语言和格式 | 2 |
| 其他语言 | 2 |
| 其他格式 | 2 |
| 口译服务 | 2 |
| 欢迎加入 Molina Healthcare! | 9 |
| 会员手册 | 9 |
| 与我们联系 | 10 |
| 目录 | 11 |
| 1. 会员入门 | 14 |
| 如何获得帮助 | 14 |
| 谁可以成为会员 | 14 |
| 身份识别 (ID) 卡 | 15 |
| 2. 关于您的健康计划 | 17 |
| 健康计划概况 | 17 |
| 您的计划运作方式 | 19 |
| 变更健康计划 | 19 |
| 搬到新县或离开 California 的学生 | 20 |
| 护理连续性 | 21 |
| 费用 | 23 |
| 3. 如何获得护理 | 26 |
| 接受医疗保健服务 | 26 |
| 主治医生 (PCP) | 27 |
| 医疗保健提供者网络 | 30 |
| 预约 | 38 |
| 赴约 | 38 |
| 取消和重新预约 | 39 |



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

| | |
|---|-----------|
| 付款 | 39 |
| 转诊 | 40 |
| 《California 癌症公平法案》转诊..... | 41 |
| 预先核准（事先授权） | 42 |
| 第二意见 | 43 |
| 敏感护理 | 44 |
| 紧急护理 | 46 |
| 急诊护理 | 48 |
| 护士咨询专线..... | 49 |
| 预立医疗指示..... | 49 |
| 器官及组织捐献 | 50 |
| 4. 福利和服务 | 51 |
| 您的健康计划承保哪些福利和服务..... | 51 |
| Molina Healthcare 承保的 Medi-Cal 福利 | 54 |
| Molina Healthcare 承保的其他福利和计划..... | 73 |
| 其他 Medi-Cal 计划和服务 | 84 |
| 您无法通过 Molina Healthcare 或 Medi-Cal 获得的服务 | 89 |
| 5. 儿童和青少年 健康护理..... | 90 |
| Medi-Cal for Kids and Teens | 90 |
| 儿童健康检查和预防性护理..... | 92 |
| 血铅中毒筛查..... | 93 |
| 帮助获得儿童和青少年健康护理服务 | 93 |
| 您可以通过按服务收费 (FFS) Medi-Cal 或其他计划获得的其他服务 | 93 |
| 6. 报告和解决问题..... | 96 |
| 投诉 | 97 |
| 上诉 | 98 |
| 如果您不同意上诉决定，该怎么办..... | 99 |
| 向 Department of Managed Health Care (DMHC) 提出投诉和独立医疗审查 (IMR) | 100 |
| 州听证会 | 101 |
| 欺诈、浪费和滥用..... | 102 |



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

| | |
|--|------------|
| 7. 权利与责任..... | 104 |
| 您的权利 | 104 |
| 您的责任 | 105 |
| 不歧视通知..... | 105 |
| 会员参与计划活动的方式 | 107 |
| 隐私理赔通知 | 108 |
| 法律通知 | 113 |
| 关于 Medi-Cal 作为最后付款人、其他健康保险和侵权追偿的通知 | 114 |
| 与遗产追偿有关的通知..... | 114 |
| 行动通知 | 115 |
| 8. 重要电话号码和词汇 | 116 |
| 重要电话号码 | 116 |
| 重要词汇 | 116 |



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

1. 会员入门

如何获得帮助

Molina Healthcare 希望您对自己的医疗保健感到满意。如果您对自己的护理有任何疑问或疑虑，Molina Healthcare 希望收到您的反馈！

会员服务部

Molina Healthcare 会员服务随时为您提供帮助。Molina Healthcare 可以：

- 回答有关您的健康计划和 Molina Healthcare 承保服务的问题
- 协助您选择或更换主治医生 (PCP)
- 告知您从何处获得所需的护理
- 如果您不会说英语，为您提供口译服务
- 帮助您获取其他语言和格式的信息

如果您需要帮助，请致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。Molina Healthcare 必须确保您在致电时等待的时间少于 10 分钟。

您也可以随时在 www.MolinaHealthcare.com 在线访问会员服务部。您可以在 MyMolina 门户网站上注册，也可以使用 Molina 移动应用程序进行注册。

谁可以成为会员

每个州都可能 Medicaid 计划。在 California，Medicaid 被称为 **Medi-Cal**。

您有资格获得 Molina Healthcare，因为您符合 Medi-Cal 的资格，并且居住在 Los Angeles 县。有关详细信息，请致电您所在县的 Social Security Administration Office，电话为

1-800-772-1213。您可能还有资格通过 Social Security Administration 获得 Medi-Cal，因为您正在领取 SSI 或 SSP。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

如有参保问题，请致电 Health Care Options，电话 1-800-430-4263

（TTY 1-800-430-7077 或 711）。或者访问 <http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>

如有关于社会保障的疑问，请致电 Social Security Administration，电话 1-800-772-1213。或者访问 <https://www.ssa.gov/locator/>。

过渡性 Medi-Cal

如果您开始赚更多的钱并且您不再有资格获得 Medi-Cal，您也许可以获得过渡性 Medi-Cal。

您可以在当地县办事处询问有关获得过渡性 Medi-Cal 资格的问题：

<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>

或致电 1-800-430-4263（TTY 1-800-430-7077 活 711）联系 Health Care Options。

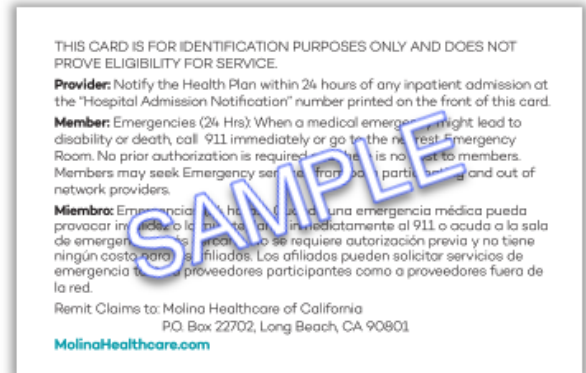
身份识别 (ID) 卡

作为 Molina Healthcare 的会员，您将获得我们的 Molina Healthcare 身份识别 (ID) 卡。当您获得医疗保健服务或处方时，您必须出示您的 Molina Healthcare ID 卡和 Medi-Cal 福利识别卡 (BIC)。您的 Medi-Cal BIC 卡是 California 寄送给您的福利识别卡。您应该随身携带所有健康卡。您的 Medi-Cal BIC 和 Molina Healthcare ID 卡如下所示：



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。



如果您在参保日期后的几周内没有收到 Molina Healthcare ID 卡，或者您的 Molina Healthcare ID 卡损坏、丢失或被盗，请立即致电会员服务部。Molina Healthcare 将免费向您发送一张新卡。请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。如果您没有 Medi-Cal BIC 卡，或者您的卡损坏、丢失或被盗，请致电当地县办事处。要查找您当地的县办事处，请访问 <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

2. 关于您的健康计划

健康计划概况

Molina Healthcare 是一项针对 Los Angeles 县享有 Medi-Cal 之人士的健康计划。Molina Healthcare 与 California 合作，帮助您获得所需的医疗保健。

与 Molina Healthcare 会员服务代表交谈，了解有关健康计划以及如何使其为您服务的更多信息。请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。

您的保险开始与结束时间

在您参保 Molina Healthcare 时，我们将在您参保日期后的两周内发送您的 Molina Healthcare 身份识别 (ID) 卡。当您获得医疗保健服务或处方时，您必须同时出示您的 Molina Healthcare ID 卡和 Medi-Cal 福利识别卡 (BIC)。

您的 Medi-Cal 保险需要每年续保。如果您当地的县办事处无法以电子方式更新您的 Medi-Cal 承保范围，该县将向您发送一份预先填写的 Medi-Cal 续保表。填写此表格并将其寄回您当地的县办事处。您可以通过亲临、电话、邮寄、在线方式或您所在县可用的其他电子方式交回您的信息。

在以下情况下，您或您的受抚养子女可以参保 Molina Healthcare：

- 您可以获得 Medi-Cal 福利
- 您居住在 Molina Healthcare 运营所在的县之一
- 受抚养子女可以是：
 - 您自己的孩子
 - 您收养的孩子
 - 您的继子女
 - 您的寄养子女
 - 您抚养的孩子



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

您的“县资格工作人员”可以告诉您是否可以获得 Medi-Cal 福利。如果您能获得 Medi-Cal 福利，您可以填写参保表以参保 Molina Healthcare。参保表来自 Health Care Options。Health Care Options 将 Medi-Cal 会员纳入健康计划。如需参保帮助，请致电 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077) 联系 Health Care Options。或者访问 www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov。您可以从列表中选择 Molina Healthcare。参保后，您最多需要 45 天才能成为会员。

您可以随时终止您的 Molina Healthcare 保险并选择其他健康计划。如就选择新计划需要帮助，请致电 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 或 711) 联系 Health Care Options。或者访问 www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov。

Molina Healthcare 是 Los Angeles 县 Medi-Cal 会员的健康计划。您可在 <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx> 上找到当地的县办事处。

如果满足以下任何一种情况，Molina Healthcare Medi-Cal 承保可能会终止：

- 您搬出 Los Angeles 县
- 您不再拥有 Medi-Cal
- 您有资格获得一项豁免计划，该计划要求您加入按服务收费 (FFS) Medi-Cal
- 您在拘留所或监狱中

如果您失去了 Molina Healthcare Medi-Cal 保险，您可能仍然有资格获得 FFS Medi-Cal 保险。如果您不确定您是否仍受 Molina Healthcare 承保，请致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。

美国印第安人在管理式护理中的特殊考虑

美国印第安人有权不参加 Medi-Cal 管理式护理计划或可以随时以任何理由退出 Medi-Cal 管理式护理计划并回到 FFS Medi-Cal。

如果您是美国印第安人，则有权在印第安人医疗保健提供者 (IHCP) 处获得医疗保健服务。您也可以在这些地点获得医疗保健服务的同时，继续留在 Molina Healthcare 或退保（退出）Molina Healthcare。要了解有关参保和退保的更多信息，请致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。

Molina Healthcare 必须为您提供护理协调，包括网络外个案管理。如果您要求从 IHCP 获得服务，但没有可用的网络内 IHCP，Molina Healthcare 必须帮助您找到网络外 IHCP。要了解更多信息，请阅读本手册第 3 章中的“医疗保健提供者网络”。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

您的计划运作方式

Molina Healthcare 是与 DHCS 签约的管理式护理健康计划。Molina Healthcare 与 Molina Healthcare 服务区的医生、医院和其他医疗保健提供者合作，为我们的会员提供医疗保健。作为 Molina Healthcare 的会员，您可能有资格获得通过 FFS Medi-Cal 提供的某些服务。这些包括门诊处方、非处方药和通过 Medi-Cal Rx 支付的一些医疗用品。

会员服务部将告诉您 Molina Healthcare 的运作方式、如何获得所需的护理、如何在办公时间安排医疗保健提供者预约、如何申请免费口译和笔译服务或替代格式的书面信息，以及如何确定您是否有资格获得交通服务。

要了解更多信息，请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。您还可以在 www.MolinaHealthcare.com 上在线查找会员服务信息。

变更健康计划

如果有其他健康计划，您可以随时离开 Molina Healthcare 并加入您居住县的另一项健康计划。要选择新计划，请致电 1-800-430-4263（TTY 1-800-430-7077 或 711）联系 Health Care Options。您可以在周一至周五上午 8 点至下午 6 点之间致电。或者访问 <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov>。

最多需要 30 天或更长时间来处理您离开 Molina Healthcare 并在您所在县参保其他计划的请求。要了解您的请求状态，请致电 1-800-430-4263（TTY 1-800-430-7077 或 711）联系 Health Care Options。

如果您想早点离开 Molina Healthcare，您可以致电 Health Care Options 要求加急（快速）退保。

可以申请快速退保的会员包括但不限于根据寄养或收养援助计划获得服务的儿童、有特殊医疗保健需求的会员以及已经加入 Medicare 或其他 Medi-Cal 或商业管理式护理计划的会员。

您可以通过联系当地县办事处要求离开 Molina Healthcare。在以下位置找到您当地的县办事处：<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>。

或致电 1-800-430-4263（TTY 1-800-430-7077 活 711）联系 Health Care Options。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

您可以随时离开 Molina Healthcare 并加入您居住县的另一项健康计划。请致电 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 或 711) 联系 Health Care Options 选择新计划。您可以在周一至周五上午 8:00 至下午 6:00 之间致电。

搬到新县或离开 California 的学生

您可以在美国任何地方（包括美国属地）获得急诊护理和紧急护理。常规护理和预防性护理仅在您居住的县承保。如果您是搬到 California 新县接受高等教育（包括大学）的学生，Molina Healthcare 将承保您新县的急诊室和紧急护理服务。您也可以在新县获得常规或预防性护理，但您必须通知 Molina Healthcare。在下面阅读更多内容。

如果您参保了 Medi-Cal，并且就读于与您居住的 California 县不同的县，则无需在该县申请 Medi-Cal。

如果您暂时离开家去 California 的另一个县读书，您有两种选择。您可以：

- 告诉 Los Angeles 县办事处的资格工作人员，您暂时要搬到学校接受高等教育，并告诉他们您在新县的地址。该县将在个案记录中更新您的新地址和县代码。如果您想在新县居住期间继续获得常规或预防性护理，则必须这样做。如果 Molina Healthcare 不为您上大学的县提供服务，您可能需要更改健康计划。如有疑问并防止延迟加入新的健康计划，请致电 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 或 711) 联系 Health Care Options。

或

- 如果 Molina Healthcare 不为您上大学的新县提供服务，并且您不将您的健康计划更改为服务于该县的计划，则您只能在新县获得急诊室和紧急护理服务。要了解更多信息，请阅读第 3 章“如何获得护理”。对于常规或预防性医疗保健，您需要使用位于 Los Angeles 县的 Molina Healthcare 医疗保健提供者网络。

如果您暂时离开 California 去另一个州上学，并且希望保留您的 Medi-Cal 保险，请联系 Los Angeles 县办事处的资格工作人员。只要您符合条件，Medi-Cal 将承保在另一个州的急诊服务和紧急护理。Medi-Cal 还将承保需要在加拿大和墨西哥住院治疗的急诊护理。

当您不在 California 时，常规和预防性护理服务（包括与这些服务相关的处方药）不在承保范围内。您将没有资格获得 Medi-Cal 对这些州外服务的承保。Molina Healthcare 不会支付您的医疗保健费用。如果您想在另一个州获得 Medicaid，则需要在该州申请。Medi-Cal 不承保美国境外的急诊、紧急护理或任何其他医疗保健服务，但第 3 章所述在加拿大和墨西哥需要住院的急诊护理除外。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

护理连续性

网络外医疗保健提供者的护理连续性

作为 Molina Healthcare 的会员，您将从 Molina Healthcare 网络中的医疗保健提供者那里获得医疗保健。要了解医疗保健提供者是否在 Molina Healthcare 网络中，请访问 www.MolinaHealthcare.com 或致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）联系 Molina Healthcare 会员服务部。名录中未列出的医疗保健提供者可能不在 Molina Healthcare 网络中。

在某些情况下，您也许可以从不在 Molina Healthcare 网络中的医疗保健提供者那里获得护理。如果您被要求更改您的健康计划或从 FFS Medi-Cal 切换到管理式护理，或者您的医疗保健提供者原本在网络内但现在在网络之外，即使您的医疗保健提供者不在 Molina Healthcare 网络中，您也可以继续使用他们的服务。这称为护理连续性。

如果您需要从网络外的医疗保健提供者那里获得护理，请致电 Molina Healthcare 要求提供护理连续性。如果满足以下所有条件，您也许能够获得长达 12 个月或更长时间的护理连续性：

- 在加入 Molina Healthcare 之前，您与网络外医疗保健提供者保持着持续的关系
- 在加入 Molina Healthcare 之前的 12 个月内，您至少去过网络外医疗保健提供者那里进行一次非急诊就诊
- 网络外医疗保健提供者愿意与 Molina Healthcare 合作，并同意 Molina Healthcare 的合同要求和服务付款
- 网络外医疗保健提供者符合 Molina Healthcare 的专业标准
- 网络外医疗保健提供者已注册并参加 Medi-Cal 计划

要了解更多信息，请致电会员服务部：1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。

如果您的医疗保健提供者在 12 个月结束时未加入 Molina Healthcare 网络、不同意 Molina Healthcare 支付费率或不符合护理质量要求，您将需要更换为 Molina Healthcare 网络中的医疗保健提供者。要讨论您的选择，请致电会员服务部：1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。

Molina Healthcare 无需为网络外医疗保健提供者的某些辅助（支持）服务提供护理连续性，例如放射学、实验室、透析中心或交通。您将通过 Molina Healthcare 网络内医疗保健提供者获得这些服务。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

要了解有关护理连续性的更多信息以及您是否符合条件，请致电 1-888-665-4621。

完成网络外医疗保健提供者提供的承保服务

作为 Molina Healthcare 的会员，您将从 Molina Healthcare 网络内医疗保健提供者那里获得承保服务。如果您在加入 Molina Healthcare 时或您的医疗保健提供者离开 Molina Healthcare 网络时正在接受某些健康状况的治疗，您仍然可以从网络外医疗保健提供者处获得 Medi-Cal 服务。

如果您需要针对以下健康状况的承保服务，您也许可以在特定时间段内继续接受网络外医疗保健提供者的护理：

| 健康状况 | 时间段 |
|--|---|
| 急性病症（需要快速治疗的医疗问题） | 只要您的急性病症持续存在 |
| 严重的慢性身体和行为状况（您长期存在的严重医疗保健问题） | 从承保开始或医疗保健提供者与 Molina Healthcare 的合同结束之日起最多 12 个月 |
| 孕期和产后（分娩后）护理 | 怀孕期间和怀孕结束后 12 个月内 |
| 母体心理健康服务 | 自诊断或妊娠结束起最多 12 个月，以较晚者为准 |
| 照顾出生至 36 个月大的新生儿 | 从承保开始日期或医疗保健提供者与 Molina Healthcare 的合同结束之日起最多 12 个月 |
| 绝症（危及生命的医疗问题） | 只要您的疾病持续存在。从您参保 Molina Healthcare 之日起或医疗保健提供者停止与 Molina Healthcare 合作之日起，您仍可获得超过 12 个月的服务 |
| 由网络外医疗保健提供者进行的手术或其他医疗程序，只要该手术或程序属于承保范围、具有医疗必需性并且由 Molina Healthcare 授权作为记录在案的治疗过程的一部分，并由医疗保健提供者推荐和记录 | 手术或其他医疗程序必须在医疗保健提供者合同终止日期后的 180 天内或您参保 Molina Healthcare 生效之日起 180 天内进行 |



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

对于可能符合条件的其他病症，请致电 1-888-665-4621。

如果网络外医疗保健提供者不愿意继续提供服务或不同意 Molina Healthcare 的合同要求、付款或其他提供护理的条款，您将无法从医疗保健提供者那里获得持续护理。您可以继续从 Molina Healthcare 网络中的其他医疗保健提供者那里获得服务。

如需帮助选择签约医疗保健提供者以继续您的护理，或者如果您对从不再在 Molina Healthcare 网络中的医疗保健提供者那里获得承保服务有疑问或问题，请致电会员服务部 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。

对于 Medi-Cal 不承保或 Molina Healthcare 与 DHCS 的合同未承保的服务，Molina Healthcare 无需提供护理连续性。要了解有关护理连续性、资格和可用服务的更多信息，请致电 1-888-665-4621。

费用

会员费用

Molina Healthcare 为有资格获得 Medi-Cal 的人提供服务。在大多数情况下，Molina Healthcare 会员无需支付承保服务、保费或自付额。

如果您是美国印第安人，则无需支付参保费、保费、自付额、共付额、分摊费用或其他类似费用。Molina Healthcare 不得向任何直接从 IHCP 或通过转诊到 IHCP 获得物品或服务的美国印第安人会员收取费用，也不得通过任何参保费、保费、自付额、共付额、分摊费用或类似费用的金额减少应付给 IHCP 的款项。

如果您参加了 Santa Clara、San Francisco 或 San Mateo 县的 County Children's Health Initiative Program (CCHIP)，或者参加了 Medi-Cal for Families，您可能需要每月支付保费和共付额。

除急诊护理、紧急护理或敏感护理外，您必须获得 Molina Healthcare 的预先批准（事先授权），然后才能去看 Molina Healthcare 网络外医疗保健提供者。如果您没有获得预先批准（事先授权），并且您前往网络外医疗保健提供者处接受急诊护理、紧急护理或敏感护理之外的护理，您可能需要支付从该医疗保健提供者处获得的护理的费用。有关承保服务的列表，请阅读本手册中的第 4 章“福利和服务”。您还可以在 Molina Healthcare 网站上找到医疗保健提供者名录，网址为 www.MolinaHealthcare.com。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

对于有长期护理和分摊费用的会员

您可能需要每月为长期护理服务支付一部分费用。您分摊的费用金额取决于您的收入。每个月，您将支付自己的医疗保健账单，包括但不限于长期服务和支持 (LTSS) 账单，直到您支付的金额等于您的分摊费用。之后，Molina Healthcare 将承保您当月的长期护理。在您支付当月的全部长期护理分摊费用之前，Molina Healthcare 不会为您提供承保。

医疗保健提供者如何获得报酬

Molina Healthcare 通过以下方式向医疗保健提供者付款：

- 按人头付款
 - Molina Healthcare 每月为每位 Molina Healthcare 会员向一些医疗保健提供者支付一定金额的款项。这称为按人头付款。Molina Healthcare 和医疗保健提供者共同决定付款金额。
- FFS 付款
 - 一些医疗保健提供者向 Molina Healthcare 会员提供护理，并向 Molina Healthcare 发送他们提供的服务的账单。这称为 FFS 付款。Molina Healthcare 和医疗保健提供者共同决定每项服务的费用。

要了解有关 Molina Healthcare 如何向医疗保健提供者付款的更多信息，请致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。

- 医疗保健提供者激励计划：
 - 符合条件的医疗保健提供者可能会因为向 Molina c 会员提供高质量护理而获得额外奖励。
 - 向医疗保健提供者提供的质量激励计划包括：医疗保健提供者按绩效付费 (P4P)、IPA 和 FQHC 按质量付费 (P4Q) 以及 Molina Healthcare 自行决定指定的其他各种补助计划。
 - 医疗保健提供者激励计划针对选定的质量指标向提供高质量护理的医疗保健提供者提供奖金。一些激励性服务需要医疗保健提供者转诊。

如果您收到医疗保健提供者的账单

承保服务是 Molina Healthcare 必须支付的医疗保健服务。如果您收到任何 Medi-Cal 承保服务的账单，请不要支付账单。立即致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。Molina Healthcare 将帮助您确定账单是否正确。

如果您收到药房开具的处方药、用品或补充剂的账单，请每周 7 天、每天 24 小时随时拨打 1-800-977-2273 联系 Medi-Cal Rx 客户服务部。TTY 用户可以在周一至周五上午 8 点至下午 5 点拨打 711。您也可以访问 Medi-Cal Rx 网站，网址为：

<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

要求 Molina Healthcare 偿还您的费用

如果您为已经获得的服务付费，并且满足以下**所有**条件，您可能有资格获得报销（偿还）：

- 您获得的服务是 Molina Healthcare 负责支付的承保服务。Molina Healthcare 不会为您报销 Molina Healthcare 不承保的服务。
- 您在成为符合条件的 Molina Healthcare 会员时获得了承保服务。
- 您要求在获得承保服务之日起一年内获得偿还。
- 您出示您或您的代表为承保服务付费的证明，例如医疗保健提供者的详细收据。
- 您必须提供总付款的分项收据副本和医疗记录文件，以验证承保服务。
- 您从 Molina Healthcare 网络中的 Medi-Cal 注册医疗保健提供者处获得了承保服务。如果您获得了急诊护理、计划生育服务或 Medi-Cal 允许网络外医疗保健提供者在未经预先批准（事先授权）的情况下执行的其他服务，则无需满足此条件。
- 如果承保服务通常需要预先批准（事先授权），您需要提供医疗保健提供者出具的证明，证明其医疗需要承保服务。

Molina Healthcare 会通过一封名为行动通知 (NOA) 的信函告诉您他们是否会为您报销。如果您满足上述所有条件，加入 Medi-Cal 的医疗保健提供者应退还您支付的全部金额。如果医疗保健提供者拒绝向您偿付，Molina Healthcare 将全额偿还您。我们必须在收到理赔申请后 45 个工作日内为您报销。

如果医疗保健提供者已加入 Medi-Cal，但不在 Molina Healthcare 网络中，并且拒绝向您付款，则 Molina Healthcare 将向您付款，但最高金额为 FFS Medi-Cal 支付的金额。对于急诊服务、计划生育服务或 Medi-Cal 允许由网络外医疗保健提供者提供而无需预先批准（事先授权）的其他服务，Molina Healthcare 将向您偿还全额自付费用。如果您不符合上述条件之一，Molina Healthcare 将不偿还您的付款。。

如果出现以下情况，Molina Healthcare 将不予偿还：

- 您要求并获得了 Medi-Cal 不承保的服务，例如美容服务
- 该服务不属于 Molina Healthcare 的承保服务
- 您有未满足的 Medi-Cal 分摊费用
- 您去看了一位不接受 Medi-Cal 的医生，并签署了一份表格，表示您无论如何都想去看病，且您将自己支付服务费用
- 您有 Medicare D 部分计划承保的处方药的 Medicare D 部分共付额



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

3. 如何获得护理

接受医疗保健服务

请阅读以下信息，以便您知道可以从哪些医疗保健提供者或哪些团体获得医疗保健。

您可以在加入 Molina Healthcare 的生效日期开始获得医疗保健服务。请始终随身携带您的 Molina Healthcare 身份识别 (ID) 卡、Medi-Cal 福利识别卡 (BIC) 和任何其他健康保险卡。切勿让其他人使用您的 BIC 卡或 Molina Healthcare ID 卡。

仅享有 Medi-Cal 承保的新会员必须选择 Molina Healthcare 网络中的主治医生 (PCP)。同时拥有 Medi-Cal 和综合其他健康保险的新会员不必选择 PCP。

Molina Healthcare 网络由与 Molina Healthcare 合作的医生、医院和其他医疗保健提供者组成。您必须在成为 Molina Healthcare 会员后的 30 天内选择 PCP。如果您不选择 PCP，Molina Healthcare 将为您选择一个。

只要 PCP 可用，您就可以为 Molina Healthcare 的所有家庭成员选择相同的 PCP 或不同的 PCP。

如果您有想要保留的医生，或者想要寻找新的 PCP，请转到医疗保健提供者名录以获取 Molina Healthcare 网络中所有 PCP 和其他医疗保健提供者的列表。医疗保健提供者名录还有其他信息可以帮您选择 PCP。如果您需要医疗保健提供者名录，请致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。您还可以在 Molina Healthcare 网站上找到医疗保健提供者名录，网址为 www.MolinaHealthcare.com。

如果您无法从 Molina Healthcare 网络的参与医疗保健提供者处获得所需的护理，您的 PCP 或 Molina Healthcare 网络中的专科医生必须获得 Molina Healthcare 的批准才能将您送到网络外医疗保健提供者处。这称为转诊。您无需转诊即可前往网络外医疗保健提供者处获得本章后面“敏感护理”标题下列出的敏感护理服务。

阅读本章的其余部分，了解有关 PCP、医疗保健提供者名录和医疗保健提供者网络的更多信息。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

Medi-Cal Rx 计划管理门诊处方药承保。要了解更多信息，请阅读第 4 章中的“其他 Medi-Cal 计划和服务”。

主治医生 (PCP)

您的主治医生 (PCP) 是您接受大部分医疗保健使用的许可医疗保健提供者。您的 PCP 还可以帮助您获得所需的其他类型的护理。您必须在参保 Molina Healthcare 后 30 天内选择 PCP。根据您的年龄和性别，您可以选择全科医生、妇产科医生、家庭医生、内科医生或儿科医生作为您的 PCP。

执业护士 (NP)、医师助理 (PA) 或认证助产士也可以担任您的 PCP。如果您选择 NP、PA 或认证护士助产士，可以为您指派一名医生来监督您的护理。如果您同时拥有 Medicare 和 Medi-Cal，或者您还拥有其他综合医疗保险，则不必选择 PCP。

您可以选择印第安人医疗保健提供者 (IHCP)、Federally Qualified Health Center (FQHC) 或 Rural Health Clinic (RHC) 作为您的 PCP。根据医疗保健提供者的类型，只要 PCP 可用，您就可以为自己和属于 Molina Healthcare 会员的其他家庭会员选择一名 PCP。

注：美国印第安人可以选择 IHCP 作为他们的 PCP，即使 IHCP 不在 Molina Healthcare 网络中。

如果您在参保后 30 天内未选择 PCP，Molina Healthcare 将为您分配 PCP。如果您获分配一名 PCP，但想更换，请致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。变更从下个月第一天开始。

您的 PCP 将：

- 了解自己的健康史和需求
- 保管您的健康记录
- 为您提供所需的预防性和常规健康护理
- 如果需要，请将您转诊到专科医生处
- 安排您所需的医院护理

您可以在医疗保健提供者名录中查找 Molina Healthcare 网络中的 PCP。医疗保健提供者名录包含与 Molina Healthcare 合作的 IHCP、FQHC 和 RHC 列表。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

您可以在 www.MolinaHealthcare.com 上在线找到 Molina Healthcare 医疗保健提供者名录。或者您可以致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711) 请求将医疗保健提供者名录邮寄给您。您也可以来电了解您想要的 PCP 是否接收新的患者。

选择医生和其他医疗保健提供者

您最清楚个人健康护理需求，所以最好是您自己选择一名 PCP。最好固定一名 PCP，这样他们才能了解您的健康护理需求。不过，如您想更换新的 PCP，您随时都可以更换。您必须选择在 Molina Healthcare 医疗保健提供者网络中并正在接收新患者的 PCP。

您的新选择将在变更后的下个月第一天开始成为您的 PCP。

要更改您的 PCP，请致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。您也可以访问 www.MolinaHealthcare.com 并注册 MyMolina。这是 Molina Healthcare 的会员门户网站，您可以在其中在线查找有关您的 Molina Healthcare 状态的信息。

如果 PCP 不接收新患者、已离开 Molina Healthcare 网络、不为同龄患者提供护理或 PCP 存在未解决的质量问题，Molina Healthcare 可以更换您的 PCP。如果您与您的 PCP 相处不融洽或意见不合，或者您错过约诊或迟到，Molina Healthcare 或您的 PCP 也可能会要求您更换为新的 PCP。如果 Molina Healthcare 需要更换您的 PCP，Molina Healthcare 会以书面形式告诉您。

如果您的 PCP 发生变化，您将在邮件中收到一封信和新的 Molina Healthcare 会员 ID 卡。卡上印有您的新 PCP 姓名。如果您对获得新的 ID 卡存在疑问，请致电会员服务部。

选择 PCP 时要考虑的一些事项：

- PCP 是否照顾儿童？
- PCP 是否在我喜欢使用的诊所工作？
- PCP 的办公室是否离我的家、工作地点或孩子的学校很近？
- PCP 的诊室是否离我住的地方很近，去那里是否方便？
- 医生和工作人员会说我的语言吗？
- PCP 是否与我喜欢的医院合作？
- PCP 是否提供我需要的服务？
- PCP 的办公时间是否符合我的日程安排？
- PCP 是否与我使用的专科医生合作？



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

初次健康预约 (IHA)

Molina Healthcare 建议，作为新会员，您在 120 天内拜访您的新 PCP 进行第一次健康预约，称为初次健康预约 (IHA)。第一次健康预约的目的是帮助您的 PCP 了解您的医疗保健历史和需求。您的 PCP 可能会询问您有关您的健康史的问题，或者可能会要求您填写问卷。您的 PCP 还会告诉您有关健康教育咨询和可以帮助您的课程的信息。

当您打电话安排第一次健康预约时，请告诉接电话的人您是 Molina Healthcare 的会员。提供您的 Molina Healthcare ID 号码。

带上您的 Medi-Cal BIC 卡和 Molina Healthcare ID 卡赴约。最好在就诊时随身携带一份药物清单和问题。请做好与您的 PCP 交流个人健康护理需求和问题的准备。

如果您将要迟到或无法赴约，请务必联系您的 PCP 诊室。

如果您对第一次健康预约有疑问，请致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。

常规护理

常规护理就是常规健康护理。其中包含预防性护理，也称之为健康护理或保健护理。这有助于您保持健康，避免生病。预防性护理包括定期检查、筛查、免疫接种、健康教育和咨询。

Molina Healthcare 建议儿童尤其要定期接受常规和预防性护理。Molina Healthcare 会员可以获得 American Academy of Pediatrics 以及 Medicare 和 Medicaid 服务中心推荐的所有早期预防服务。这些筛查包括听力和视力筛查，这有助于确保健康的发育和学习。有关儿科医生推荐的服务列表，请阅读 American Academy of Pediatrics 的 Bright Futures 指南：https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf。

常规护理还包括生病时的护理。Molina Healthcare 承保您的 PCP 的常规护理。

您的 PCP 将：

- 为您提供大部分日常护理，包括定期检查、免疫接种（注射）、治疗、处方、所需筛查和医疗建议
- 保管您的健康记录
- 如有需要，将您转诊给专科医生
- 如果需要，要求进行 X 光片、乳房 X 光检查或实验室检测

当您需要常规护理时，您将致电您的 PCP 进行预约。除非是紧急情况，否则请务必在就医前致电您的 PCP。若您遇到紧急情况，请拨 911 或前往最近的急诊室。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

如需详细了解 Molina Healthcare 承保和不予承保的医疗保健和服务，请阅读本手册中的第 4 章“福利和服务”和第 5 章“儿童和青少年健康护理”。

所有 **Molina Healthcare** 网络内医疗保健提供者都可以使用辅助工具和服务与残障人士沟通。也可以用另一种语言或形式与您交流。告诉您的医疗保健提供者或 **Molina Healthcare** 您的需求。

医疗保健提供者网络

Medi-Cal 医疗保健提供者网络是由医生、医院和其他医疗保健提供者组成的团体，他们与 Molina Healthcare 合作，为 Medi-Cal 会员提供 Medi-Cal 承保服务。

Molina Healthcare 是一项管理式护理健康计划。当您选择我们的 Medi-Cal 计划时，您就是选择通过我们的医疗保健计划获得护理。您必须通过 Molina Healthcare 从我们的网络内医疗保健提供者处获得大部分承保服务。您可以前往网络外的医疗保健提供者处接受急诊护理或计划生育服务，无需转诊或预先批准。当我们在不服务的地区时，您也可以前往网络外的医疗保健提供者寻求区域外的紧急护理。您必须获得所有其他网络外服务的转诊或预先批准，否则这些服务将不予承保。

注：美国印第安人可以选择 IHCP 作为他们的 PCP，即使 IHCP 不在 Molina Healthcare 网络中。

如果您的 PCP、医院或其他医疗保健提供者在道德上反对为您提供承保服务，例如计划生育或堕胎，请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。有关道德异议的更多信息，请阅读本章后面的“道德异议”。

如果您的医疗保健提供者在道德上反对为您提供承保的医疗保健服务，他们可以帮助您找到另一位将为您提供所需服务的医疗保健提供者。Molina Healthcare 还可以帮助您找到提供该服务的医疗保健提供者。

网络内医疗保健提供者

您将使用 Molina Healthcare 网络中的医疗保健提供者来满足您的大部分医疗保健需求。您将从网络内的医疗保健提供者处获得预防性和常规护理。您还将使用 Molina



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

Healthcare 网络中的专科医生、医院和其他医疗保健提供者。

要获取网络内医疗保健提供者的医疗保健提供者名录，请致电 1-888-665-4621

（TTY/TDD 或 711）。您也可以在 www.MolinaHealthcare.com 上在线找到医疗保健提供者名录。要获取合同药物清单的副本，请致电 Medi-Cal Rx 1-800-977-2273（TTY 1-800-977-2273），然后按 7 或 711。或访问 Medi-Cal Rx 网站，网址为 <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。

在前往 Molina Healthcare 网络之外的医疗保健提供者（包括 Molina Healthcare 服务区域内）处看诊之前，您必须获得 Molina Healthcare 的预先批准（事先授权），但以下情况除外：

- 如果您需要急诊护理，请拨打 911 或前往最近的急诊室。
- 如果您在 Molina Healthcare 服务区之外并需要紧急护理，请前往任何紧急护理机构。
- 如果您需要计划生育服务，请前往任何 Medi-Cal 医疗保健提供者处，无需预先批准（事先授权）。
- 如果您需要心理健康服务，请前往网络内医疗保健提供者或县心理健康计划医疗保健提供者，无需预先批准（事先授权）。

如果您不属于上述情况之一，并且在从网络外医疗保健提供者处获得护理之前未获得预先批准（事先授权），则您可能需要负责支付从网络外医疗保健提供者处获得的任何护理费用。

服务区内的网络外医疗保健提供者

网络外医疗保健提供者是指未与 Molina Healthcare 签订合作协议的医疗保健提供者。除了急诊护理、家庭护理、敏感护理和 Molina Healthcare 预先批准的护理外，您可能需要支付从您服务区域的网络外医疗保健提供者处获得的任何护理费用。

如果您需要网络内无法提供的医疗必需医疗保健服务，您也许可以从网络外医疗保健提供者处免费获得这些服务。如果您所需的服务在网络内不可用或离您家很远，Molina Healthcare 可能会批准转诊至网络外医疗保健提供者。如果我们将您转诊至网络外医疗保健提供者，我们将支付您的护理费用。

如需 Molina Healthcare 服务区域内的紧急护理，您必须前往 Molina Healthcare 网络内紧急护理提供者。您无需预先批准（事先授权）即可从网络内医疗保健提供者处获得紧急护理。您确实需要获得预先批准（事先授权）才能从 Molina Healthcare 服务区域内的网络外医疗保健提供者处获得紧急护理。

如果您从 Molina Healthcare 服务区域内的网络外医疗保健提供者处获得紧急护理，您可能需要支付该护理费用。您可以在本章中阅读更多关于急诊护理、紧急护理和敏感护理服务的信息。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

注：如果您是**美国印第安人**，您可以在我们**医疗保健提供者网络之外**的**IHCP**获得护理，无需转诊。网络外**IHCP**也可以将**美国印第安人**会员转诊至网络内**医疗保健提供者**，而无需先从网络内**PCP**转诊。

如果您需要网络外服务方面的帮助，请致电**1-888-665-4621**（TTY/TDD 或**711**）。

服务区域外

如果您不在**Molina Healthcare**服务区域，并且需要**并非急诊或紧急护理**的护理，请立即致电您的**PCP**。或致电**1-888-665-4621**（TTY/TDD 或**711**）。

如需**急诊护理**，请致电**911**或前往最近的**急诊室**。**Molina Healthcare**承保网络外**急诊护理**。如果您前往**加拿大或墨西哥**，需要**急诊护理并住院**，**Molina Healthcare**将为您提供护理。如果您在**加拿大或墨西哥以外的国家**旅行，并且需要**急诊护理、紧急护理**或任何**医疗保健服务**，**Molina Healthcare**将**不承保**您的护理。

如果您在**加拿大或墨西哥**支付了需要住院的**急诊护理费用**，您可以要求**Molina Healthcare**偿还您。**Molina Healthcare**将审查您的申请。要了解有关偿还的更多信息，请阅读本手册中的第**2**章“关于您的健康计划”。

如果您在另一个州或美国属地，例如**American Samoa、Guam、Northern Mariana Islands、Puerto Rico**或**United States Virgin Islands**，您可以获得**急诊护理**。并非所有医院和医生都接受**Medicaid**（**Medicaid**仅在**California**被称为**Medi-Cal**）。如果您在**California**以外的地方需要**急诊护理**，请尽快告诉医院或**急诊室**医生您有**Medi-Cal**并且是**Molina Healthcare**会员。

要求医院复印您的**Molina Healthcare ID**卡。告诉医院和医生向**Molina Healthcare**开具账单。如果您收到在另一个州获得的**服务的账单**，请立即致电**Molina Healthcare**。我们将与医院和/或医生合作，安排**Molina Healthcare**支付您的**护理费用**。

如果您在**California**以外并且有**紧急需要配取门诊处方药**，请让药房致电**1-800-977-2273**联系**Medi-Cal Rx**。

注：美国印第安人可能会在网络外**IHCP**获得服务。

如果您对网络外或服务区外护理有疑问，请致电**1-888-665-4621**（TTY/TDD 或**711**）。如果办公室关闭并且您需要**Molina Healthcare**代表的帮助，请拨打**护士咨询热线 1-888-275-8750**（英语）或**1-866-648-3537**（西班牙语）。



请致电会员服务部：**1-888-665-4621** (TTY/TDD **711**)。

Molina Healthcare 的营业时间为**周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00**。此为**免费电话**。或拨打**California** 转接热线**711**。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

如果您需要 Molina Healthcare 服务区以外的紧急护理，请前往最近的紧急护理机构。如果您在美国境外旅行并需要紧急护理，Molina Healthcare 将不承保您的护理。有关紧急护理的更多信息，请阅读本章后面的“紧急护理”。

委派模式 MCP

Molina Healthcare 将会员分配到医疗团体/IPA。医疗团体/IPA 与 Molina Healthcare 签订合同，并拥有一个医疗保健提供者网络。医疗团体/IPA 组织一群医生、专科医生和其他医疗保健提供者来为 Molina Healthcare 会员看诊。您的医生与医疗团体/IPA 共同满足您的所有医疗需求。这可能包括获得批准看专科医生或医疗服务，例如实验室检测、X 光检查和/或入院。

如果您对获得批准、网络外或服务区外护理有疑问，请使用您 ID 卡上的电话号码致电您的医疗团体/IPA，或者您可以致电 Molina 会员服务部为您提供帮助，电话为 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。

管理式护理的运作方式

Molina Healthcare 是一项管理式护理健康计划。Molina Healthcare 为居住在 Los Angeles 县的会员提供护理。在管理式护理中，您的 PCP、专科医生、诊所、医院和其他医疗保健提供者共同为您提供护理。

Molina Healthcare 与医疗集团签订合同，为 Molina Healthcare 会员提供护理。医疗团体由 PCP 和专科医生组成。医疗团体与其他医疗保健提供者合作，如实验室和耐用医疗设备提供商。医疗团体还与医院有联系。查看您的 Molina Healthcare ID 卡，了解您的 PCP、医疗团体和医院的名称。

当您加入 Molina Healthcare 时，您选择或被指定给一名 PCP。您的 PCP 是医疗团体的一部分。您的 PCP 和医疗团体将指导您所有医疗需求的护理。您的 PCP 可能会将您转诊至专科医生或要求进行实验室检测和 X 光检查。如果您需要的服务需要预先批准（事先授权），Molina Healthcare 或您的医疗团体将审查预先批准（事先授权）并决定是否批准该服务。

在大多数情况下，您必须去找与您的 PCP 在同一医疗团体工作的专科医生和其他卫生专业人员。除紧急情况外，您还必须从与您的医疗团体相关的医院获得医院护理。

有时，您可能需要医疗团体中的医疗保健提供者无法提供的服务。在这种情况下，您的 PCP 会将您转诊至另一个医疗团体或网络之外的医疗保健提供者。您的 PCP 将请求预先批准（事先授权），以便您去该医疗保健提供者处就诊。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

在大多数情况下，您必须事先获得您的 PCP、医疗团体或 Molina Healthcare 的授权，才能前往网络外医疗保健提供者或不属于您的医疗团体的医疗保健提供者处就诊。您无需预先批准（事先授权）即可获得紧急服务、计划生育服务或网络内心理健康服务。

同时拥有 Medicare 和 Medi-Cal 的会员

同时拥有 Medicare 和 Medi-Cal 的会员应有权使用属于其 Medicare 承保范围的医疗保健提供者以及包含在 Medi-Cal 计划承保范围内的医疗保健提供者。请参阅 Medicare Advantage EOC 或 Medicare Advantage 医疗保健提供者名录（如适用）。

医生

您将从 Molina Healthcare 医疗保健提供者名录中选择医生或其他医疗保健提供者作为您的 PCP。您选择的 PCP 必须是网络内医疗保健提供者。要获取 Molina Healthcare 医疗保健提供者名录的副本，请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。或在 www.MolinaHealthcare.com 在线查找。

如果您要选择新的 PCP，您还应该致电您想要的 PCP，以确保他们正在接收新患者。

如果您在成为 Molina Healthcare 会员之前有一位医生，并且该医生不是 Molina Healthcare 网络的一部分，您也许可以在有限的时间内保留该医生。这称为护理连续性。您可以在此手册中了解更多有关护理连续性的信息。要了解更多信息，请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。

如果您需要专科医生，您的 PCP 会将您转诊至 Molina Healthcare 网络的专科医生。有些专科医生不需要转诊。有关转诊的更多信息，请阅读本章后面的“转诊”。

请记住，如果您不选择 PCP，Molina Healthcare 将为您选择一个，除非您除了 Medi-Cal 之外还有其他全面的健康保险。您最清楚个人健康护理需求，所以最好是您自己选择。如果您同时拥有 Medicare 和 Medi-Cal，或者您有其他医疗保险，则不必从 Molina Healthcare 选择 PCP。

如果您想更改您的 PCP，您必须从 Molina Healthcare 医疗保健提供者名录中选择一个 PCP。请确保 PCP 现在接受新患者。要更改您的 PCP，请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。您也可以在参保 MyMolina 后更改您的 PCP。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

医院

在紧急情况下，请拨打 **911** 或前往最近的急诊室。

如果不是急诊情况，并且您需要医院护理，您的 **PCP** 将决定您前往哪家医院。您需要前往您的 **PCP** 使用且位于 **Molina Healthcare** 医疗保健提供者网络中的医院。医疗保健提供者名录列出了 **Molina Healthcare** 网络中的医院。

女性健康专科医生

您可以前往 **Molina Healthcare** 网络中的女性健康专科医生处，以获得提供女性预防和常规护理服务所需的承保护理。您不需要 **PCP** 的转诊或授权即可获得这些服务。如需帮助寻找女性健康专科医生，您可以致电 **1-888-665-4621**（TTY/TDD 或 **711**）。您也可以拨打 **24/7** 护士咨询热线 **1-888-275-8750**（英语）或 **1-866-648-3537**（西班牙语）。

对于计划生育服务，您的医疗保健提供者不必在 **Molina Healthcare** 医疗保健提供者网络中。您可以选择任何 **Medi-Cal** 医疗保健提供者，无需转诊或预先批准（事先授权）即可前往医疗保健提供者处就诊。如需帮助寻找 **Molina Healthcare** 医疗保健提供者网络之外的 **Medi-Cal** 医疗保健提供者，请致电 **1-888-665-4621**。

医疗保健提供者名录

Molina Healthcare 医疗保健提供者名录列出了 **Molina Healthcare** 网络中的医疗保健提供者。该网络是与 **Molina Healthcare** 合作的一组医疗保健提供者。

Molina Healthcare 医疗保健提供者名录列出了医院、**PCP**、专科医生、执业护士、助产士护士、医师助理、计划生育服务提供者、**FQHC**、门诊心理健康服务提供者、管理式长期服务和支持 (**MLTSS**)、独立分娩中心 (**FBC**)、**IHCP** 和 **RHC**。

医疗保健提供者名录包含 **Molina Healthcare** 网络内医疗保健提供者的名称、专科、地址、电话号码、营业时间和使用的语言。它会告诉您医疗保健提供者是否正在接收新患者。它还提供了建筑物的无障碍设施信息，例如停车场、坡道、带扶手的楼梯以及带宽门和扶手的洗手间。

要了解有关医生的教育、专业资格、住院医师资格、培训和专科医学会认证的更多信息，请致电 **1-888-665-4621**（TTY/TDD 或 **711**）。

您可以在 www.MolinaHealthcare.com 上找到在线医疗保健提供者名录。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 **California** 转接热线 **711**。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

如果您需要纸质版医疗保健提供者名录，请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。

您可以在 <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> 上的 Medi-Cal Rx 药房名录中找到与 Medi-Cal Rx 合作的药房列表。您也可以致电 Medi-Cal Rx 1-800-977-2273

（TTY: 1-800-977-2273），按 7 或 711 查找您附近的药房。

及时获得护理

您的网络内医疗保健提供者必须根据您的医疗保健需求及时提供护理。他们至少必须在下表所示的时间范围内为您提供约诊。

| 约诊类型 | 您应该可以在以下时间内预约： |
|--|----------------|
| 不需要预先批准（事先授权）的紧急护理约诊 | 48 小时 |
| 需要预先批准（事先授权）的紧急护理约诊 | 96 小时 |
| 非紧急（常规）初级保健预约 | 10 个工作日 |
| 非紧急（常规）专科护理预约 | 15 个工作日 |
| 非紧急（常规）心理健康服务提供者（非医生）护理预约 | 10 个工作日 |
| 非紧急（常规）心理健康服务提供者（非医生）随访护理预约 | 上次预约后的 10 个工作日 |
| 用于诊断或治疗受伤、疾病或其他健康状况的辅助（支持）服务的非紧急（常规）预约 | 15 个工作日 |



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

| 其他等待时间标准 | 您应该能够在以下范围内接通电话： |
|-------------------|------------------|
| 正常工作时间内会员服务电话等待时间 | 10 分钟 |
| 护士咨询热线的电话等待时间 | 30 分钟（联系到护士） |

有时等待更长的预约时间不是问题。如果不损害您的健康，您的医疗保健提供者可能会让您等待更长时间。在您的记录中必须指出，更长的等待时间不会对您的健康有害。您可以选择等待稍后的预约或致电 **Molina Healthcare** 前往您选择的另一家医疗保健提供者处就诊。您的医疗保健提供者和 **Molina Healthcare** 将尊重您的意愿。

您的医生可能会根据您的需要推荐预防性服务、持续性疾病的后续护理或长期转诊给专科医生。

当您致电 **Molina Healthcare** 或获得承保服务时，请告诉我们您是否需要口译服务，包括手语。口译服务是免费的。我们强烈建议不要使用未成年人或家庭成员担任口译员。要了解有关我们提供的口译服务的更多信息，请致电 **1-888-665-4621**。

如果您在 **Medi-Cal Rx** 药房需要口译服务（包括手语），请每周 7 天、每天 24 小时随时拨打 **1-800-977-2273** 联系 **Medi-Cal Rx** 客户服务部。TTY 用户可以在周一至周五上午 8 点至下午 5 点拨打 **711**。

护理的出行时间或距离

Molina Healthcare 必须遵循出行时间或距离标准前往接受护理。这些标准有助于确保您无需离居住地太远即可获得护理。出行时间或距离标准因您所居住的县而异。

如果 **Molina Healthcare** 无法在这些出行时间或距离标准内为您提供护理，**DHCS** 可能会允许使用不同的标准，称为就诊备选标准。有关 **Molina Healthcare** 针对您居住地的时间或距离标准，请访问 www.MolinaHealthcare.com。或致电 **1-888-665-4621**（TTY/TDD 或 **711**）。

如果您无法在 **Molina Healthcare** 为您所在县制定的旅行时间或距离标准内到达该医疗服务提供者处，则视为距离较远，无论 **Molina Healthcare** 为您所在的邮政编码区域使用了何种就诊备选标准。

如果您需要远离您居住地的医疗保健提供者提供的护理，请致电会员服务部 **1-888-665-**



请致电会员服务部：**1-888-665-4621** (TTY/TDD **711**)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 **California** 转接热线 **711**。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

4621 (TTY/TDD 或 711)。他们可以帮助您找到离您更近的医疗保健提供者。如果 Molina Healthcare 无法从更近的医疗保健提供者那里找到适合您的护理，您可以要求 Molina Healthcare 为您安排前往医疗保健提供者的交通工具，即使该医疗保健提供者离您居住的地方很远。

如果您在查找药房提供者时需要帮助，请致电 Medi-Cal Rx 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)，然后按 7 或 711。

预约

当您需要医疗保健时：

- 致电您的 PCP
- 通话时准备好您的 Molina Healthcare ID 号码
- 若诊室已下班，留下您的姓名和电话号码信息
- 带上您的 Medi-Cal BIC 卡和 Molina Healthcare ID 卡赴约
- 如果需要，请致电 1-844-292-2688 或 1-888-665-4621 要求安排交通服务前往预约地点
- 在您预约之前要求所需的语言协助或口译服务，以便在您就诊时获得服务
- 准时赴约，提前几分钟到达签到，填写表格，并回答您的 PCP 可能提出的任何问题
- 如果您无法赴约或即将迟到，请即刻致电
- 准备好您的问题和药物信息

若您遇到紧急情况，请拨 **911** 或前往最近的急诊室。如果您需要帮助决定您需要护理的紧迫程度，并且您的 PCP 无法与您交谈，请拨打 Molina Healthcare 护士咨询热线 1-888-275-8750 (英语) 或 1-866-648-3537 (西班牙语)。

赴约

如果您无法往返承保服务的预约地点，Molina Healthcare 可以帮助您安排交通。根据您的情况，您可能有资格获得医疗或非医疗交通服务。这些交通服务不适用于紧急情况，可能免费提供。

如果您遇到紧急情况，请拨打 **911**。可为与急诊护理无关的服务和预约提供交通服务。要了解更多信息，请阅读本章后面的“非紧急情况下的交通福利”。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

取消和重新预约

如果您无法赴约，请立即致电您的医疗保健提供者诊室。如果您必须取消，大多数医疗保健提供者要求您在预约前 24 小时（1 个工作日）致电。如果您多次错过预约，您的医疗保健提供者可能会停止为您提供护理，您将不得不寻找新的医疗保健提供者。

付款

除非您有长期护理分摊费用，否则您**不必**支付承保服务的费用。要了解更多信息，请阅读第 2 章中的“对于有长期护理和分摊费用的会员”。大多数情况下，您将不会收到医疗保健提供者的账单。当您获得医疗保健服务或处方时，您必须出示您的 **Molina Healthcare ID 卡** 和 **Medi-Cal BIC 卡**，以便您的医疗保健提供者知道向谁收费。您可以从医疗保健提供者处获得福利说明 (EOB) 或声明。**EOB 或声明不是账单。**

如果您收到账单，请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。如果您收到处方账单，请致电 Medi-Cal Rx 1-800-977-2273（TTY 1-800-977-2273），然后按 7 或 711。或访问 Medi-Cal Rx 网站 <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。

告诉 Molina Healthcare 您被收取的金额、服务日期和账单原因。Molina Healthcare 将帮助您确定账单是否适用于承保服务。您无需向医疗保健提供者支付 Molina Healthcare 因任何承保服务而欠的任何金额。如果您从网络外医疗保健提供者处获得护理，并且没有获得 Molina Healthcare 的预先批准（事先授权），您可能需要支付所获得的护理费用。

在去网络外医疗保健提供者处就诊之前，您必须获得 Molina Healthcare 的预先批准（事先授权），除非：

- 您需要急诊服务，在这种情况下请拨打 911 或前往最近的医院
- 您需要计划生育服务或与性传播感染检测相关的服务，在这种情况下，您可以前往任何 Medi-Cal 医疗保健提供者处就诊，而无需预先批准（事先授权）
- 您需要心理健康服务，在这种情况下，您可以前往网络内医疗保健提供者或县心理健康计划医疗保健提供者处就诊，而无需预先批准（事先授权）

如果您因为 Molina Healthcare 网络内无法提供医疗必需的护理，而需要从网络外医疗保健提供者处获得医疗必需的护理，只要该护理是 Medi-Cal 承保的服务且您已获得 Molina Healthcare 的预先批准（事先授权），您就无需支付费用。要了解有关急诊护理、紧急护理和敏感服务的更多信息，请转到本章中的相应标题。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

如果您收到账单或被要求支付您认为不必支付的共付额，请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。如果您支付账单，您可以向 Molina Healthcare 提交理赔表。您需要以书面形式告知 Molina Healthcare 您支付的物品或服务。Molina Healthcare 将阅读您的理赔申请并决定您是否可以退款。

如有疑问，请致电 1-888-665-4621（TTY/ TDD 或 711）。

如果您在退伍军人事务系统中获得服务，或在 California 以外获得非承保或未经授权的服务，您可能需要付款。

如果出现以下情况，Molina Healthcare 将不予偿还：

- 这些服务不在 Medi-Cal 的承保范围内，例如美容服务
- 您有未满足的 Medi-Cal 分摊费用
- 您去看了一位不接受 Medi-Cal 的医生，并签署了一份表格，表示您无论如何都想去看病，且您将自己支付服务费用
- 您要求偿还 Medicare D 部分计划承保的处方药的 Medicare D 部分共付额

转诊

如果您需要专科医生治疗，您的 PCP 或其他专科医生会为您转诊一位专科医生。专科医生是专注于一种医疗保健服务的医疗保健提供者。为您转诊的医生将与您一起选择专科医生。为了帮助确保您可以及时去看专科医生，DHCS 为会员设定了预约时间范围。这些时间范围列在本章前面的“及时获得护理”中。您的 PCP 办公室可以帮助您与专科医生预约。

其他可能需要转诊的服务包括诊室手术、X 光检查、实验室检测。

您的 PCP 可能会给您一份表格，以便您带给专科医生。专科医生将填写该表并将其发回给您的 PCP。只要专科医生认为您需要，他们就会持续对您进行治疗。专科服务必须由属于 Molina 或 Medical Group/IPA 网络的医生提供。如果没有网络内专科医生，我们将协助寻找满足您需求的医疗保健提供者。

如果您的健康问题需要长期的特殊医疗护理，您可能需要长期转诊。拥有长期转诊意味着您可以多次去看同一位专科医生，而无需每次都获得转诊。

如果您在获得长期转诊时遇到困难或想要获得 Molina Healthcare 转诊政策的副本，请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

以下情况**无需**转诊：

- PCP 看诊
- 妇产科就诊
- 紧急护理或急诊护理就诊
- 成年人敏感服务，如性侵犯护理
- 计划生育服务（如需了解更多信息，请致电 Office of Family Planning Information and Referral Service，电话：1-800-942-1054）
- 艾滋病检查与咨询（12 岁或以上）
- 性传播感染服务（12 岁或以上）
- 脊椎按摩服务（当由网络外 FQHC、RHC 和 IHCP 提供时，可能需要转诊）
- 初步心理健康评估
- 参与计划的网络内专科医疗保健提供者的诊室就诊
- 社区卫生工作者
- 导乐服务

未成年人还可以在未经父母或监护人同意的情况下获得某些门诊心理健康服务、敏感服务和物质使用障碍服务。要了解更多信息，请阅读本章后面的“未成年人同意服务”和本手册第 4 章中的“物质使用障碍治疗服务”。

《California 癌症公平法案》转诊

复杂癌症的有效治疗取决于许多因素。这些包括获得正确的诊断和及时接受癌症专家的治疗。如果您经诊断患有复杂癌症，新的《California 癌症护理公平法案》允许您向您的医生申请转诊，以便从网络内的国家癌症研究所 (NCI) 指定的癌症中心、NCI 社区肿瘤研究计划 (NCORP) 附属站点或合格的学术癌症中心接受癌症治疗。

如果 Molina Healthcare 没有网络内 NCI 指定的癌症中心，如果网络外中心和 Molina Healthcare 同意付款，Molina Healthcare 将允许您 要求转诊以从 California 的这些网络外中心之一接受癌症治疗，除非您选择其他癌症治疗提供者。

如果您被诊断出患有癌症，请联系 Molina Healthcare，了解您是否有资格获得这些癌症中心之一的服务。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

准备好戒烟了吗？要以英语了解服务，请致电 1-800-300-8086。要以西班牙语了解服务，请致电 1-800-600-8191。

要了解更多信息，请前往 www.kickitca.org。

预先核准（事先授权）

对于某些类型的护理，您的 PCP 或专科医生需要在您获得护理之前征得 Molina Healthcare 的许可。这称为请求预先批准或事先授权。这意味着 Molina Healthcare 必须确保护理是医疗必需的。

如果为保护个人生命、保证不会出现严重疾病或残障或减轻诊断疾病、伤痛或伤疾的严重疼痛是合理必需的服务，那就具有医疗必需性。对于 21 岁以下的会员，Medi-Cal 服务包括修复或帮助缓解身体或精神疾病或状况所需的医疗护理。

以下服务**始终**需要预先批准（事先授权），即使您从 Molina Healthcare 网络中的医疗保健提供者处获得这些服务：

- 住院，如果并非急诊情况
- Molina Healthcare 服务区以外的服务，如果不是急诊或紧急护理
- 门诊手术
- 护理机构（包括与 Department of Health Care Services Subacute Care Unit 签约的成人和儿童亚急性护理设施）或中级护理机构（包括发育障碍者中级护理设施 (ICF/DD)、ICF/DD-康复 (ICF/DD-H)、ICF/DD-护理 (ICF/DD-N)）提供的长期护理或专业护理服务
- 专科治疗、成像、检测和程序
- 非紧急情况下的医疗交通服务
- 社区支持服务

紧急救护车服务不需要预先批准（事先授权）。

Molina Healthcare 在收到合理所需的信息后，有 5 个工作日的时间内来决定（批准或拒绝）预先批准（事先授权）请求。当医疗保健提供者提出预先批准（事先授权）请求时，而 Molina Healthcare 认为遵循标准时间范围可能会严重危及您的生命或健康或获得、维持或重新获得最大功能的能力，Molina Healthcare 将在不超过 72 小时内做出预先批准（事先授权）决定。这意味着在获得预先批准（事先授权）请求后，Molina Healthcare 将根据您的健康状况要求尽快通知您，并且不迟于服务请求后 72 小时或 5 天。临床或医务人员（如医生、护士和药剂师）审查预先批准（事先授权）请求。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

Molina Healthcare 不会以任何方式影响审查员拒绝或批准承保或服务的决定。如果 Molina Healthcare 不批准该请求，Molina Healthcare 将向您发送行动通知 (NOA) 信函。如果您不同意该决定，NOA 将告诉您如何提出上诉。

如果 Molina Healthcare 需要更多信息或更多时间来审查您的请求，Molina Healthcare 将与您联系。

您永远不需要预先批准（事先授权）即可获得急诊护理，即使不在 Molina Healthcare 网络内或您的服务区域内。如果您怀孕，这包括分娩和生产。某些敏感护理服务不需要预先批准（事先授权）。要了解有关敏感护理服务的更多信息，请阅读本章后面的“敏感护理”。

有关预先批准（事先授权）的问题，请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。

第二意见

您可能需要就医疗保健提供者认为您需要的护理或您的诊断或治疗计划征求第二意见。例如，如果您想确保您的诊断正确，您不确定自己是否需要处方治疗或手术，或者您尝试过遵循治疗计划但没有效果，您可能需要第二意见。如果您或您的网络内医疗保健提供者要求，Molina Healthcare 将支付第二意见的费用，并且您将从网络内医疗保健提供者那里获得第二意见。您无需获得 Molina Healthcare 的预先批准（事先授权）即可从网络内医疗保健提供者处获得第二意见。如果您想获得第二意见，我们会将您转诊至可以为您提供第二意见的合格网络内医疗保健提供者。

要寻求第二意见并在选择医疗保健提供者时获得帮助，请致电 1-888-665-4621

（TTY/TDD 或 711）。如果您需要，您的网络内医疗保健提供者还可以帮助您获得第二意见的转诊。

如果 Molina Healthcare 网络中没有可以为您提供第二意见的医疗保健提供者，Molina Healthcare 将支付网络外医疗保健提供者的第二意见费用。Molina Healthcare 将在 5 个工作日内通知您，您选择的第二意见医疗保健提供者是否获得批准。如果您患有慢性、严重或危急疾病，或对您的健康有直接和严重威胁，包括但不限于生命、肢体或主要身体部位或身体机能的丧失，Molina Healthcare 将在 72 小时内以书面形式告知您。

如果 Molina Healthcare 拒绝您的第二意见请求，您可以提出申诉。要了解有关申诉的更多信息，请阅读本手册第 6 章中的“投诉”。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

敏感护理

未成年人同意服务

如果您未满 18 岁，您可以在未经父母或监护人许可的情况下接受某些服务。这些服务称为未成年人同意服务。

您可未经您的父母或监护人许可获得这些服务：

- 强奸和其他性侵犯服务
- 妊娠检测和咨询
- 避孕服务，例如避孕（不包括绝育）
- 流产服务

如果您年满 12 岁，则可以在未经父母或监护人许可的情况下获得以下服务：

- 门诊心理健康服务和咨询，或住宅庇护所服务，具体取决于您的成熟度和参与自己医疗保健的能力
- HIV/艾滋病 (AIDS) 谘询、预防、检测和治疗
- 性传播感染的预防、检测和治疗，包括梅毒、淋病、衣原体和单纯疱疹等性传播疾病
- 针对药物和酒精滥用的物质使用疾患治疗，包括筛检、评估、介入和转诊服务
 - 要了解更多信息，请阅读本手册第 4 章中的“物质使用障碍治疗服务”。

对于妊娠检测、避孕服务或性传播感染服务，医疗保健提供者或诊所不必在 **Molina Healthcare** 网络中。您可以选择任何 **Medi-Cal** 医疗保健提供者，无需转诊或预先核准（事先授权）就可以获得该等服务。

来自网络外医疗保健提供者的与敏感护理无关的服务可能不在承保范围内。要查找 **Molina Healthcare Medi-Cal** 网络之外的 **Medi-Cal** 医疗保健提供者，或寻求交通帮助以前往医疗保健提供者处，请致电 1-888-665-4621。有关避孕服务的更多信息，请阅读本手册第4章中的“预防和保健服务以及慢性病管理”。

对于属于门诊心理健康服务的未成年人同意服务，您可以前往网络内或网络外的医疗保健提供者，而无需转诊，也无需预先批准（事先授权）。您的 **PCP** 不须为您转诊，您也不须获得 **Molina Healthcare** 的预先批准即可获得承保的未成年人同意服务。

Molina Healthcare 不承保属于专业心理健康服务的未成年人同意服务。您居住所在县的县心理健康计划承保作为专业心理健康服务的未成年人同意服务。对于专业心理健康服务，请每周 7 天、每天 24 小时随时联系您所在县的所有心理健康计划或您的 **Molina**



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 **California** 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

Healthcare 行为健康组织。要在线查找所有县的免费电话号码，请访问：
<http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>。

未成年人可以拨打 24/7 护士咨询热线 1-888-275-8750（英语）或 1-866-648-3537（西班牙语）与代表私下讨论他们的健康问题。

如果您能够在未经父母或监护人同意的情况下根据法律同意自己的护理，未经您的书面许可，Molina Healthcare 不会向您的 Molina Healthcare 计划投保人或主要保户或任何 Molina Healthcare 参保人提供有关您的敏感护理服务的信息。您还可以要求以某种形式或格式（如果有）获取有关您的医疗服务的私人信息，并将其发送到另一个位置。要了解有关如何请求与敏感服务相关的机密通信的更多信息，请阅读本手册第 7 章中的“隐私惯例通知”。

成人敏感护理服务

作为 18 岁或以上的成年人，您不必去 PCP 处接受某些敏感或私人护理。您可以选择任何医生或诊所进行以下类型的护理：

- 计划生育和节育，包括 21 岁及以上成年人的绝育手术
- 妊娠检测和咨询以及其他与妊娠相关的服务
- HIV/AIDS 预防和检测
- 性传播感染预防、检测和治疗
- 性侵犯护理
- 门诊流产服务

对于敏感护理，医生或诊所不必在 Molina Healthcare 网络中。您可以选择前往任何 Medi-Cal 医疗保健提供者处获得这些服务，而无需 Molina Healthcare 的转诊或预先批准（事先授权）。如果您从网络外医疗保健提供者那里获得的护理未在此处列为敏感护理，您可能需要付费。

如果您需要帮助寻找这些服务的医生或诊所，或帮助获得这些服务（包括交通），请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。或拨打 24/7 护士咨询热线 1-888-275-8750（英语）或 1-866-648-3537（西班牙语）。

未经您的书面许可，Molina Healthcare 不会向您的 Molina Healthcare 计划投保人或主要保户或任何 Molina Healthcare 参保人提供有关您的敏感护理服务的信息。您可以以某种形式或格式（如果有）获取有关您的医疗服务的私人信息，并将其发送到另一个位置。要了解有关如何请求与敏感服务相关的机密通信的更多信息，请阅读本手册第 7 章中的“隐私惯例通知”。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

道德异议

某些医疗保健提供者对某些承保服务存在道德异议。如果他们在道德上不同意某些承保服务，他们有权不提供这些服务。您仍然可以从其他医疗保健提供者处获得这些服务。如果您的医疗保健提供者出于道德原因拒绝，他们可以协助您找到另一名医疗保健提供者为您提供所需服务。**Molina Healthcare** 还可以帮助您找到医疗保健提供者。

一些医院和医疗保健提供者不提供以下一项或多项服务，即使这些服务属于 **Medi-Cal** 承保范围：

- 计划生育
- 避孕服务，包括紧急避孕
- 绝育，包括分娩和分娩时的输卵管结扎术
- 不孕症治疗
- 流产

为确保您选择能够为您提供您和您的家人所需护理的医疗保健提供者，请致电您想要的医生、医疗团体、独立执业协会或诊所。询问医疗保健提供者是否能够并且愿意提供您需要的服务。或致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）联系 **Molina Healthcare**。

您可以获得这些服务。**Molina Healthcare** 将确保您和您的家人可以使用将为您提供所需护理的医疗保健提供者（医生、医院和诊所）。如果您有任何疑问或需要帮助寻找医疗保健提供者，请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）联系 **Molina Healthcare**。

紧急护理

紧急护理不是急诊或危及生命的状况。它适用于您需要的服务，以防止因突发疾病、受伤或您已有疾病的并发症而对您的健康造成严重损害。大多数紧急护理预约不需要预先批准（事先授权）。如果您要求紧急护理预约，您将在 48 小时内得到预约。如果您需要的紧急护理服务需要预先批准（事先授权），您将在提出请求后 96 小时内获得预约。

对于紧急护理，致电您的 PCP。如果您无法联系到 PCP，请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。或者您可以拨打护士咨询热线 1-888-275-8750（英语）或 1-866-648-3537（西班牙语），了解最适合您的护理水平。

每当您出现症状或需要医疗保健信息时，您都可以拨打护士咨询热线电话 1-888-275-8750（TTY/TDD 或 711）。注册护士每周 7 天、每天 24 小时提供服务，以评估症状并帮助做出良好的医疗护理决定。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

这些注册护士不进行诊断；他们只会评估症状，并根据护士咨询热线特有的专门设计算法（治疗说明）指导患者选择最合适的护理水平。护士咨询热线可能会将您转诊至 PCP、专科医生、911 或急诊室。通过教育患者并指导您进行下一步的护理，可以降低成本和不对的医疗保健系统利用。

如果您在服务区域外需要紧急护理，请前往最近的紧急护理机构。

紧急护理需求可能是：

- 感冒
- 咽喉痛
- 发烧
- 耳朵疼痛
- 肌肉扭伤
- 产科服务

当您在 **Molina Healthcare** 的服务区域内并需要紧急护理时，您必须从网络内医疗保健提供者那里获得紧急护理服务。您不需要预先批准（事先授权）即可获得 **Molina Healthcare** 服务区域内网络内医疗保健提供者的紧急护理。

如果您在 **Molina Healthcare** 服务区之外，但在美国境内，则无需预先批准（事先授权）即可在服务区外获得紧急护理。请前往最近的紧急护理机构。

Medi-Cal 不承保美国以外的紧急护理服务。如果您在美国境外旅行并需要紧急护理，我们将不承保您的护理。

如果您需要心理健康紧急护理，请致电您所在县的心理健康计划或会员服务部，电话为 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。每周 7 天、每天 24 小时随时致电您所在县的心理健康计划或您的 **Molina Healthcare** 行为健康组织。要在线查找所有县的免费电话号码，请访问：<http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>。

如果您在医院期间获得药物作为承保紧急护理就诊的一部分，**Molina Healthcare** 会将其作为您承保就诊的一部分进行承保。如果您的紧急护理提供者给了您需要带到药房的处方，**Medi-Cal Rx** 将决定它是否在承保范围内。要了解有关 **Medi-Cal Rx** 的更多信息，请阅读本手册第 4 章“其他 **Medi-Cal** 计划和服务”中的“**Medi-Cal Rx** 承保的处方药”。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 **California** 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

急诊护理

如需急诊护理，请致电 **911** 或前往最近的急诊室 (ER)。对于急诊护理，您不需要 Molina Healthcare 的预先批准（事先授权）。

在美国境内，包括任何美国属地，您有权使用任何医院或其他场所接受急诊护理。

如果您在美国境外，则仅承保需要在加拿大和墨西哥住院的急诊护理。其他国家的急诊护理和其他护理不在承保范围内。

急诊护理适用于危及生命的医疗情况。这种护理是针对具有一般健康和医学知识的谨慎（合理）外行人（非医疗保健专业人员）可能预料到的疾病或伤害，如果不立即接受治疗，您的健康（或您未出生婴儿的健康）将面临严重危险。这包括对您的身体机能、身体器官或身体部位造成严重伤害的风险。示例可能包括但不限于：

- 临产
- 骨折
- 剧烈疼痛
- 胸痛
- 呼吸困难
- 严重烧伤
- 药物过量
- 昏厥
- 严重出血
- 精神科急症，例如严重抑郁或自杀念头

不要去急诊室进行常规护理或非紧急护理。您应该从 PCP 处获得常规护理，他们最清楚您的情况。在去急诊室之前，您无需询问您的 PCP 或 Molina Healthcare。但是，如果您不确定您的健康状况是否为紧急情况，请致电您的 PCP。您也可以拨打 24/7 护士咨询热线 1-888-275-8750（英语）或 1-866-648-3537（西班牙语）。

如果您需要 Molina Healthcare 服务区以外的急诊护理，请前往最近的急诊室，即使它不在 Molina Healthcare 网络中。如果您去急诊室，请他们致电 Molina Healthcare。您或收治您的医院应在您获得急诊护理后的 24 小时内致电 Molina Healthcare。如果您在美国境外旅行，而不是前往加拿大或墨西哥，并且需要急诊护理，Molina Healthcare 将不承保您的护理。

如果您需要急诊交通运输，请拨打 **911**。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

如果您在紧急情况（稳定后护理）需要在网络外医院接受护理，医院将致电 Molina Healthcare。

如果您或您认识的人处于危机之中，请联系 988 自杀和危机生命线：**致电或发短信 988** 或在 988lifeline.org/chat 上在线聊天。988 自杀和危机生命线为处于危机中的任何人提供免费和保密的支持。这包括处于情绪困扰中的人以及那些因自杀、心理健康和/或药物使用危机而需要支持的人。

请记住：除非您有理由相信自己有医疗紧急情况，否则不要拨打 **911**。只有急诊情况才能获得急诊护理，不得为常规护理或感冒或咽喉肿痛等小病请求急诊护理。如果是紧急情况，请拨打 **911** 或前往最近的急诊室。

Molina Healthcare 护士咨询热线全年无休，每天 24 小时为您提供免费的医疗信息和建议。拨打护士咨询热线 1-888-275-8750（英语）或 1-866-648-3537（西班牙语）（TTY/TDD 或 711）。

护士咨询专线

Molina Healthcare 护士咨询热线可以全年无休，每天 24 小时为您提供免费的医疗信息和建议。拨打护士咨询热线 1-888-275-8750（英语）或 1-866-648-3537（西班牙语）（TTY/TDD 或 711）：

- 与护士交谈，护士将回答医疗问题，提供护理建议，并帮助您决定是否应该立即去看医疗保健提供者
- 获得有关糖尿病或哮喘等疾病的帮助，包括关于哪种医疗保健提供者可能适合您的病情的建议

护士咨询热线**无法**帮助预约门诊或续配药物。如果您在这些方面需要帮助，请致电您的医疗保健提供者诊室。

预立医疗指示

预立医疗指示或预立指示是一种法律形式。您可以在表格上列出您想要的医疗保健，以防您以后无法交谈或做出决定。您还可以列出您**不**想要的医疗保健。您可指定由某人，例如您的配偶，在您无法作出决定时替您作出决定。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

Molina 个案经理联系的会员可以向他们的个案经理索取有关预立指示的信息。会员还可以致电 Molina Healthcare 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711) 索取有关预立指示和个案管理服务的更多信息。

您可以在药房、医院、律师事务所和医生诊室获得预立指示表。您可能需要为该表格付费。您还可以在线寻找和下载免费表格。您可以请您的家人、PCP 或您信任的人帮助您填写表格。

您有权将您的预立医疗指示记入您的医疗记录。您有权随时变更或取消您的预立医疗指示。

您有权了解预先医疗指示的相关法律的修改。Molina Healthcare 将在更改后 90 天内告知您州法律的变化。

要了解更多信息，您可以致电 1-888-665-4621 联系 Molina Healthcare。

器官及组织捐献

您可通过捐献器官或组织帮助挽救生命。若您在 15 岁至 18 岁之间，您可在取得您父母或监护人书面同意下成为捐献者。您可随时改变成为器官捐献者的决定。若您想了解更多有关器官或组织捐献的信息，请咨询您的 PCP。您也可以访问 United States Department of Health and Human Services 网站，网址为 www.organdonor.gov。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

4. 福利和服务

您的健康计划承保哪些福利和服务

本章介绍 Molina Healthcare 承保的福利和服务。您的承保服务是免费的，只要这些服务具有医疗必需性，并且由 Molina Healthcare 网络内医疗保健提供者提供。如果护理在网络外，您必须向 Molina Healthcare 申请预先批准（事先授权），但某些敏感服务和急诊护理除外。您的健康计划可能承保网络外医疗保健提供者提供的医疗必需服务，但您必须为此向 Molina Healthcare 寻求预先批准（事先授权）。

如果为保护个人生命、保证不会出现严重疾病或残障或减轻诊断疾病、伤痛或伤疾的严重疼痛是合理必需的服务，那就具有医疗必需性。对于未满 21 岁的会员，Medi-Cal 服务包括在医学必需的、以修复或协助缓解身体或精神疾病或病症的护理。有关承保服务的更多信息，请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。

21 岁以下会员可获得额外的福利和服务。要了解更多信息，请阅读本手册中的第 5 章“儿童和青少年健康护理”。

下面列出了 Molina Healthcare 提供的一些基本健康福利和服务。带星号 (*) 的福利和服务需要预先批准（事先授权）。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

- 针灸*
- 急症（短期治疗）居家健康治疗和服务
- 成人免疫接种（注射）
- 过敏测试及注射
- 针对紧急情况的救护车服务
- 麻醉师服务
- 哮喘预防
- 听力*
- 行为健康治疗*
- 生物标志物检测*
- 心脏康复
- 脊椎按摩服务*
- 化学疗法和放射疗法
- 认知健康评估
- 社区健康工作者服务
- 牙科服务 - 有限（由医疗专业人员/主治医生 (PCP) 在医疗诊所执行）
- 透析/血液透析服务
- 导乐服务
- 耐用医疗设备 (DME)*
- 亲子双重服务
- 急诊室就诊
- 肠内及非口服营养*
- 计划生育服务（您可以前往未参与计划的医疗保健提供者处）
- 适应训练服务和设备*
- 助听器
- 居家护理*
- 临终关怀*
- 住院医疗和手术护理*
- 中级护理机构服务
- 实验室和放射科*
- 长期家庭健康治疗和服务*
- 产科及新生儿护理
- 重大器官移植*
- 职业治疗*
- 矫形器/假肢*
- 造瘘术和泌尿外科用品
- 门诊医院服务
- 门诊精神健康服务
- 门诊手术*
- 姑息治疗*
- PCP 看诊
- 儿科服务
- 物理治疗*
- 足疗服务*
- 肺功能康复
- 快速全基因组测序
- 康复服务和设备*
- 专业护理服务，包括亚急性服务
- 专科医生就诊
- 言语治疗*
- 手术服务
- 远程医疗/远程健康
- 跨性别服务*
- 紧急护理
- 视力服务*
- 女性健康服务

本手册第 8 章“重要电话号码和词汇”中提供了承保服务的定义和描述。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

如果为保护个人生命、保证不会出现严重疾病或残障或减轻诊断疾病、伤痛或伤疾的严重疼痛是合理必需的服务，那就具有医疗必需性。

医疗必需的服务包括与年龄相适应的成长和发育，或获得、维持或恢复功能能力所必需的服务。

对于 21 岁以下的会员，根据 **Medi-Cal for Kids and Teens**（也称为联邦早期和定期筛查、诊断和治疗(EPSTD)）福利，如果某项服务是纠正或改善缺陷、身体和精神疾病或病症所必需的，则该服务为医疗必需服务。这包括为解决或帮助缓解身体或精神疾病或病症或维持会员的状况以防止其恶化所必需的护理。

医疗必需的服务不包括：

- 未经检测或仍在检测中的治疗
- 不被普遍认为有效的服务或用品
- 超出正常疗程和治疗时间的服务或没有临床指南的服务
- 为照顾者或医疗保健提供者提供便利的服务

Molina Healthcare 与其他计划协调，以确保您获得所有医疗必需的服务，即使这些服务由另一个计划承保，而不是 **Molina Healthcare** 承保。

医疗必需的服务包括出于以下目的的合理且必要的承保服务：

- 保护生命，
- 预防重大疾病或重大残疾，
- 减轻剧烈疼痛，
- 实现适合年龄的生长发育，或
- 获得、维持和恢复功能能力

对于 21 岁以下的会员，医疗必需的服务包括上面列出的所有承保服务，以及 **Medi-Cal for Kids and Teens** 福利所要求的任何其他必要的医疗保健、筛查、免疫接种、诊断服务、治疗和其他措施，以纠正或改善缺陷以及身心疾病和状况。根据联邦法律，这项福利被称为早期和定期筛查、诊断和治疗 (EPSTD) 福利。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 **California** 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

Medi-Cal for Kids and Teens 为低收入婴儿、21 岁以下的儿童和青少年提供预防、诊断和治疗服务。Medi-Cal for Kids and Teens 承保的服务比成人福利更多。它旨在确保儿童得到早期检测和护理，以预防或诊断和治疗健康问题。Medi-Cal for Kids and Teens 的目标是确保每个孩子在需要时都能获得所需的医疗保健——在适当的时间、适当的地点为适当的儿童提供适当的护理。

Molina Healthcare 将与其他计划协调，以确保您获得所有医疗必需的服务，即使其他计划承保这些服务而 Molina Healthcare 不承保。阅读本章后面的“其他 Medi-Cal 计划和服务”。

Molina Healthcare 承保的 Medi-Cal 福利

门诊服务

成人免疫接种（注射）

当成人免疫接种（注射）是一项预防性服务时，无需预先批准（事先授权），即可从网络内医疗保健提供者处获得成人免疫接种。Molina Healthcare 承保 Centers for Disease Control and Prevention (CDC) 下属之 Advisory Committee on Immunization Practices (ACIP) 推荐的免疫接种（注射）作为预防性服务，包括您旅行时所需的免疫接种（注射）。

您还可以通过 Medi-Cal Rx 从药房获得一些成人免疫接种（注射）服务。要了解有关 Medi-Cal Rx 的更多信息，请阅读本章后面的“其他 Medi-Cal 计划和服务”。

过敏护理

Molina Healthcare 承保过敏测试和治疗，包括过敏脱敏、减敏或免疫治疗。

麻醉师服务

Molina Healthcare 承保您接受门诊治疗时医疗必需的麻醉服务。这可能包括由可能需要预先批准（事先授权）的麻醉师提供的牙科手术麻醉。

脊椎按摩服务

Molina Healthcare 承保脊椎按摩服务，仅限于通过手动操作治疗脊柱。脊椎按摩服务仅限于每月最多 2 次服务，或每月 2 次以下服务的组合：针灸、听力、职业治疗和言语治疗。限制不适用于 21 岁以下的儿童。Molina Healthcare 可能会预先批准医疗必需的其他服务。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

这些会员有资格获得脊椎按摩服务：

- 21 岁以下儿童
- 妊娠结束后 60 天内的孕妇
- 专业护理机构、中期护理机构或亚急性护理机构的住院患者
- 在 Molina Healthcare 网络内的县医院门诊部、门诊诊所、Federally Qualified Health Center (FQHC) 或 Rural Health Clinic (RHC) 接受服务的所有会员。并非所有 FQHC、RHC 或县医院都提供门诊脊椎按摩服务。

认知健康评估

Molina Healthcare 为没有资格获得 Medicare 计划下的年度健康就诊中的类似评估、65 岁或以上的会员承保每年一次的认知健康评估。认知健康评估寻找阿尔茨海默病或痴呆的迹象。

社区卫生工作者服务

Molina Healthcare 根据医生或其他持证执业者的推荐，为个人承保社区卫生工作者 (CHW) 服务，以预防疾病、残疾和其他健康状况或其进展；延长寿命；并促进身心健康和效率。CHW 服务没有服务地点限制，会员可以在急诊科等环境中接受服务。服务可能包括：

- 健康教育和个人支持或宣传，包括控制和预防慢性病或传染病；行为、围产期和口腔健康状况；以及暴力或伤害预防
- 健康促进和指导，包括设定目标和制定行动计划以解决疾病预防和管理
- 健康导航，包括提供信息、培训和支持，以帮助获得医疗保健和社区资源
- 筛查和评估服务，帮助会员获得改善其健康的服务。

根据持证执业者的判断，符合以下任何情况的会员可获得 CHW 暴力预防服务：

- 会员因社区暴力而受到暴力伤害。
- 会员面临因社区暴力而遭受暴力伤害的重大风险。
- 会员长期遭受社区暴力。

CHW 暴力预防服务专门针对社区暴力（例如帮派暴力）。CHW 可以通过其他途径向会员提供人际/家庭暴力服务，并针对这些需求提供专门培训/经验。

透析和血液透析服务

Molina Healthcare 承保透析治疗。如果您的医生提交申请并得到 Molina Healthcare 的批准，Molina Healthcare 还承保血液透析（慢性透析）服务。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

Medi-Cal 承保范围不包括：

- 舒适、便利或豪华的设备、用品和功能
- 非医疗物品，例如发电机或配件，让家庭透析设备易携带出行

导乐服务

Molina Healthcare 承保网络内导乐提供者在会员怀孕期间、分娩期间（包括死产、流产和堕胎）以及会员妊娠结束后一年内提供的导乐服务。Medi-Cal 不承保所有导乐服务。

导乐服务提供者是指在分娩前、分娩中和分娩后（包括死产、流产和堕胎期间）为孕妇和产后妇女提供健康教育、宣传以及身体、情感和非医疗支持的接生员。

作为预防性福利，导乐服务需要医生或其他持证执业医生在执业范围内提出书面建议。

DHCS 发布了符合初始建议要求的导乐服务长期建议。导乐服务的初步建议包括以下授权：

- 初次就诊
- 最多 8 次额外就诊，可以是产前和产后就诊的混合
- 分娩和接生（包括导致死产的分娩和接生）、人工流产或流产期间的支持
- 妊娠结束后最多 2 次延长的 3 小时产后访视

如果有医生或其他持证执业者的额外书面建议，会员最多可接受九次额外的产后就诊。

如果网络内导乐服务提供者不可用，Molina Healthcare 必须为会员协调在网络外获得导乐服务。

亲子双重服务

Molina Healthcare 为会员及其照顾者提供医疗必需的亲子双重行为健康 (DBH) 护理服务。亲子双重是指儿童及其父母或照顾者。亲子双重护理为父母或照顾者和孩子服务。它以家庭福祉为目标，以支持儿童的健康发展和心理健康。

亲子双重护理服务包括：

- DBH 健康儿童就诊
- 亲子双重综合社区支持服务
- 亲子双重心理教育服务
- 亲子父母或照顾者服务
- 亲子双重家庭训练，以及
- 儿童发育咨询和孕产妇心理健康服务



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

门诊手术

Molina Healthcare 承保门诊外科手术。对于某些程序，您需要在获得这些服务之前获得预先批准（事先授权）。诊断程序和某些门诊医疗或牙科程序被认为是选择性程序。您必须获得预先批准（事先授权）。

医生服务

Molina Healthcare 承保医疗必需的医生服务。

足部（足科）服务

Molina Healthcare 承保医疗必需的足部诊疗服务，包括诊断、内科、外科、机械、手法和电疗。这包括治疗脚踝和与足部相连的肌腱。它还包括对控制足部功能的腿部肌肉和肌腱进行非手术治疗。

治疗疗法

Molina Healthcare 承保不同的治疗疗法，包括：

- 化疗
- 放射治疗

孕产妇及新生儿护理

Molina Healthcare 为此类孕产妇及新生儿护理服务承保：

- 生育中心服务
- 吸奶器和用品
- 母乳喂养教育和辅助工具
- 护理协调
- 认证助产护士 (CNM)
- 咨询
- 分娩和产后护理
- 胎儿遗传性疾病的诊断和咨询
- 杜拉服务
- 持证助产士 (Licensed Midwife, LM)
- 母体心理健康服务
- 新生儿护理
- 营养教育
- 与妊娠相关的健康教育



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

- 产前护理
- 社会和精神健康评估和转诊
- 维生素和矿物质补充剂

远程医疗服务

远程医疗是一种无需与医疗保健提供者在同一地点即可获得服务的方式。远程医疗可能涉及通过电话、视频或以其他方式与您的医疗保健提供者进行实时对话。或者远程医疗可能涉及在没有实时对话的情况下与您的医疗保健提供者共享信息。您可以通过远程医疗获得许多服务。

远程医疗可能不适用于所有承保服务。您可以联系您的医疗保健提供者，了解您可以通过远程医疗获得哪些服务。重要的是，您和您的医疗保健提供者同意使用远程医疗提供适合您的服务。您有权获得面对面的服务。即使您的医疗保健提供者同意远程医疗适合您，您也不一定要使用远程医疗。

心理健康服务

门诊心理健康服务

Molina Healthcare 承保初始心理健康评估，无需预先批准（事先授权）。您可以随时从 **Molina Healthcare** 网络中的持证心理健康服务提供者那里获得心理健康评估，而无需转诊。

您的 PCP 或心理健康服务提供者可能会提供转诊至 **Molina Healthcare** 网络的专科医生进行更多心理健康筛查，以确定您需要的护理水平。如果您的心理健康筛查结果发现您处于轻度或中度痛苦中，或者精神、情绪或行为功能受损，**Molina Healthcare** 可以为您提供心理健康服务。**Molina Healthcare** 承保心理健康服务，例如：

- 个人及群体心理健康评估及治疗（心理治疗）
- 用以评估心理健康状态的临床心理测试
- 发展认知技能，以提高注意力、记忆力和解决问题的能力
- 以监测药物治疗为目的的门诊服务
- 门诊化验服务
- **Medi-Cal Rx** 合同药物清单 (<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>) 中尚未承保的门诊药物、用品和补充剂
- 精神科咨询
- 家庭治疗，涉及至少 2 名家庭成员。家庭治疗的例子包括但不限于：



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 **California** 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

- 儿童父母心理治疗（0 至 5 岁）
- 亲子互动疗法（2 至 12 岁）
- 认知行为伴侣疗法（成人）

如需帮助查找有关 Molina Healthcare 提供的心理健康服务的更多信息，请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。您可能会被转移到行为健康团队，以确保您获得及时、适当的服务。

如果 Molina Healthcare 网络中无法提供您需要的心理健康障碍治疗，或者您的 PCP 或心理健康服务提供者无法在上述“及时获得护理”中列出的时间内提供您需要的护理，Molina Healthcare 将承保并帮助您获得网络外服务。

如果您的心理健康筛查显示您可能会有更高水平的损伤并需要专业心理健康服务 (SMHS)，您的 PCP 或您的心理健康服务提供者可以将您转诊到县心理健康计划以获得您需要的护理。Molina Healthcare 将帮助您协调与县心理健康计划医疗保健提供者的首次预约，以为您提供合适的护理。要了解更多信息，请阅读本手册第 4 章“其他 Medi-Cal 计划及服务”中的专业心理健康服务部分。

急诊护理服务

治疗医疗紧急情况所需的住院和门诊服务

Molina Healthcare 承保处理在美国（包括波多黎各、美属维尔京群岛等地区）发生的医疗紧急情况所需的所有服务。Molina Healthcare 还承保需要在加拿大或墨西哥住院治疗的急诊护理。

医疗紧急情况是指伴随剧痛或严重伤势的医疗病症。该病症非常严重，如果不立即就医，谨慎（合理）的外行人（不是医疗保健专业人员）可能会出现以下任何情况：

- 严重危害您的健康
- 严重损害身体机能
- 任何身体器官或部位的严重功能障碍
- 孕妇处于临产状态，即在发生以下任一情况时分娩，存在严重风险：
 - 分娩前没有足够的时间将您安全地转移到另一家医院
 - 转移可能会对您的健康或安全或未出生婴儿的健康或安全构成威胁

如果医院急诊室医疗保健提供者为您提供 72 小时用量的门诊处方药作为治疗的一部分，Molina Healthcare 将承保处方药作为您承保紧急服务的一部分。如果医院急诊室医疗保健提供者为您开具处方，而您必须将处方带去门诊药房配药，Medi-Cal Rx 将承保该处方。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

如果您在旅行期间需要门诊药房的紧急药物供应，Medi-Cal Rx 将负责承保药物，而不是 Molina Healthcare。如果药房需要帮助为您提供紧急药物供应，请让他们致电 Medi-Cal Rx 1-800-977-2273。

紧急载送服务

Molina Healthcare 提供救护车服务，帮助您在紧急情况下到达最近的护理地点。这意味着您的病情非常严重，前往护理场所的其他方式可能会危及您的健康或生命。除了需要您在加拿大或墨西哥住院的急诊护理外，美国境外的任何服务均不受承保。如果您在加拿大或墨西哥获得紧急救护车服务，并且在护理期间没有住院，Molina Healthcare 将不承保您的救护车服务。

临终关怀与姑息治疗

Molina Healthcare 承保儿童和成人的临终关怀和姑息治疗，有助于减少身体、情感、社交和精神上的不适。21 岁或以上的成年人不得同时获得临终关怀和治疗性（治愈性）护理服务。

临终关怀

临终关怀是绝症会员的一项福利。临终关怀要求会员的预期寿命为六个月或更短。这种干预主要关注疼痛和症状的管理，而不是延长生命的治疗。

临终关怀护理包括：

- 护理服务
- 物理、职业或言语服务
- 医疗社会服务
- 家庭健康辅助和管家服务
- 医疗用品及装置
- 一些药物和生物服务（有些可能通过 Medi-Cal Rx 获得）
- 咨询服务
- 危机期内提供的 24 小时持续性护理服务，必要时在家中为晚期绝症会员进行持续护理。
 - 在医院、专业护理机构或临终关怀机构一次最多连续五天的住院临时护理
 - 在医院、专业护理机构或临终关怀机构进行短期住院护理，以控制疼痛或控制症状

Molina Healthcare 可能会要求您从网络内医疗保健提供者处获得临终关怀护理，除非网络内不提供医疗必需的服务。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

姑息治疗

姑息治疗是以患者和家庭为中心的护理，通过预测、预防和治疗痛苦来改善生活质量。姑息治疗不要求会员有六个月或更短的预期寿命。姑息治疗可与治疗护理同时提供。

姑息治疗包括：

- 预先护理计划
- 姑息治疗评估和咨询
- 护理计划，包括所有授权的姑息治疗和治疗护理
- 姑息治疗团队包括但不限于：
 - 医学或骨病医生
 - 医师助理
 - 注册护士
 - 有执照的职业护士或执业护士
 - 社会工作者
 - 牧师
- 护理协调
- 疼痛及症状管理
- 精神健康和医疗社会服务

21 岁或以上的成年人不能同时接受姑息（治疗）护理和临终关怀。如果您正在接受姑息治疗并有资格获得临终关怀，您可以随时要求更改为临终关怀。

住院

麻醉师服务

Molina Healthcare 承保住院期间医疗必需的麻醉师服务。麻醉师是为患者提供麻醉的专业医疗保健提供者。麻醉是在某些医疗或牙科手术中使用的一种药物。

住院服务

当您入院时，Molina Healthcare 承保医疗必需的住院护理。

快速全基因组测序

快速全基因组测序 (RWGS) 是任何 1 岁或以下且在重症监护室接受住院服务的 Medi-Cal 会员的承保福利。它包括个体测序、单亲或双亲及其婴儿的三重测序以及超快速测序。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

RWGS 是一种及时诊断病情的新方法，可对 1 岁或以下儿童的重症监护病房 (ICU) 护理产生影响。如果您的孩子有资格参加 California Children's Services 计划，CCS 可能会支付住院和 RWGS 费用。

手术服务

Molina Healthcare 承保在医院进行的医疗必需的手术。

延长产后承保

Molina Healthcare 承保怀孕结束后长达 12 个月的全方位保险，无论公民身份、移民身份、收入变化或怀孕结束方式如何。

康复和适应训练（疗法）服务及装置

这项福利包括帮助受伤、残疾或慢性病患者获得或恢复心理和身体技能的服务和设备。

如果满足以下所有要求，Molina Healthcare 将承保本节所述的康复和适应训练服务：

- 服务具有医疗必需性
- 服务旨在解决健康状况
- 服务旨在帮助您保持、学习或提高日常生活技能和功能
- 您在网络内机构获得服务，除非网络内医生认为您在其他地方获得服务在医疗上是必需的，或者网络内机构无法治疗您的疾病

Molina Healthcare 承保以下康复/适应训练服务：

针灸

Molina Healthcare 承保针灸服务，以预防、改变或缓解由公认的医疗状况引起的严重、持续性慢性疼痛。

由医生、牙医、足科医生或针灸师提供的门诊针灸服务（无论是否使用电针刺刺激），与听力、脊椎按摩、职业治疗和言语治疗服务结合使用时，每月仅限 2 次。限制不适用于 21 岁以下的儿童。Molina Healthcare 可能会根据医疗必需性预先批准（事先授权）更多服务。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

听力服务

Molina Healthcare 承保听力服务。门诊听力服务与针灸、脊椎按摩、职业治疗和言语治疗服务合并使用，每月仅限 2 次（限制不适用于 21 岁以下的儿童）。Molina Healthcare 可能会根据医疗必需性预先批准（事先授权）更多服务。

行为健康治疗

Molina Healthcare 通过 Medi-Cal for Kids and Teens 福利为 21 岁以下的会员承保行为健康治疗 (BHT) 服务。BHT 包括服务和治疗计划，例如应用行为分析和循证行为干预计划，这些计划可在最大可行的范围内发展或恢复 21 岁以下会员的功能。

BHT 服务使用行为观察和强化或通过提示来教授目标行为的每个步骤来传授技能。BHT 服务基于可靠的证据。它们不是实验性的。BHT 服务的示例包括行为干预、认知行为干预方案、综合行为治疗和应用行为分析。

BHT 服务必须具有医疗必需性，由持证医生或心理学家开具处方，获得 Molina Healthcare 的批准，并以遵循批准的治疗计划的方式提供。

心脏康复

Molina Healthcare 承保住院和门诊心脏康复服务。

耐用医疗设备 (DME)

Molina Healthcare 承保由医生、医师助理、执业护士或临床专科护理师开具处方的 DME 用品、设备和其他服务的购买和租借。医疗必需的处方 DME 可获得承保，用以保持日常生活活动所必需的身体机能或防止重大身体残疾。

一般来说，Molina Healthcare 不承保：

- 舒适、便利或豪华设备、功能和用品，零售级吸奶器除外，如本章前面“孕产妇和新生儿护理”中的“吸奶器和用品”所述
- 非用于维持正常日常生活活动的物品，例如健身器材，包括旨在为娱乐或体育活动提供更多支持的设备
- 卫生设备，但 21 岁以下会员医疗必需的除外
- 非医疗物品，如桑拿浴室或电梯
- 房屋翻修或汽车改造
- 用于检测血液或其他身体物质的设备（糖尿病血糖监测仪、连续血糖监测仪、试纸和采血针）由 Medi-Cal Rx 承保
- 心肺电子监护仪，婴儿呼吸暂停监护仪除外



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

- 丢失、遭窃或不当使用造成的设备维修或更换，对 21 岁以下会员具有医疗必需性的情况除外
- 一般不主要用于保健的其他物品

在某些情况下，如果您的医生提交预先批准（事先授权）申请，这些物品可能会获得批准。

肠内及非口服营养

当医疗情况不允许您正常进食时，就会使用这些方法向身体提供营养。在医疗必需时，可通过 **Medi-Cal Rx** 承保肠内营养配方和非口服营养产品。**Molina Healthcare** 在医疗必需时承保肠内和肠外泵和管路。

助听器

如果您接受了听力损失测试、助听器是医疗必需的，并且您有医生的处方，**Molina Healthcare** 将为助听器提供承保。承保范围仅限于满足您医疗需求的最低成本助听器。**Molina Healthcare** 将承保一个助听器，除非每只耳朵都需要一个助听器才能获得比一个助听器更好的效果。

21 岁以下会员的助听器：

在 **Los Angeles** 县，州法律规定需要助听器的 21 岁以下儿童必须转介到 **California Children's Services (CCS)** 计划，以决定该儿童是否有资格获得 **CCS**。如果孩子符合 **CCS** 的条件，**CCS** 将承担医疗必需的助听器的费用。如果孩子不符合 **CCS** 的资格，**Molina Healthcare** 将承保医疗必需的助听器，作为 **Medi-Cal** 承保的一部分。

为 21 岁及以上会员提供助听器。

根据 **Medi-Cal**，**Molina Healthcare** 将为每个承保的助听器承保以下费用：

- 验配所需的耳模
- 一个标准电池组
- 确保助听器正常运作的诊疗
- 清洁和安装助听器的就诊
- 修理助听器
- 助听器配件和租赁

根据 **Medi-Cal**，如果出现以下情况，**Molina Healthcare** 将承保更换助听器的费用：

- 您的听力损失严重到您目前的助听器无法矫正



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 **California** 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

- 您的助听器丢失、被盗或损坏且无法修复，而不是您的错导致。您必须给我们一份书面说明，告诉我们这是如何发生的

对于 21 岁及以上的成年人，Medi-Cal 不承保：

- 更换助听器电池

居家健康服务

Molina Healthcare 承保由您的医生或医师助理、执业护士或临床专科护理师开具医疗必需处方的居家健康服务。

居家健康服务仅限于 Medi-Cal 承保的服务，包括：

- 兼职专业护理
- 兼职家庭健康助理
- 专业物理、职业和言语治疗
- 医疗社会服务
- 医疗用品

医疗用品、设备和器具

Molina Healthcare 承保医生、医师助理、执业护士和临床专科护理师开具的医疗用品。

一些医疗用品通过 Medi-Cal Rx（按服务收费 (FFS) Medi-Cal 的一部分）承保，而不是由 Molina Healthcare 承保。当 Medi-Cal Rx 承保用品时，医疗保健提供者将向 Medi-Cal 收费。

Medi-Cal 不承保：

- 常见的家居用品，包括但不限于：
 - 胶带（所有类型）
 - 酒精棉
 - 化妆品
 - 棉球和棉签
 - 爽身粉
 - 纸巾
 - 金缕梅酊剂
- 常见的常见的家庭疗法，包括但不限于：
 - 白色凡士林
 - 干性皮肤油和乳液
 - 滑石及滑石组合产品
 - 过氧化氢等氧化剂



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

- 过氧化脲和过硼酸钠
- 非处方洗发水
- 含有苯甲酸和水杨酸软膏、水杨酸乳膏、软膏或液体以及氧化锌糊剂的外用制剂
- 其他通常不主要用于医疗保健的物品，并且主要由没有特定医疗需求的人经常使用的物品

职业治疗

Molina Healthcare 承保职业治疗服务，包括职业治疗评估、治疗计划、治疗、指导和咨询服务。职业治疗服务与针灸、听力、脊椎按摩疗法和言语治疗服务合并使用，每月仅限 2 次（限制不适用于 21 岁以下的儿童）。**Molina Healthcare** 可能会根据医疗必需性预先批准（事先授权）更多服务。

矫形器/假肢

Molina Healthcare 承保您的医生、足病医生、牙医或非医生医疗保健提供者开具的医疗必需的矫形器械和假肢设备和服务。它们包括植入式助听器、乳房假体/乳房切除术胸罩、烧伤压缩衣物和假肢，以恢复功能或替代身体部位，或支撑虚弱或变形的身体部位。

造瘘术和泌尿科用品

Molina Healthcare 承保造口袋、导尿管、引流袋、冲洗用品和粘合剂。这不包括舒适或便利的用品，也不包括豪华设备或功能。

物理治疗

Molina Healthcare 承保医疗必需的物理治疗服务，包括物理治疗评估、治疗计划、治疗、指导、咨询服务和外用药物应用。

肺功能康复

Molina Healthcare 承保医疗必需且由医生开具处方的肺康复。

专业护理机构服务

如果您是残疾人并需要高水平的护理，**Molina Healthcare** 将根据医疗必需性承保专业护理机构服务。这些服务包括在有执照的设施中提供食宿，每天 24 小时提供专业护理。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

言语治疗

Molina Healthcare 承保医疗必需的言语治疗。言语治疗服务仅限于每月 2 次服务，包括针灸、听力、脊椎按摩疗法和职业治疗服务。限制不适用于 21 岁以下的儿童。Molina Healthcare 可能会根据医疗必需性预先批准（事先授权）更多服务。

跨性别服务

Molina Healthcare 在医疗必需或服务符合重建手术规则时承保跨性别服务（性别确认服务）。

临床试验

Molina Healthcare 为接受临床试验（包括癌症临床试验）的患者承保常规患者护理费用（美国的临床试验列在以下网址：<https://clinicaltrials.gov>）。

Medi-Cal Rx 是 FFS Medi-Cal 的一部分，承保大多数门诊处方药。要了解更多信息，请阅读本章后面的“门诊处方药”。

实验室检测和放射服务

Molina Healthcare 承保医疗必需的门诊和住院实验室和 X 光检查服务。CT 扫描、MRI 和 PET 扫描等高级成像程序可根据医疗必需性提供承保。

预防与健康服务及慢性疾病管理

Molina Healthcare 承保：

- Advisory Committee for Immunization Practices (ACIP)推荐的疫苗
- 计划生育服务
- American Academy of Pediatrics 的 Bright Futures 建议 (https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- 不良童年经历 (ACE) 筛查
- 哮喘预防服务
- American College of Obstetricians and Gynecologists 建议女性选择的预防性服务
- 帮助戒烟，也叫戒烟服务
- United States Preventive Services Task Force Grade A and B 建议的预防性服务



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

计划生育服务

向育龄会员提供计划生育服务，使他们能够选择子女的数量和间隔。这些服务包括 Food and Drug Administration (FDA) 批准的所有节育方法。Molina Healthcare 的 PCP 和妇产科专家可提供计划生育服务。

对于计划生育服务，您可以选择任何不在 Molina Healthcare 网络内的 Medi-Cal 医生或诊所，而无需获得 Molina Healthcare 的预先批准（事先授权）。如果您从网络外医疗保健提供者处获得与计划生育无关的服务，这些服务可能不在承保范围内。要了解更多信息，请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。

慢性病管理

Molina Healthcare 还承保专注于以下情况的慢性病管理计划：

- 糖尿病
- 心血管疾病
- 哮喘病

有关 21 岁以下会员的预防保健信息，请阅读本手册中的第 5 章“儿童和青少年健康护理”。

Diabetes Prevention Program

Diabetes Prevention Program (DPP) 是一项基于证据的生活方式改变计划。这个为期 12 个月的计划侧重于生活方式的改变。它旨在预防或延缓被诊断患有糖尿病前期人士的 2 型糖尿病的发作。符合标准的会员可能有资格参加第二年的计划。该计划提供教育和团体支持。技巧包括但不限于：

- 提供同伴辅导
- 教授自我监控和解决问题
- 提供鼓励和反馈
- 提供支持目标的信息材料
- 跟踪日常称重以协助完成目标

会员必须符合特定规则才能加入 DPP。致电 Molina Healthcare 了解您是否有资格参加该计划。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

重建服务

Molina Healthcare 承保矫正或修复身体异常结构的手术，以尽可能改善或创造正常外观。身体结构异常是由于先天性缺陷、发育异常、创伤、感染、肿瘤、疾病或导致身体结构丧失的疾病治疗（例如乳房切除术）所造成。可能存在一些限制和例外情况。

物质使用障碍筛检服务

Molina Healthcare 承保：

- 在初级保健机构中对 11 岁及以上的会员（包括怀孕会员）进行酒精和药物筛查、评估、简短干预和转诊治疗 (SABIRT)，包括烟草、酒精、非法药物筛查。

此外，Molina Healthcare 还提供以下服务：

- 在初级保健、住院医院、急诊科和其他签约医疗机构提供的成瘾药物治疗（MAT，也称为药物辅助治疗）；和
- 稳定会员所需的急诊服务。
- Molina Healthcare 将为所在县符合 SMHS 准入标准的会员提供或安排提供医疗必需的专业心理健康服务 (SMHS)。

有关全县的治疗承保，请阅读本章后面的“物质使用障碍治疗服务”。

视力福利

Molina Healthcare 承保：

- 每 24 个月进行一次常规眼科检查；如果会员（例如糖尿病患者）有医疗需要，则承保更频繁的眼科检查
- 每 24 个月一次的有效处方眼镜（镜框和镜片）
- 如果您的处方更改或眼镜丢失、被盗或损坏且无法修复，而这并非您的过错，您可在 24 个月内更换眼镜。您必须向我们说明，告诉我们您的眼镜是如何丢失、被盗或损坏的。
- 低视力设备，如果您的视力障碍影响了您进行日常活动的 ability（例如年龄相关性黄斑变性），且标准眼镜、隐形眼镜、药物或手术无法矫正您的视力障碍。
- 医疗必需的隐形眼镜。如果由于眼部疾病或状况（例如缺少一只耳朵）而无法使用眼镜，则隐形眼镜测试和隐形眼镜可能会获承保。符合特殊隐形眼镜的医疗条件包括但不限于无虹膜、无晶状体和圆锥角膜。
- 21 岁以下儿童和青少年的眼科检查和眼镜不限于每 24 个月一次；根据“Medi-Cal for Kids & Teens”，当医疗保健提供者证明该服务具有医疗必需性时，即可提供眼科检查和眼镜。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

- 患有圆锥角膜和无晶状体等疾病的 21 岁以下儿童和青少年需要转诊到 CCS 接受进一步护理。

非紧急情况下的载送福利

如果您的医疗需求不允许您使用汽车、公共汽车、火车或出租车前往您的医疗预约地点，您可以获得医疗交通服务。您可以为承保服务和 **Medi-Cal** 承保药房预约获得医疗交通服务。您可以通过向您的医生、牙医、足病医生或心理健康或物质使用障碍医疗保健提供者询问来请求医疗交通服务。您的医疗保健提供者将根据您的需要决定正确的交通方式。

如果他们发现您需要医疗交通服务，他们将通过填写表格并将其提交给 **Molina Healthcare** 来开处方。一旦获得批准，批准的有效期最长为 12 个月，具体取决于医疗需要。获得批准后，您可以根据需要获得任意次数的乘车服务。您的医生将需要重新评估您对医疗交通的医疗需求，如果您仍然符合条件，则在处方到期时酌情重新批准您的医疗交通服务处方。您的医生可能会重新批准医疗交通服务，最长不超过 12 个月。

医疗交通服务是指救护车、医疗转运车、轮椅车或航空运输。当您需要乘车前往预约地点时，**Molina Healthcare** 可为您的医疗需求提供最低成本的医疗交通服务。举例来说，这意味着如果您的身体状况或病情允许，您可以乘坐轮椅车，则 **Molina Healthcare** 将不会支付救护车费用。只有当您的身体状况无法进行任何形式的地面运输时，您才有权使用航空运输。

如果出现以下情况，您将获得医疗交通服务：

- 您因身体状况或病情而需要医疗交通服务，并得到医生或其他医疗保健提供者的书面授权，因为您因身体状况或病情而无法使用汽车、公共汽车、火车或出租车前往就诊地点
- 由于身体或精神残疾，您需要司机帮助您往返住所、车辆或治疗地点
- 如需医生为非紧急（常规）预约开具的医疗交通服务，请至少在预约前 2 个工作日（周一至周五）致电 1-888-665-4621 联系 **Molina Healthcare** 或致电 1-844-292-2688 联系 **American Logistics**。如需紧急预约，请尽快致电。致电时请准备好您的 **Molina Healthcare** 会员 ID 卡。

医疗交通的限制

Molina Healthcare 提供成本最低的医疗交通服务，以满足您的医疗需求，前往离您家最近且可预约的医疗保健提供者。如果 **Medi-Cal** 不承保您正在获得的服务，或者它不是



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 **California** 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

Medi-Cal 承保的药房预约，您就无法获得医疗交通服务。承保服务列表位于本手册第 4 章的“权益和服务”部分。

如果 Medi-Cal 承保预约类型但未通过健康计划承保，则 Molina Healthcare 将不承保医疗交通，但可以帮助您安排 Medi-Cal 的交通。除非获得 Molina Healthcare 的预先授权，否则不承保 Molina Healthcare 网络或服务区域之外的交通。要了解更多信息或要求医疗交通，请致电 1-888-665-4621 联系 Molina Healthcare 或致电 1-844-292-2688 联系 American Logistics。

会员费用

当 Molina Healthcare 安排交通时，不向会员收取任何费用。

如何获得非医疗交通服务

您的福利包括当预约是针对 Medi-Cal 承保服务且您无法获得交通工具时，可以使用此服务前往就诊地点。当您尝试了所有其他获得交通服务的方式并且符合以下条件时，您可以免费搭乘：

- 往返于您的医疗保健提供者授权的 Medi-Cal 服务的预约地点，或
- 领取处方药和医疗用品

Molina Healthcare 允许您使用汽车、出租车、公共汽车或其他公共或私人方式前往就诊地点，以获得 Medi-Cal 承保的服务。Molina Healthcare 将承保满足您需求的非医疗交通服务类型的最低成本。有时，Molina Healthcare 可以报销（偿还）您安排的私家车费用。Molina Healthcare 必须在您搭车之前批准。

您必须告诉我们为什么您不能以任何其他方式乘车，例如乘坐公共汽车。您可以致电 1-888-665-4621。如果您有交通工具或可以自己开车去就诊，Molina Healthcare 将不为您报销。此福利仅适用于无法使用交通工具的会员。

如需里程报销，您必须提供如下交司机证件的复印件：

- 驾照，
- 车辆登记证，以及
- 汽车保险证明

如需叫车使用已获授权的服务，请在预约前至少提前 2 个工作日（周一至周五）致电 American Logistics，电话为 1-844-292-2688，或在您有紧急预约时尽快致电。致电时请准备好您的 Molina Healthcare 会员 ID 卡。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

注：美国印第安人也可以联系他们的印第安人医疗保健提供者，要求提供非医疗交通服务。

非医疗交通的限制

Molina Healthcare 提供成本最低的非医疗交通服务，以满足您的需求，前往离您家最近且可预约的医疗保健提供者。会员不能自驾或直接报销非医疗交通费用。要了解更多信息，请致电 1-888-665-4621 联系 Molina Healthcare 或致电 1-844-292-2688 联系 American Logistics。

在以下情况下，不适用非医疗交通：

- 救护车、医疗转运车、轮椅车或其他形式的医疗交通工具是获得 Medi-Cal 承保服务所医疗必需的
- 由于身体状况或病情，您需要司机的帮助才能往返住所、车辆或治疗地点
- 您坐在轮椅上，没有司机的帮助，无法进出车辆
- Medi-Cal 不承保该服务

会员费用

当 Molina Healthcare 安排非医疗交通时，不收取会员任何费用。

旅行费用

在某些情况下，如果您必须前往您家附近没有的医生预约，Molina Healthcare 可以支付旅行费用，例如膳食、酒店住宿和其他相关费用，例如停车、通行费等。与您一起旅行以帮助您预约或向您捐赠器官进行器官移植的人也可能获得这些旅行费用给付。您需要致电 1-888-665-4621 联系 Molina Healthcare 或致电 1-844-292-2688 联系 American Logistics，申请这些服务的预先批准（事先授权）。

牙科服务

Medi-Cal 使用管理式护理计划来为您提供牙科服务。您可以继续使用按服务收费的牙科服务，也可以选择牙科管理式护理。要选择或更改您的牙科计划，请致电 1-800-430-4263 联系 Health Care Options。您可能不会同时加入 PACE 或 SCAN 计划和牙科管理式护理计划。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

Medi-Cal 承保牙科服务，包括：

- 诊断和预防性牙科服务，如检查、X光检查和牙齿清洁
- 疼痛控制急诊服务
- 拔牙
- 补牙
- 牙根管治疗（前段/后段）
- 牙冠（预制/化验室）
- 刮治和根面平整术
- 全口及局部义齿
- 符合条件儿童的口腔正畸
- 局部涂氟

如果您有任何疑问或想了解有关牙科服务的更多信息并已加入牙科管理式护理计划，请致电您指定的牙科管理式护理计划。

Molina Healthcare 承保的其他福利和计划

长期护理服务和支持

Molina Healthcare 为符合资格的会员承保以下类型长期护理机构或家庭的长期护理服务和支持：

- Molina Healthcare 批准的专业护理机构服务
- Molina Healthcare 批准的亚急性护理机构服务（包括成人和儿童）
- Molina Healthcare 批准的中级护理机构服务，包括：
 - 中级护理机构/发育障碍者（ICF/DD）
 - 中级护理机构/发育障碍康复机构（ICF/DD-H）
 - 中级护理机构/发育障碍护理（ICF/DD-N）

如果您有资格获得长期护理服务，Molina Healthcare 将确保将您安置在医疗机构或家中，以提供最适合您医疗需求的护理。

如果您对长期护理服务有任何疑问，请致电会员服务部 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。

社区成人服务 (CBAS)

社区成人服务 (CBAS) 为体弱的老年人和残疾成年人提供成人日间医疗保健服务，以恢复或维持他们的自理能力。这些服务在有执照的医疗保健中心提供，包括护理、治疗和社会服务。CBAS 计划适用于符合标准并有需要的会员。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

要获得 CBAS 的资格，您必须年满 18 岁，至少有一种慢性或持续的医疗、认知或行为健康状况，并且在日常活动中需要帮助。

如果您对 CBAS 服务有任何疑问，请致电会员服务部 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。

居家援助服务 (IHSS)

居家援助服务 (IHSS) 计划为符合条件的 Medi-Cal 合格人员（包括老年人、盲人和/或残疾人）提供家庭内个人护理援助，作为家庭外护理的替代方案。IHSS 允许受助人安全地呆在自己的家中。您的医疗保健提供者必须同意您需要居家个人护理援助，并且如果您没有获得 IHSS 服务，您将面临被安置在家庭外护理的风险。IHSS 计划还将进行需求评估。

要了解有关您所在县可用的 IHSS 的更多信息，请访问

<https://www.cdss.ca.gov/inforesources/ihss> 或致电您当地的县社会服务机构。

多用途老年服务计划

多用途老年服务计划 (MSSP) 是州政府提供的一项豁免计划，旨在支持社区中体弱的老年人。它包括由当地持牌医疗保健提供者提供的以家庭为基础的社会和医疗保健管理服务。

要获得该计划的资格，您必须年满 65 岁，需要在疗养院提供的护理，并愿意允许在家中提供服务。

要了解有关 MSSP 的更多信息，请访问

<https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/MSSPMedi-CalWaiver.aspx> 或致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。

基本护理管理

从许多不同的医疗保健提供者或不同的卫生系统获得护理是具有挑战性的。Molina Healthcare 希望确保会员获得所有医疗必需的服务、处方药和行为健康服务。Molina Healthcare 可以免费帮助您协调和管理您的健康需求。即使其他计划承保服务，也可以获得此帮助。

离开医院后，或者如果您在不同的系统中接受护理，可能很难弄清楚如何满足您的医疗保健需求。以下是 Molina Healthcare 可以帮助您的一些方法：

- 如果您在出院后难以获得后续预约或药物，Molina Healthcare 可以为您提供帮助。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

- 如果您需要帮助进行面对面的预约，Molina Healthcare 可以帮助您获得免费交通服务。如果您对自己或孩子的健康有任何疑问或疑虑，请致电 会员服务部：1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。

复杂护理管理 (CCM)

有更复杂健康需求的会员可能有资格获得专注于护理协调的额外服务。Molina Healthcare 为发生严重医疗事件或诊断的会员提供复杂的护理管理 (CCM) 服务，这些会员需要额外的支持以及更多地使用健康和社会资源。

如果您参加了 CCM 或增强护理管理（详阅下文），Molina Healthcare 将确保您有一名指定的护理经理，可协助您进行上述基本护理管理，以及在您从医院、专业护理机构、精神病院或住院治疗出院时提供其他过渡性护理支持。

如果您对 Molina 的护理管理计划感兴趣或有疑问，请致电会员服务部 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。

增强护理管理 (ECM)

Molina Healthcare 为具有高度复杂需求的会员提供 ECM 服务。ECM 提供额外的服务来帮助您获得保持健康所需的护理。它协调医生和其他医疗保健提供者为您提供的护理。ECM 帮助协调初级和预防保健、急症护理、行为健康、发育、口腔健康、基于社区的长期服务和支持 (LTSS) 以及社区资源转介。

如果您符合条件，我们可能会就 ECM 服务与您联系。您也可以致电 Molina Healthcare，了解您是否以及何时可以获得 ECM 或与您的医疗保健提供者交谈。他们可以了解您是否有资格获得 ECM 或转介您接受护理管理服务。

承保的 ECM 服务

如果您有资格获得 ECM，您将拥有自己的护理团队和首席护理经理。他们将与您和您的医生、专科医生、药剂师、个案经理、社会服务提供者和其他人交谈。他们确保每个人都共同努力，为您提供所需的护理。您的首席护理经理还可以帮助您在社区中寻找和申请其他服务。ECM 包括：

- 外展和参与
- 综合评估和护理管理
- 加强护理协调



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

- 健康促进
- 综合过渡保健
- 会员和家庭支持服务
- 协调以及社区和社会支持转介

要了解 ECM 是否适合您，请咨询您的 Molina Healthcare 代表或医疗保健提供者。

会员需要支付的费用

会员无需支付 ECM 服务费用。

如果您加入 ECM，您指定的 ECM 首席护理经理将与您联系（根据您的首选的联系方式）开始提供 ECM 服务。加入后，您应该每月接受 ECM 服务。您的 ECM 首席护理经理将与您合作，直到您准备好从该计划退出。如果您希望随时退出该计划，请通知您指定的 ECM 首席护理经理。如果您不再有资格通过 Molina Healthcare 获得 Medi-Cal 福利，或者担心 ECM 医疗保健提供者的行为或不安全的环境，您可能会非自愿地退出该计划。

社区支持

如果适用，您可能有资格获得某些社区支持服务。社区支持是医疗上适当且具有成本效益的替代服务或环境，可替代 Medi-Cal State Plan 所承保的服务或环境。这些服务对会员来说是可选的。如果您有资格获得并同意接受这些服务，它们可能会帮助您更独立地生活。这些服务不会取代 Medi-Cal 已提供的福利。

只有 Molina Medi-Cal 会员和拥有 Molina for Medi-Cal 的 Medicare Duals 会员才有资格获得社区支持 (CS)。

住房过渡导引服务：通过提供住房申请、福利宣传、确保可用资源以及在搬入时向房东提供帮助等项目，帮助无家可归的会员获得住房。

资格：

- 会员通过当地无家可归者协调进入系统 (CES) 或类似系统优先获得永久性支持性住房单元或租金补贴资源；或
- 符合 Housing and Urban Development (HUD) 对无家可归者的定义并正在接受增强护理管理 (ECM) 的会员，或患有的一种或多种严重慢性病和/或严重精神疾病和/或因物质使用障碍而面临被收容或需要住宿服务的风险的会员；或
- 符合《联邦法规》第 24 篇第 91.5 节中定义的 HUD 对无家可归风险的定义的会员；或



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

- 面临无家可归风险，并患有一种或多种严重慢性病的会员；患有严重的精神疾病的会员；面临入院治疗或服药过量风险的会员，或因物质使用障碍或有严重情绪障碍而需要住宿服务的会员（儿童和青少年）；正在接受 ECM 的会员；或者有严重住房稳定性障碍的过渡年龄青少年，例如一项或多项定罪、寄养史、参与少年司法或刑事司法系统，和/或患有严重精神疾病和/或有严重情绪障碍的儿童或青少年和/或曾是贩运或家庭暴力的受害者。

房屋押金：帮助无家可归的会员确定、协调、保障或资助一次性服务和必要的修缮，使其有条件获得不配备厨房及起居室的保障性住房。这些服务必须在个人的个性化住房支持计划中被确定为合理和必要的，并且仅在会员无法支付此类费用时可用。会员必须接受或被推荐接受住房过渡导引服务 CS。

资格：

- 接受住房过渡导航服务 CS 的会员；或
- 通过当地无家可归者 CES 或类似系统优先获得永久支持性住房单元或租金补贴资源的会员；或
- 符合 HUD 对无家可归者的定义并正在接受 ECM 的会员，或患有一种或多种严重慢性病和/或严重精神疾病和/或因物质使用障碍而面临收容风险或需要住宿服务的会员。
- 限制/限定：会员一生中可用一次。住房押金只能额外批准一次。推荐人必须提供文件，说明情况发生了哪些变化，以证明为什么提供住房押金在第二次尝试时会更成功。

房屋租赁和维持服务：为那些曾经无家可归但现在有了新住所的成员提供租赁和维持服务，以便在获得住房后维持安全稳定的居住。所提供的服务应基于对需求的个性化评估，并记录在个性化的住房支持计划中。

资格条件：

- 接受住房过渡/导引服务 CS 的会员；或
- 通过当地无家可归者 CES 或类似系统优先获得永久支持性住房单元或租金补贴资源的会员；或
- 符合 HUD 对无家可归者的定义并正在接受 ECM 的会员，或患有一种或多种严重慢性病和/或严重精神疾病和/或因物质使用障碍而面临被收容或需要住宿服务的风险的会员；或
- 符合《联邦法规》第 24 篇第 91.5 节中定义的 HUD 对无家可归风险的定义的会员；或



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

- 面临无家可归风险，并患有的一种或多种严重慢性病的会员；患有严重的精神疾病的会员；面临入院治疗或服药过量风险的会员，或因物质使用障碍或有严重情绪障碍而需要住宿服务的会员（儿童和青少年）；正在接受 **ECM** 的会员；或者有严重住房稳定性障碍的过渡年龄青少年，例如一项或多项定罪、寄养史、参与少年司法或刑事司法系统，和/或患有严重精神疾病和/或有严重情绪障碍的儿童或青少年和/或曾是贩运或家庭暴力的受害者。

- 限制/限定：住房租赁和维持服务仅在个人一生中的一生中提供一次，并且可以额外获得一次批准。推荐人必须提供文件，说明情况发生了哪些变化，以证明为什么第二次提供住房租赁和维持服务会更成功。

短期住院后住房：没有住所且有较高医疗或行为健康需求的会员，有机会在离开住院医院、居家物质使用障碍治疗或康复设施、居家心理健康治疗机构、矫正机构后立即继续其医疗/精神/物质使用障碍康复或恢复护理，并避免进一步使用州计划服务。

资格：

- 有医疗/行为健康需求的会员，在从医院、药物使用或心理健康治疗机构、惩教机构、护理机构或康复护理出院时无家可归可能会导致住院、再住院或重新入院；和

- 即将退出疗养中心的会员；或

- 即将离开住院医院（急性、精神科或化学依赖和康复医院）、住院药物使用障碍治疗/康复设施、住院心理健康治疗设施、惩教设施或护理设施并符合以下三 **(3)** 标准之一的会员：

- 符合 HUD 对无家可归者的定义并正在接受 **ECM** 的会员，或患有的一种或多种严重慢性病和/或严重精神疾病和/或因物质使用障碍而面临被收容或需要住宿服务的风险的会员；或

- 符合《联邦法规》第 24 篇第 91.5 节中定义的 HUD 对无家可归风险的定义的会员；或

- 面临无家可归风险，并患有的一种或多种严重慢性病的会员；患有严重的精神疾病的会员；面临入院治疗或服药过量风险的会员，或因物质使用障碍或有严重情绪障碍而需要住宿服务的会员（儿童和青少年）；正在接受 **ECM** 的会员；或者有严重住房稳定性障碍的过渡年龄青少年，例如一项或多项定罪、寄养史、卷入少年司法或刑事司法系统，和/或患有严重精神疾病和/或有严重情绪障碍的儿童或青少年和/或曾是贩运或家庭暴力的受害者。

- 限制/限定：短期住院后住房在会员的一生中可用一次，并且不能超过六 **(6)** 个月（但可以根据会员的需要批准更短的时间）。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

康复护理（医疗暂托）：需要短期住宿护理的会员，他们不再需要住院，但仍需要从受伤或疾病中康复（包括行为健康状况），并且其状况会因居住环境不稳定而恶化。必须提供临床信息。

资格：

- 有住院风险或住院后在没有正式支持的情况下独自生活的会员；或面临住房不安全，或拥有不加改造就会危及其健康和安全的住房的会员；或
- 符合 **Housing and Urban Development (HUD)** 对无家可归者的定义并正在接受 **ECM** 的会员，或患有的一种或多种严重慢性病和/或严重精神疾病和/或因物质使用障碍而面临被收容或需要住宿服务的风险的会员；或
- 符合 **HUD** 定义的有无家可归风险的会员；或
- 面临无家可归风险，并患有的一种或多种严重慢性病的会员；患有严重的精神疾病的会员；面临入院治疗或服药过量风险的会员，或因物质使用障碍或有严重情绪障碍而需要住宿服务的会员（儿童和青少年）；正在接受 **ECM** 的会员；或者有严重住房稳定性障碍的过渡年龄青少年，例如一项或多项定罪、寄养史、卷入少年司法或刑事司法系统，和/或患有严重精神疾病和/或有严重情绪障碍的儿童或青少年和/或曾是贩运或家庭暴力的受害者。
- 限制/限定：康复护理的持续时间不超过九十 (90) 天。如果会员在最初的九十 (90) 天授权期间和/或之后因不同的诊断再次住院，则九十 (90) 天的恢复期可以重新开始，前提是满足康复护理标准。有必要实现或维持医疗稳定并防止入院或再入院，这可能需要行为健康干预，并且不包括建筑物改造或建筑物修复的资金。

暂托服务：当有助于且有必要将会员留在自己家中并防止照顾者身心疲倦以避免机构服务时，向照顾者提供。这些服务是因照顾者不在或需要替换者而提供的短期服务，属于非医疗性质。该服务仅供照顾者休息，并且仅用于避免长期护理安置。

资格：

- 居住在社区中的会员，其日常生活活动 (ADL) 受到影响，需要依赖合格的照顾者来提供大部分支持，而照顾者需要替换者以避免该会员被安置在机构中；或
- 会员是之前根据儿科姑息治疗豁免接受过暂托服务的儿童、寄养计划受益人、参加 **California Children's Services** 或 **Genetically Handicapped Persons Program (GHPP)** 的会员，以及有复杂护理需求的会员。
- 限制/限定：该等服务与所接受的任何直接护理服务相结合，每天的护理时间不得超过 24 小时。暂托服务每个日历年最多为 336 小时。当照顾者遭遇突发事件（包括治疗



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 **California** 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

和住院，导致 Medicaid 会员失去照顾者）时，可对每个日历年 336 小时的限制进行例外处理。在这些突发事件期间提供的临时支持可以排除在 336 小时的年度限制之外。此外，无法通过虚拟或远程医疗提供暂托服务。

日间康复计划：在会员的家中或家庭外、非设施环境中提供，以帮助会员获得、保留和提高成功居住在会员自然环境中所需的自助、社交和适应技能。

资格：

- 无家可归的会员；或
- 在过去 24 个月内摆脱无家可归状态并进入住房的会员；或

面临无家可归或被收容风险的会员，其住房稳定性可以通过参加日间适应训练计划得到改善。

护理机构向辅助生活机构过渡/转移，如老年人居住护理机构和成人居住机构：协助会员在社区中生活和/或尽可能避免被收容。促进护理机构过渡到类似家庭的社区环境和/或防止迫切需要护理水平 (LOC) 的会员入住专业护理机构。会员在满足资格要求时可以选择居住在辅助生活环境中，作为长期安置在护理机构的替代方案。在此社区支持之前，必须探索和利用 California Community Transitions (CCT) 计划。

资格：

- 护理机构过渡：
- 在护理机构居住了 60+ 天；并愿意住在辅助生活环境中，作为护理机构的替代方案；并能够安全地居住在辅助生活设施中，并得到适当且具有成本效益的支持。
- 护理机构分流：
- 有兴趣留在社区中；愿意并能够安全地居住在辅助生活设施中，并获得适当且具有成本效益的支持和服务；并且目前必须正在接受医疗必需的护理机构 LOC 或符合接受护理机构 LOC 的最低标准，并且选择留在社区并继续在辅助生活设施中接受医疗必需的护理机构 LOC 服务，而不是进入设施。
- 限制/限定：会员直接负责支付自己的生活费。

社区过渡服务/护理机构过渡到家庭：通过支持会员入住私人住宅并支付非经常性设置费用，帮助一直住在护理机构的会员在社区中生活并避免进一步入住机构。

资格：



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

- 目前正在接受医疗必要护理机构水平护理 (LOC) 服务的会员，而不是留在护理机构或医疗暂托环境中，选择过渡到居家生活并继续接受医疗必需的护理机构 LOC 服务；和

- 在疗养院和/或医疗暂托环境中生活了 60+ 天；和

- 有兴趣搬回社区；和

- 能够通过适当且具有成本效益的支持和服务安全地居住在社区中。

- 限制/限定：社区过渡服务/护理机构过渡到家庭的终身最高限额为 \$7,500。社区过渡服务/护理设施过渡到家庭只能额外获批准一次。推荐人必须提供文件证明会员因无法控制的情况而被迫从医疗保健提供者经营的生活安排搬到私人住宅的生活安排。

- 社区过渡服务必须是必要的，以确保会员的健康、福利和安全，没有这些服务，会员将无法搬到私人住宅，然后需要继续或再次入住机构。

- 社区过渡服务不包括每月租金或抵押贷款费用、食品、常规水电费和/或家用电器或纯粹用于消遣/娱乐目的的物品。

个人护理和家政服务：为在日常生活活动 (ADL) 和日常生活工具性活动 (IADL) 方面需要帮助的会员提供护理。

资格：

- 会员有住院或入住护理机构的风险，或有功能缺陷且没有其他适当支持系统且：

- 当需要额外时间时，需要超出任何批准的县居家援助服务 (IHSS) 小时数（等待重新评估）；或

- 最初转诊至 IHSS 并在 IHSS 等待期间获得批准并雇用照顾者（会员必须已经转介至居家援助服务）；或

- 会员没有资格获得居家援助服务，并且需要帮助以避免在专业护理机构短期停留不超过 60 天。

- 限制/限定：此 CS 不能代替转介至居家援助服务计划。当会员符合推荐标准或当前状况有任何变化时，必须转介至居家援助服务计划。

环境无障碍适应（家庭改造）：为确保会员的健康、福利和安全，或使会员能够在家中更加独立地生活而必须对住宅进行的有形改造：如果没有这些改造，会员将需要入住机构。

资格：

- 面临入住护理机构风险的会员。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

- **限制/限定：**EAA 的终身最高赔付额为 \$7,500。\$7,500 总最高限额的唯一例外是，如果会员的居住地发生变化，或者会员的状况发生了重大变化，需要进行额外的改造以确保会员的健康、福利和安全，或者需要进行额外的改造以使会员能够在家中更加独立地生活，避免入院或住院。

医疗支持食品/膳食/医疗定制膳食：为刚从医院或专业护理机构出院的会员提供膳食，或满足慢性病会员的独特饮食需求。

资格：

- 从医院或专业护理机构出院或面临住院或入住护理机构高风险且被转诊并符合标准的会员，每天最多可获得两 (2) 顿餐食和/或医疗支持食品，每次住院最多四 (4) 周，一个日历年最多十二 (12) 周。
- 患有慢性病的个体，例如但不限于糖尿病、心血管疾病、充血性心力衰竭、中风、慢性肺部疾病、人类免疫缺陷病毒 (HIV)、癌症、妊娠糖尿病或其他高危围产期疾病，以及慢性或致残性精神/行为健康障碍。

清醒中心：为被发现在公共场合醉酒（由于酒精和/或其他药物）且本来应该送往急诊室或监狱的会员提供替代目的地。所承保的服务持续时间少于 24 小时。

资格：

- 年满 18 岁的会员，他们醉酒但意识清醒、合作、能够行走、非暴力且没有任何医疗困扰（包括危及生命的戒断症状或明显的潜在症状）且本来应该送往急诊室或监狱或在急诊室就诊并适合被转移到清醒中心。

哮喘补救：协助会员确定、协调、保障或资助家庭环境所需的服务和改造，以确保个人的健康、福利和安全，或使个人能够在家中正常工作而不会发生可能导致需要紧急服务和住院的急性哮喘发作。转诊必须由有执照的医疗保健专业人员签署。

资格：

- 哮喘控制不佳的会员（根据急诊科就诊或住院治疗或过去 12 个月内两次初级保健医生 (PCP) 或紧急护理就诊或哮喘控制测试得分 19 分或更低确定），执业医疗保健提供者已证明其服务可能有助于避免与哮喘相关的住院治疗，急诊科就诊或其他高费用服务。

- **限制/限定：**必须在 CS 之前探索和利用哮喘缓解项目的资金。哮喘治疗的终生最高限额为 \$7,500。哮喘治疗只能额外获批准一次。推荐人必须提供描述重大变化的文档，以说明为确保会员的健康、福利和安全所必需的额外修改，或为使会员能够在家中更加独立地运作并避免住院或住院所必需的。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

社区支持的事先批准

除清醒中心外，所有社区支持都需要 Molina 的事先批准。

如果您需要帮助或想了解您可以获得哪些社区支持，请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。或致电医务人员。

主要器官移植

21 岁以下儿童的移植

在 Los Angeles 县，州法律规定需要移植的儿童必须转介到 California Children's Services (CCS) 计划，以决定该儿童是否有资格获得 CCS。如果孩子符合 CCS 的条件，该计划将承保移植和相关服务的费用。

如果孩子不符合 CCS 的条件，Molina Healthcare 会将孩子转诊到合格的移植中心进行评估。如果移植中心确认移植是安全的，并且根据孩子的医疗状况需要移植，Molina Healthcare 将承担移植和其他相关服务。

21 岁及以上成人的移植手术

如果您的医生认为您可能需要进行主要器官移植，Molina Healthcare 会将您转诊到合格的移植中心进行评估。如果移植中心确认需要移植且对您的医疗状况安全，Molina Healthcare 将承保移植和其他相关服务。

Molina Healthcare 承保的主要器官移植包括但不限于：

- 骨髓
- 心脏
- 心/肺
- 肾
- 肾脏/胰腺
- 肝
- 肝脏/小肠
- 肺
- 小肠

街头医疗计划

无家可归的会员可以从 Molina Healthcare 医疗保健提供者网络内的街头医疗保健提供者处获得承保服务。如果无家可归者符合 PCP 资格规则并同意成为会员的 PCP，则无家可归的会员可以选择 Molina Healthcare 街头医疗保健提供者作为他们的主治医生 (PCP)。要了解有关 Molina Healthcare 街头医疗计划的更多信息，请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

其他 Medi-Cal 计划和服务

您可以通过按服务收费 (FFS)、Medi-Cal 或其他 Medi-Cal 计划获得的其他服务

Molina Healthcare 不承保某些服务，但您仍然可以通过 FFS Medi-Cal 或其他 Medi-Cal 计划获得这些服务。Molina Healthcare 将与其他计划协调，以确保您获得所有医疗必需的服务，包括其他计划而非 Molina Healthcare 承保的服务。本部分列出了其中一些服务。如需了解更多信息，请致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。

门诊处方药

Medi-Cal Rx 承保的处方药

药房提供的处方药由 Medi-Cal Rx 承保，它是 FFS Medi-Cal 的一部分。Molina Healthcare 可能会承保医疗保健提供者在诊室或诊所提供的一些药物。如果您的医疗保健提供者开具在医生诊室或输液中心给药的药物，这些药物可能被视为医生给药的药物。

如果由非药房医疗保健专业人员给药，则该药物由医疗福利承保。您的医疗保健提供者可以为您开具 Medi-Cal Rx 合同药物清单中的药物。

有时，您需要一种不在合同药物清单上的药物。这些药物需要先获得批准，然后才能在药房配药。Medi-Cal Rx 将在 24 小时内审查并决定该等请求。

- 如果门诊药房的药剂师认为您需要，他们可能会为您提供 14 天的紧急供应量。Medi-Cal Rx 将支付门诊药房提供的急救药物费用。
- Medi-Cal Rx 可能会拒绝非紧急请求。如果他们这样做，他们会给您发一封信告诉您原因。他们会告诉您您有哪些选择。要了解更多信息，请阅读本手册第 6 章中的“投诉”。

要了解某种药物是否在合同药物清单上或获取合同药物清单的副本，请致电 Medi-Cal Rx 1-800-977-2273(TTY 1-800-977-2273)，然后按 7 或 711。或访问 Medi-Cal Rx 网站，网址为 <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。

药房

如果您要配药或重新配药，您必须从与 Medi-Cal Rx 合作的药房获取您的处方药。您可以在 Medi-Cal Rx 药房名录中找到与 Medi-Cal Rx 合作的药房列表：



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>

您还可以通过致电 Medi-Cal Rx 1-800-977-2273 (TTY: 1-800-977-2273) 并按 7 或 711 找到您附近的药房或可以将您的处方药邮寄给您的药房。

选择药房后，您的医疗保健提供者可以通过电子方式向您的药房发送处方。您的医疗保健提供者也可能会给您书面处方，以便您带到您的药房。将处方连同您的 Medi-Cal 福利身份识别卡 (BIC) 一并交给药房。确保药房了解您正在服用的所有药物以及您的任何过敏症。如果您对处方有任何疑问，请咨询药剂师。

会员还可以从 Molina Healthcare 获得前往药店的交通服务。要了解有关交通服务的更多信息，请阅读本手册第 4 章中的“非紧急情况下的交通福利”。

专业心理健康服务 (SMHS)

一些心理健康服务由县心理健康计划提供，而不是 Molina Healthcare。其中包括面向符合 SMHS 服务规则的 Medi-Cal 会员的 SMHS。SMHS 可能包括以下门诊、住宅和住院服务：

门诊服务：

- 心理健康服务
- 药物支持服务
- 日间强化治疗服务
- 日间康复服务
- 危机介入服务
- 危机稳定服务
- 有针对性的个案管理
- 为 21 岁以下的会员提供治疗性行为服务
- 为 21 岁以下的会员提供重症监护协调 (ICC)
- 为 21 岁以下的会员提供强化家庭服务 (IHBS)
- 为 21 岁以下的会员提供治疗性寄养 (TFC)
- 移动危机服务
- 同伴支持服务 (PSS) (可选)

住宿服务

- 成人住宿治疗服务
- 紧急住宿治疗服务

住院服务：

- 精神科住院服务
- 精神健康机构服务

要了解有关县心理健康计划提供的 SMHS 的更多信息，您可以致电您所在县的心理健康计划。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

要在线查找所有县的免费电话号码，请转到

dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx。如果 Molina Healthcare 发现您需要县心理健康计划的服务，Molina Healthcare 将帮助您与县心理健康计划服务部门联系。

物质使用障碍治疗服务

Molina Healthcare 鼓励需要酒精使用或其他物质使用帮助的会员获得护理。物质使用服务可从初级保健、住院医院和急诊科等普通护理提供者以及专业物质使用服务提供者处获得。县行为健康计划通常提供专业服务。

要了解有关物质使用障碍治疗方案的更多信息，请拨打 Molina Healthcare 的会员服务电话 1(888) -665-4621。

Molina Healthcare 会员可以进行评估，以匹配最适合其健康需求和偏好的服务。当医疗需要时，可提供的服务包括门诊治疗、住宿治疗和治疗物质使用障碍的药物（也称为成瘾治疗药物或 MAT），例如丁丙诺啡、美沙酮和纳曲酮。

该县为有资格获得这些服务的 Medi-Cal 会员提供物质使用障碍服务。确定接受物质使用障碍治疗服务的会员将转诊到其县部门接受治疗。如需所有县的电话号码列表，请访问 https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx。

Molina Healthcare 将在初级保健、住院医院、急诊科和其他医疗机构提供或安排 MAT。Molina Healthcare 还在门诊行为环境中提供承保的 MAT 处方。更高级别的药物使用和行为健康护理（包括住院或住宿治疗）不在 Molina 福利范围内。这些环境中的 MAT 服务将属于相关县的福利范围。要了解有关 MAT 服务治疗方案的更多信息，请拨打 Molina Healthcare 的会员服务电话 1-888-665-4621。

California Children's Services (CCS)

CCS 是一项 Medi-Cal 计划，旨在为 21 岁以下患有某些健康状况、疾病或慢性健康问题且符合 CCS 计划规则的儿童提供治疗。如果 Molina Healthcare 或您的 PCP 认为您的孩子符合 CCS 条件，他们将被转介到县 CCS 计划以检查他们是否符合条件。

县 CCS 工作人员将决定您或您的孩子是否有资格获得 CCS 服务。Molina Healthcare 不决定 CCS 资格。如果您的孩子有资格获得此类护理，CCS 医疗保健提供者将针对符合 CCS 资格的情况进行治疗。Molina Healthcare 将继续提供与 CCS 条件无关的服务类型，例如体检、疫苗和儿童健康检查。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

Molina Healthcare 不承保 CCS 计划承保的服务。要使 CCS 承保这些服务，CCS 必须批准医疗保健提供者、服务和设备。

CCS 承保大多数健康状况。符合 CCS 条件的病症的示例包括但不限于：

- 先天性心脏病
- 癌症
- 肿瘤
- 白血病
- 镰状细胞性贫血
- 甲状腺问题
- 糖尿病
- 严重的慢性肾脏疾病
- 肝脏疾病
- 肠道疾病
- 唇裂/腭裂
- 脊柱裂
- 听觉损失
- 白内障
- 大脑性麻痹
- 某些情况下的癫痫
- 风湿性关节炎
- 肌肉萎缩症
- HIV/艾滋病
- 严重的头部、大脑或脊髓损伤
- 严重的烧伤
- 牙齿严重歪斜

Medi-Cal 支付 CCS 服务费用。如果您的孩子没有资格获得 CCS 计划服务，他们将继续从 Molina Healthcare 获得医疗必需的护理。

要了解有关 CCS 的更多信息，请访问 <https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs>。或致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。

CCS 的交通和旅行费用

如果您或您的家人需要帮助才能进行与 CCS 合格病症相关的医疗预约，并且没有其他可用资源，您可以获得交通、膳食、住宿和其他费用，例如停车、通行费等。在您自行支付交通、膳食和住宿费用之前，请致电 Molina Healthcare 并申请预先批准（事先授权）。

Molina Healthcare 确实提供非医疗和非紧急医疗交通，如本手册第 4 章“福利和服务”所述。

如果您自己支付的交通或旅行费用被认为是必要的，并且 Molina Healthcare 确认您试图通过 Molina Healthcare 获得交通服务，Molina Healthcare 将向您偿还费用。我们必须在您提交所需收据和交通费用证明之日起 60 个日历日内向您付款。

CCS 服务之外的家庭和社区服务 (HCBS)

如果您有资格加入 1915 (c) 豁免计划，您可能可以获得与符合 CCS 资格的病情无关的居家和社区服务，但这些服务是您留在社区环境而非机构所必需的。例如，如果您需要在社区环境中进行房屋改造以满足您的需求，则 Molina Healthcare 无法将这些费用作为



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

CCS 相关病情的费用来支付。但是，如果您加入了 1915(c) 豁免计划，则如果房屋改造对于避免入住机构而言是医疗必需的，则可能属于承保范围。

1915 (c) 豁免家庭和社区服务 (HCBS)

California 的 6 项 Medi-Cal 1915(c) 豁免允许该州在他们选择的社区环境中为原本需要在护理机构或医院接受护理的人提供服务。Medi-Cal 与联邦政府达成协议，允许在私人住宅或类似家庭的社区环境中提供豁免服务。根据豁免提供的服务费用不得超过替代机构护理水平。HCBS 豁免接受者必须有资格获得全范围 Medi-Cal。一些 1915(c) 豁免在 California 的可用性有限和/或可能有候补名单。6 项 Medi-Cal 1915(c) 豁免包括：

- California 辅助生活豁免 (ALW)
- California 发育障碍人士自决计划 (SDP) 豁免
- California 发育障碍人士 HCBS 豁免 (HCBS-DD)
- 家庭和社区替代方案 (HCBA) 豁免
- Medi-Cal 豁免计划 (MCWP)，以前称为人类免疫缺陷病毒/获得性免疫缺陷综合症 (HIV/AIDS) 豁免
- 多用途老年服务计划 (MSSP)

要了解有关 Medi-Cal 豁免的更多信息，请访问

<https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/HCBSWaiver.aspx>。或致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。

居家援助服务 (IHSS)

居家援助服务 (IHSS) 计划为符合条件的 Medi-Cal 合格人员（包括老年人、盲人和/或残疾人）提供家庭内个人护理援助，作为家庭外护理的替代方案。IHSS 允许受助人安全地呆在自己的家中。您的医疗保健提供者必须同意您需要居家个人护理援助，并且如果您没有获得 IHSS 服务，您将面临被安置在家庭外护理的风险。IHSS 计划还将进行需求评估。

要了解有关您所在县可用的 IHSS 的更多信息，请访问

<https://www.cdss.ca.gov/inforesources/ihss>。或致电您当地的县社会服务机构。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

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

Molina Healthcare 和 Medi-Cal 将不承保某些服务。Molina Healthcare 或 Medi-Cal 不承保的服务包括但不限于：

- 体外受精 (IVF)，包括但不限于不孕症研究或诊断或治疗不孕症的程序
- 生育力保存
- 实验性服务
- 车辆改造
- 整容手术

如果医疗需要，Molina Healthcare 可能会承保非承保服务。您的医疗保健提供者必须向 Molina Healthcare 或您的医疗集团/IPA 提交预先批准（事先授权）申请，并说明医疗上需要非承保福利的原因。

要了解更多信息，请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

5. 儿童和青少年健康护理

21 岁以下的儿童和青少年会员在登记后可立即获得特殊保健服务。这确保他们获得正确的预防、牙科和心理健康护理，包括发展和专业服务。本章节解释了这些服务。

Medi-Cal for Kids and Teens

未满 21 岁的会员可免费获得所需的护理。以下列表包括治疗或护理任何缺陷以及身体或精神诊断的医疗必需服务。承保服务包括但不限于：

- 儿童健康就诊和青少年体检（儿童需要的重要就诊）
- 免疫接种（注射）
- 行为健康评估和治疗
- 心理健康评估和治疗，包括个人、团体和家庭心理治疗（该县承保专业心理健康服务 (SMHS)）
- 不良童年经历 (ACE) 筛查
- 针对重点儿童和青少年群体 (POF) 的增强护理管理 (ECM)（Medi-Cal 管理式护理计划 (MCP) 福利）
- 实验室检测，包括血铅中毒筛查
- 健康和预防教育
- 视力服务
- 牙科服务（由 Medi-Cal Dental 承保）
- 听力服务（由 California Children's Services (CCS) 承保。Molina Healthcare 将为不具备 CCS 资格的儿童承保服务）
- 居家健康服务，例如私人护理 (PDN)、职业治疗、物理治疗以及医疗设备和用品

这些服务称为 Medi-Cal for Kids and Teens（也称为早期和定期筛查、诊断和治疗 (EPSDT)）服务。有关 Medi-Cal for Kids and Teens 会员的更多信息，请参见此处，<https://www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal-For-Kids-and-Teens/Pages/Member-Information.aspx>。儿科医生的 Bright Futures 指南推荐的 Medi-Cal for Kids and Teens 服务可帮助您或您的孩子保持健康，这些服务是免费承保的。要阅读 Bright Futures 指南，请访问 https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

增强护理管理 (ECM) 是一项 Medi-Cal 管理式护理计划 (MCP) 福利, 可在 California 所有县使用, 以支持对有复杂需求的 MCP 会员的全面护理管理。由于有复杂需求的儿童和青少年往往已经在一个分散的服务系统中由一个或多个个案经理或其他服务提供者提供服务, 因此 ECM 提供各系统之间的协调。有资格获得此福利的儿童和青少年群体包括:

- 无家可归的儿童和青少年
- 面临可避免的医院或急诊科 (ED) 使用风险的儿童和青少年
- 有严重心理健康和/或物质使用障碍 (SUD) 需求的儿童和青少年
- 参加 California Children's Services (CCS) 或 CCS Whole Child Model (WCM) 的儿童和青少年, 并且有 CCS 病症以外的额外需求
- 参与儿童福利的儿童和青少年

有关 ECM 的更多信息, 请访问:

<https://www.dhcs.ca.gov/CalAIM/ECM/Documents/ECM-Children-And-Youth-POFs-Spotlight.pdf>

此外, 强烈建议 ECM 首席护理经理筛选 ECM 会员对 MCP 提供的社区支持服务的需求, 作为传统医疗服务或环境的具有成本效益的替代方案, 并在符合条件和可用时参考这些社区支持。儿童和青少年可以从许多社区支持服务中受益, 包括哮喘治疗、住房导航、医疗暂托和清醒中心。

社区支持是由 Medi-Cal 管理式护理计划 (MCP) 提供的服务, 符合条件的 Medi-Cal 会员无论是否有资格获得 ECM 服务, 都可以使用。

有关社区支持的更多信息, 请访问:

<https://www.dhcs.ca.gov/CalAIM/Documents/DHCS-Medi-Cal-Community-Supports-Supplemental-Fact-Sheet.pdf>

通过 Medi-Cal for Kids and Teens 提供的一些服务 (例如 PDN) 被视为补充服务。这些不适用于 21 岁及以上的 Medi-Cal 会员。为了继续免费获得这些服务, 您或您的孩子可能必须在 21 岁或之前加入 1915(c) 家庭和社区服务 (HCBS) 豁免或其他长期服务和支持 (LTSS)。如果您或您的孩子正在通过 Medi-Cal for Kids and Teens 获得补充服务, 并且即将年满 21 岁, 请联系 Molina Healthcare 讨论继续护理的选择。



请致电会员服务部: 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

儿童健康检查和预防性护理

预防性护理包括定期健康检查、帮助您的医生及早发现问题的筛查，以及在疾病、疾病或医疗状况引起问题之前发现它们的咨询服务。定期检查可以帮助您或您孩子的医生发现任何问题。问题可能包括医疗、牙科、视力、听力、心理健康和任何物质（酒精或药物）使用障碍。**Molina Healthcare** 在需要时随时承保检查费用以筛查问题（包括血铅水平评估），即使不是在您或您孩子的定期检查期间。

预防保健还包括您或您的孩子需要的免疫接种（注射）。**Molina Healthcare** 必须确保所有参保的儿童在与医生就诊时都接种了所需的所有疫苗（注射）。预防性护理服务和筛查是免费的，无需预先批准（事先授权）。

您的孩子应当在这些年龄时接受检查：

- 出生后 2-4 天
- 1 个月
- 2 个月
- 4 个月
- 6 个月
- 9 个月
- 12 个月
- 15 个月
- 18 个月
- 24 个月
- 30 个月
- 3 岁至 20 岁每年一次

儿童健康检查包括：

- 完整的病史和全身身体检查
- 适龄免疫接种（注射）（California 遵循 American Academy of Pediatrics Bright Futures 时间表：https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf）
- 实验室检测，包括血铅中毒筛查
- 健康教育
- 视力和听力筛查
- 口腔健康筛查
- 行为健康评估

如果医生在检查或筛查过程中发现您或您孩子的身体或心理健康有问题，您或您的孩子可能需要接受进一步的医疗护理。**Molina Healthcare** 将免费承保该护理，包括：

- 医生、执业护士和医院护理
- 保持健康的免疫接种（注射）
- 物理治疗、言语/语言治疗和职业治疗
- 居家健康服务，包括医疗设备、用品和器具
- 视力问题治疗，包括眼镜
- 听力问题治疗，包括 CCS 未承保的助听器



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

- 针对自闭症谱系障碍和其他发育障碍等健康状况的行为健康治疗
- 个案管理和健康教育
- 重建手术，这是矫正或修复由先天性缺陷、发育异常、创伤、感染、肿瘤或疾病引起的身体异常结构的手术，以改善功能或创造正常外观

血铅中毒筛查

所有加入 Molina Healthcare 的儿童都应在 12 个月和 24 个月时接受血铅中毒筛查，如果之前未接受过检测，则应在 24 至 72 个月之间接受血铅中毒筛查。如果父母或监护人要求，儿童可以进行血铅筛查。每当医生认为生活变化使儿童处于危险之中时，也应该对儿童进行筛查。

帮助获得儿童和青少年健康护理服务

Molina Healthcare 将帮助 21 岁以下的会员及其家人获得他们需要的服务。Molina Healthcare 护理协调员可以：

- 告诉您可用的服务
- 必要时帮助查找网络内医疗保健提供者或网络外医疗保健提供者
- 帮助预约
- 安排医疗交通工具，以便孩子们可以赴约
- 帮助协调通过按服务收费 (FFS) Medi-Cal 提供的服务的护理，例如：
 - 心理健康及药物滥用的治疗和适应训练服务
 - 牙齿问题治疗，包括牙齿矫正

您可以通过按服务收费 (FFS) Medi-Cal 或其他计划获得的其他服务

牙齿检查

每天用毛巾轻轻擦拭牙龈，保持宝宝牙龈清洁。在大约 4 到 6 个月时，宝宝开始长出乳牙。您应该在孩子长出第一颗牙齿或一岁生日前（以先到者为准）为孩子的第一次牙科就诊预约。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

这些 Medi-Cal 牙科服务是免费或低成本的服务，适用于：

0-3 岁婴儿

- 宝宝第一次看牙医
- 宝宝第一次牙科检查
- 牙科检查（每 6 个月一次，有时更频繁）
- X 光检查
- 牙齿清洁（每 6 个月一次，有时更频繁）
- 涂氟化物（每 6 个月一次，有时更频繁）
- 补牙
- 拔牙
- 紧急牙科服务
- *镇静剂（如有医疗必需性）

4-12 岁儿童

- 牙科检查（每 6 个月一次，有时更频繁）
- X 光检查
- 涂氟化物（每 6 个月一次，有时更频繁）
- 牙齿清洁（每 6 个月一次，有时更频繁）
- 白齿封填剂
- 补牙
- 根管治疗
- 拔牙
- 紧急牙科服务
- *镇静剂（如有医疗必需性）

13-20 岁的青少年

- 牙科检查（每 6 个月一次，有时更频繁）
- X 光检查
- 涂氟化物（每 6 个月一次，有时更频繁）
- 牙齿清洁（每 6 个月一次，有时更频繁）
- 为符合条件的人提供正畸（牙套）
- 补牙
- 牙冠
- 根管治疗
- 部分义齿和全口义齿
- 刮治和根面平整术
- 拔牙
- 紧急牙科服务
- *镇静剂（如有医疗必需性）

* 如果医疗保健提供者确定并记录了局部麻醉在医学上不合适的原因，且牙科治疗已获得预先批准或不需要预先批准（事先授权），则应考虑使用镇静剂和全身麻醉。

这些是不能使用局部麻醉而可以使用镇静剂或全身麻醉的一些原因：

- 身体、行为、发育或情绪状况阻碍了患者对医疗保健提供者的治疗尝试做出反应
- 主要修复或外科手术
- 不合作的孩子
- 注射部位急性感染



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

- 局部麻醉剂无法控制疼痛

如您对牙科服务存在疑问或希望了解更多相关信息，请致电 Medi-Cal 牙科计划，电话 1-800-322-6384（TTY 1-800-735-2922 或 711）。或者访问 <https://smilecalifornia.org/>。

其他预防教育转介服务

如果您担心您的孩子在学校没有好好参与和学习，请咨询您孩子的医生、老师或学校的管理人员。除了 Molina Healthcare 承保的医疗福利外，学校还必须提供一些服务来帮助您的孩子学习，避免落后。可以提供的帮助孩子学习的的服务包括：

- 言语和语言服务
- 心理服务
- 物理治疗
- 职业治疗
- 辅助技术
- 社会工作服务
- 咨询服务
- 学校护士服务
- 往返学校的接送服务

California Department of Education 提供并支付这些服务。您可以与您孩子的医生和老师一起，制定一个最能帮助您孩子的定制计划。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

6. 报告和解决问题

有两种方法可以报告和解决问题：

- 当您对 Molina Healthcare 或医疗保健提供者或您从医疗保健提供者处获得的医疗保健或治疗有意见或不满意时，请使用**投诉（申诉）**。
- **如果您不同意 Molina Healthcare 更改您的服务或不承保您的服务的决定**，请提出**上诉**。

您有权向 Molina Healthcare 提出申诉和上诉，告诉我们您的问题。这不会剥夺您的任何法定权利和补救措施。我们不会因您向我们提出投诉或报告问题而歧视或报复您。告诉我们您的问题将有助于我们改善对所有会员的护理。

您可以先联系 Molina Healthcare，让我们知道您的问题。周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00 拨打 1-888-665-4621 给我们致电（TTY/TDD 或 711）。告诉我们您的问题。

如果您的申诉或上诉在 30 天后仍未得到解决，或者您对结果不满意，您可以致电 California Department of Managed Health Care (DMHC)。要求 DMHC 审查您的投诉或进行独立医疗审查 (IMR)。如果您的问题很紧急，例如涉及严重威胁您健康的问题，您可以立即致电 DMHC，而无需先向 Molina Healthcare 提出申诉或上诉。您可以拨打 1-888-466-2219（TTY 1-877-688-9891 或 711）免费致电 DMHC。或者访问：

<https://www.dmhc.ca.gov>。

California Department of Managed Health Care (DHCS) Medi-Cal 管理式护理监察专员也可以提供帮助。如果您在加入、更改或离开健康计划时遇到问题，他们可以提供帮助。如果您搬家，并且在转移到新县的 Medi-Cal 时遇到问题，他们也可以提供帮助。您可以在周一至周五上午 8 点至下午 5 点致电监察专员，电话为 1-888-452-8609。此为免费电话。

您也可以就 Medi-Cal 资格向您的县资格办公室提出申诉。如果您不确定可以向谁提出申诉，请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。

要报告有关您的健康保险的错误信息，请在周一至周五上午 8 点至下午 5 点致电 Medi-Cal，电话为 1-800-541-5555。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

投诉

当您对从 Molina Healthcare 或医疗保健提供者处获得的服务有意见或不满时，即可提出投诉（申诉）。提出投诉没有时间限制。您可以随时通过电话、书面邮寄或在线方式向 Molina Healthcare 提出投诉。经您许可，您的授权代表或医疗保健提供者也可以代您提出投诉。

- **致电：** 周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00 致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）联系 Molina Healthcare。提供您的健康计划 ID 号、您的姓名和投诉原因。
- **邮寄：** 请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）联系 Molina Healthcare，并要求将表格寄送给您。取得表格后，填写完成。请务必注明您的姓名、健康计划 ID 号和投诉原因。告知我们发生了什么，以及我们可以如何帮助您。
- 将表格寄送至：

Attention: Member Appeals & Grievances
200 Oceangate, Suite 100
Long Beach, CA 90802

您的医生诊室将提供投诉表。
- **在线：** 请访问 Molina Healthcare 网站，网址为 www.Molinahealthcare.com。

如果您需人帮助您提出投诉，我们可帮助您。我们可以为您提供免费的语言服务。请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。

在收到您的投诉后的 5 个日历日内，Molina Healthcare 将向您发送一封信函，告知您我们收到了投诉。在 30 天内，我们将向您寄送另一封信函，告知您我们如何解决您的问题。如果您致电 Molina Healthcare 提出与医疗保险、医疗必要性或实验性或研究性治疗无关的申诉，并且您的申诉在下一个工作日结束前得到解决，您可能不会收到信件。

如果您有涉及严重健康问题的紧急事项，我们将开始加急（快速）审查。我们将在 72 小时内给您一个决定。如需加急审查，请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。

在收到您的投诉后 72 小时内，我们将决定如何处理您的投诉以及是否加急处理。如果我们发现我们不会加快处理您的投诉，我们会告诉您，我们将在 30 天内解决您的投诉。您可以出于任何原因直接联系 DMHC，包括如果您认为您的问题符合加急审查条件、Molina Healthcare 在 72 小时内未回复您，或者您对 Molina Healthcare 的决定不满意。

与 Medi-Cal Rx 药房福利相关的投诉不受 Molina Healthcare 申诉程序的约束，也没有资格获得独立医疗审查。会员可以致电 1-800-977-2273 (TTY: 1-800-977-2273) 并按 7 或 711 提交有关 Medi-Cal Rx 药房福利的投诉。或者访问 <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

与不受 Medi-Cal Rx 约束的药房福利相关的投诉可能有资格获得独立医疗审查。DMHC 的免费电话号码是 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891)。您可以在 DMHC 的网站上在线找到独立医疗审查/投诉表和说明：<https://www.dmhc.ca.gov/>。

上诉

上诉与投诉不同。上诉是要求 Molina Healthcare 审查并更改我们针对您的服务所做的决定。如果我们向您发送了行动通知 (NOA) 信函，告知您我们将拒绝、延迟、更改或终止服务，并且您不同意我们的决定，您可以向我们提出上诉。您的授权代表或医疗保健提供者也可以在获得您的书面许可的情况下代您向我们提出上诉。

您必须在收到 Molina Healthcare 的 NOA 之日起 60 天内提出上诉。如果我们决定减少、暂停或停止您现在获得的服务，您可以在等待上诉决定期间继续获得该服务。这称为待审期间补助给付。要获得待审期间补助给付，您必须在 NOA 日期起 10 天内或我们说您的服务将停止之日之前（以较晚者为准）向我们提出上诉。当您在这些情况下请求上诉时，在您等待上诉决定期间，您的服务仍将继续。

您可以通过电话、书面邮寄或在线方式提出上诉：

- **致电：** 周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00 致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711) 联系 Molina Healthcare。提供您的姓名、健康计划 ID 号和您要上诉的服务。

- **邮寄：** 请致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711) 联系 Molina Healthcare，并要求将表格寄送给您。取得表格后，填写完成。请务必注明您的姓名、健康计划 ID 号和您要上诉的服务。

将表格寄送至：

Attention: Member Appeals & Grievances
200 Oceangate, Suite 100
Long Beach, CA 90802

您的医生诊室将提供上诉表。

- **在线：** 访问 Molina Healthcare 网站。前往 www.Molinahealthcare.com。

如果您在申请上诉或待审期间补助给付时需要帮助，我们可以为您提供帮助。我们可以为您提供免费的语言服务。请致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。

在收到您的上诉后 5 天内，Molina Healthcare 将向您发送一封信，告诉您我们已收到上诉。在 30 天内，我们将告知您我们的上诉决定并向您发送上诉解决通知 (NAR) 信函。

如果我们没有在 30 天内给您上诉决定，您可以向 California Department of Social Services (CDSS) 申请州听证会，并向 DMHC 申请独立医疗审查 (IMR)。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

但是，如果您首先要求举行州听证会，并且已经举行了解决您的具体问题的听证会，则您不能就相同的问题要求与 DMHC 进行 IMR。在这种情况下，州听证会拥有最终决定权。但是，如果您的问题不符合 IMR 的条件，即使州听证会已经发生，您仍然可以向 DMHC 提出投诉。

如果您或您的医生希望我们快速做出决定，因为决定您的上诉所需的时间会危及您的生命、健康或功能，您可以要求加急（快速）审查。如需申请加急审查，请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。我们将在收到您的上诉后 72 小时内做出决定。

如果您不同意上诉决定，该怎么办

如果您申请上诉并收到 NAR 信函，告诉您我们没有更改我们的决定，或者您从未收到 NAR 信函并且已经过去了 30 天，您可以：

- 要求 California Department of Social Services (CDSS) 举行州听证会，法官将审查您的案件。CDSS 的免费电话号码是 1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349)。您也可以在线申请州听证会。要求举行州听证会的更多方式可以在本章后面的“州听证会”中找到。
- 向 Department of Managed Health Care (DMHC) 提交独立医疗审查/投诉表，以审查 Molina Healthcare 的决定。如果您的投诉符合 DMHC 的独立医疗审查 (IMR) 流程，则不属于 Molina Healthcare 的外部医生将审查您的个案并做出 Molina Healthcare 必须遵循的决定。

DMHC 的免费电话号码是 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891)。您可以在 DMHC 网站上在线找到 IMR/投诉表和说明：<https://www.dmhc.ca.gov>。

您无需支付州听证会或 IMR 费用。

您有权同时申请州听证会和 IMR。但是，如果您首先要求举行州听证会，并且已经举行了解决您的具体问题的听证会，则您不能就相同的问题要求与 DMHC 进行 IMR。在这种情况下，州听证会拥有最终决定权。但是，如果问题不符合 IMR 的条件，即使州听证会已经发生，您仍然可以向 DMHC 提出投诉。

下方各节提供有关如何申请州听证会和 IMR 的更多信息。

与 Medi-Cal Rx 药房福利相关的投诉和上诉不由 Molina Healthcare 处理。要提交有关 Medi-Cal Rx 药房福利的投诉和上诉，请致电 1-800-977-2273（TTY 1-800-977-2273）并按 7 或 711。与不受 Medi-Cal Rx 约束的药房福利相关的投诉和上诉可能有资格获得 DMHC 的独立医疗审查 (IMR)。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

如果您对与您的 Medi-Cal Rx 药房福利相关的决定有异议，您可申请州听证会。您无法要求 DMHC 就 Medi-Cal Rx 药房福利决定进行 IMR。

向 Department of Managed Health Care (DMHC) 提出投诉和独立医疗审查 (IMR)

IMR 是指与 Molina Healthcare 无关的外部医生审查您的个案。如果您想要 IMR，您必须首先就非紧急问题向 Molina Healthcare 提出上诉。如果您在 30 个日历日内没有收到 Molina Healthcare 的回复，或者您对 Molina Healthcare 的决定不满意，您可以申请 IMR。您必须在通知您上诉决定之日起 6 个月内申请 IMR，但您只有 120 天的时间申请州听证会。因此，如果您想要 IMR 和州听证会，请尽快提交您的投诉。

请记住，如果您首先要求举行州听证会，并且已经举行了解决您的具体问题的听证会，则您不能就同一问题要求与 DMHC 进行 IMR。在这种情况下，州听证会拥有最终决定权。但是，如果问题不符合 IMR 的条件，即使州听证会已经发生，您仍然可以向 DMHC 提出投诉。

您也许可以立即获得 IMR，而无需先向 Molina Healthcare 提出上诉。这是在您的健康问题紧迫的情况下，例如对您的健康构成严重威胁的情况。

如果您向 DMHC 提出的投诉不符合 IMR 的条件，DMHC 仍将审查您的投诉，以确保 Molina Healthcare 在您对其拒绝服务提出上诉时做出了正确的决定。

California Department of Managed Health Care 负责监管各种医疗健康服务计划。如果您对您的健康计划有申诉，您应该首先致电**您的健康计划 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)**，并在联系该部门之前使用您的健康计划的申诉流程。使用本申诉程序并不会使您失去任何潜在的法律权利或补救措施。如果您在涉及紧急情况的申诉、您的健康计划未令人满意地解决的申诉或申诉超过 30 天而未得到解决等方面需要帮助，您可以致电该部门寻求帮助。您亦有资格申请“独立医疗审查”(IMR)。如果您有资格申请 IMR，IMR 程序将会对健康计划在以下方面作出的医疗决定进行公正的审查：您打算接受的服务或治疗是否具有医疗必需性，实验性或研究性治疗的承保范围裁决，以及急诊或紧急护理服务的付款争议。该部门还设有免费电话号码 **(1-888-466-2219)**，以及听障及语障人士专用的 TDD 专线 **(1-877-688-9891)**。该部门的网站 www.dmhc.ca.gov 提供投诉表格、IMR 申请表和在线说明。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

州听证会

州听证会是与 Molina Healthcare 和 California Department of Social Services (CDSS) 的法官举行的会议。法官将帮助解决您的问题，并决定 Molina Healthcare 是否做出了正确的决定。如果您已经向 Molina Healthcare 提出上诉，但您仍然对我们的决定不满意，或者您在 30 天后仍未收到上诉决定，您有权要求举行州听证会。

您必须在我们的 NAR 信函之日起 120 天内要求举行州听证会。如果我们在您上诉期间为您提供待审期间补助给付，并且您希望它继续进行，直到您的州听证会做出决定，您必须在我们的 NAR 信函后 10 天内或在我们说您的服务将停止的日期之前要求举行州听证会，以较晚者为准。

如果您需要帮助来确保“待定已付援助”能够持续到州听证会作出最终决定，请在周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00 之间致电 1-888-665-4621 联系 Molina Healthcare。如果您有听力或语言障碍，请致电 TYY/TDD 或 711。您的授权代表或医疗保健提供者可以在获得您的书面许可的情况下为您要求举行州听证会。

有时您可以在不完成我们的上诉程序的情况下要求举行州听证会。

例如，如果 Molina Healthcare 没有正确或及时通知您有关您的服务的信息，您可以申请州听证会，而无需完成我们的上诉程序。这被称为视同用尽。以下是一些被视同用尽的示例：

- 我们没有以您的首选语言向您提供 NOA 或 NAR 信函
- 我们犯了一个错误，会影响您的任何权利
- 我们没有向您寄送 NOA 信函
- 我们没有向您寄送 NAR 信函
- 我们在 NAR 信函中犯了一个错误
- 我们没有在 30 天内对您的上诉做出决定
- 我们认为您的案件很紧急，但在 72 小时内没有回复您的上诉

您可以通过以下方式要求举行州听证会：

- **致电：**请致电 1-800-743-8525（TTY 1-800-952-8349 或 711）联系 CDSS 的州听证会部门
- **通过信件：**请填写随您的上诉解决通知提供的表格，并将其邮寄至：

California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, MS 09-17-433
Sacramento, CA 94244-2430



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

- **在线：**在线申请听证会 www.cdss.ca.gov
- **通过电子邮件：**请填写申诉解决通知随附的表格，并通过电子邮件发送给 Scopeofbenefits@dss.ca.gov
 - 注：如果您通过电子邮件发送，则存在 State Hearings Division 以外的其他人可能会拦截您的电子邮件的风险。请考虑使用更安全的方法来发送请求。
- **传真：**填写上诉解决通知随附的表格，并将其传真至 State Hearings Division，电话：
916-309-3487，或免费电话：1-833-281-0903

如果您需要帮助申请州听证会，我们可以提供帮助。我们可以为您提供免费的语言服务。请致电 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。

在听证会上，您将告诉法官您为什么不同意 Molina Healthcare 的决定。Molina Healthcare 将告诉法官我们是如何做出决定的。法官可能最多需要 90 天来裁决您的个案。Molina Healthcare 必须遵循法官的决定。

如果您希望 CDSS 快速做出决定，因为举行州听证会所需的时间会使您的生命、健康或充分发挥作用的能力处于危险之中，您、您的授权代表或您的医疗保健提供者可以联系 CDSS 并要求加急（快速）州听证会。CDSS 必须在从 Molina Healthcare 获得您的完整个案文件后 3 个工作日内做出决定。

欺诈、浪费和滥用

如果您怀疑医疗保健提供者或获得 Medi-Cal 的人存在欺诈、浪费或滥用行为，您有责任拨打保密免费电话 1-800-822-6222 或向 <https://www.dhcs.ca.gov/> 在线提交投诉进行举报。

医疗保健提供者欺诈、浪费和滥用包括：

- 伪造医疗记录
- 处方药超出医疗必需范围
- 提供超出医疗必需范围的医疗保健服务
- 对未提供的服务收取费用
- 当专业人员未执行服务时，对专业服务收取费用
- 向会员提供免费或打折的商品和服务，以影响会员对医疗保健提供者的选择
- 在会员不知情的情况下更改会员的主治医生



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

获取福利者的欺诈、浪费和滥用包括但不限于：

- 将健康计划 ID 卡或 Medi-Cal 福利识别卡 (BIC) 出借、出售或赠送给他人
- 获得多个医疗保健提供者提供的类似治疗或药物
- 在非紧急情况下去急诊室
- 使用他人的社会安全号码或健康计划 ID 号码
- 为非医疗保健相关服务、Medi-Cal 未承保的服务，或在没有医疗预约或没有处方需要领取时，搭乘医疗和非医疗交通工具

要举报欺诈、浪费或滥用行为，请记下实施欺诈、浪费或滥用行为者的姓名、地址和身份证号码。尽可能多地提供有关该人士的信息，例如电话号码或专业（如果是医疗保健提供者）。提供事件日期以及所发生事件的摘要。

将您的报告寄送至：

Compliance Director

Molina Healthcare of California

200 Oceangate, Ste.100

Long Beach, CA 90802

免费电话号码：(866) 606-3889

传真号码 (562) 499-6150

电子邮件：MHC_Compliance@Molinahealthcare.com

拨打 Molina Healthcare 警报热线 866-606-3889；在线填写欺诈、浪费和滥用报告表，网址为 <https://www.molinahealthcare.alertline>。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

7. 权利与责任

作为 Molina Healthcare 的会员，您有特定的权利和责任。本章节解释了这些权利和责任。本章还包括您作为 Molina Healthcare 会员有权获得的法律通知。

您的权利

这些是您作为 Molina Healthcare 会员的权利：

- 受到尊重和有尊严的对待，适当考虑您的隐私权以及对您的医疗信息保密的需要，例如病史、精神和身体状况或治疗以及生殖或性健康
- 提供有关健康计划及其服务的信息，包括承保服务、医疗保健提供者、从业者以及会员的权利和责任
- 以您的首选语言获取完整翻译的书面会员信息，包括所有申诉和申诉通知
- 就 Molina Healthcare 的会员权利和责任政策提出建议
- 能够在 Molina Healthcare 的网络内选择主治医生
- 及时获得网络内医疗保健提供者的服务
- 与医疗保健提供者一起参与有关您自己的医疗保健的决策，包括拒绝治疗的权利
- 以口头或书面形式表达对组织或您得到的护理的不满
- 了解 Molina Healthcare 决定拒绝、延迟、终止（结束）或更改医疗护理请求的医疗原因
- 获得护理协调
- 要求对拒绝、推迟或限制服务或福利的决定提出上诉
- 获得针对您的语言的免费口译和笔译服务
- 在当地法律援助办公室或其他团体获得免费法律帮助
- 制定预立医疗指示
- 如果服务或福利被拒绝并且您已经向 Molina Healthcare 提出上诉但仍对该决定不满意，或者您在 30 天后仍未收到上诉决定，请要求举行州听证会，包括有关可能举行快速听证会的情况的信息
- 从 Molina Healthcare 退保（退出）并根据要求更改为该县的另一个健康计划
- 访问未成年人同意服务
- 根据《福利与机构法》(W&I) 第 14182 (b) (12) 条的规定，根据要求及时免费获得所需的其他格式的书面会员信息（如盲文、大字体、音频和无障碍电子格式）
- 不受任何形式的约束或隔离，不得将其作为胁迫、惩戒、方便或报复的手段



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

- 以适合您的病情和理解能力的方式，如实讨论有关可用治疗方案和替代方案的信息，无论费用或承保范围如何
- 根据《联邦法规》(CFR) 第 45 卷第 164.524 和 164.526 节的规定，访问和获取您的病历副本，并要求对其进行修改或更正
- 行使这些权利的自由，而不会对 Molina Healthcare、您的医疗保健提供者或州对待您的方式产生不利影响
- 根据联邦法律，在 Molina Healthcare 网络之外获得计划生育服务、独立分娩中心、Federally Qualified Health Center、印第安人医疗保健提供者、助产服务、农村健康中心、性传播感染服务和紧急服务
- 在不利福利裁定通知 (NABD) 发出之日起 60 个日历日内申请对不利福利裁定提出上诉，以及如何在计划内上诉过程中通过州公平听证会继续领取福利（如适用）。

您的责任

Molina Healthcare 会员负有以下责任：

- （在力所能及的范围内）为组织、其医疗执业人员和医疗保健提供者提供护理所需的信息。
- 遵循与医疗执业人员一致同意的护理计划和指示。
- 了解自身健康问题，并尽可能参与制定双方商定的治疗目标
- 如果您有额外的健康保险，请告知我们的计划
- 以支持对其他患者的护理并帮助您的医生诊室、医院和其他诊室顺利运行的方式行事
- 如果您搬家，请告知我们。如果您在我们的服务区域内搬家，我们需要及时更新您的会员记录。如果您搬离我们的计划服务区域，则不能继续成为我们计划的会员，但如果我们在该地区有计划，我们可以通知您
- 如果您有任何问题、疑虑、问题或建议，请告诉我们。

不歧视通知

歧视是违法的。Molina Healthcare 遵守州和联邦民权法。Molina Healthcare 不会因性别、种族、肤色、宗教、血统、国籍、种族认同、年龄、精神残疾、身体残疾、医疗状况、遗传信息、婚姻状况、性别、性别认同或性取向而非法歧视、排斥或区别对待任何人。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

Molina Healthcare 提供：

- 向残障人士提供免费协助和服务，帮助他们更好地进行沟通，比如：
 - 合格的手语翻译员。
 - 以其他格式撰写信息（大字体、音频、无障碍电子格式和其他格式）
- 向母语并非英语的人士提供免费语言服务，比如：
 - 合格的口译员。
 - 用其他语言编写的信息。

如果您需要这些服务，请在周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00 之间致电 1-888-665-4621 联系 Molina Healthcare。或者，如果您有听力或语言障碍，请致电 TYY/TDD 或 711 或 711 使用 California 转接服务。

如何提起申诉

如果您认为 Molina Healthcare 未能提供这些服务或基于性别、种族、肤色、宗教、血统、国籍、种族认同、年龄、精神残疾、身体残疾、医疗状况、遗传信息、婚姻状况、性别、性别认同或性取向以其他方式非法歧视，您可以向 Molina Healthcare 的民权协调员提出申诉。您可以通过电话、邮寄、亲临或在线提出申诉：

- **致电：**在周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00 之间致电 1-888-665-4621 联系 Molina Healthcare 的民权协调员。或者，如果您有听力或语言障碍，请致电 TTY/TDD 或 711 使用 California 转接服务。
- **邮寄：**请填写投诉表或写信并邮寄至：

Attention: Molina Healthcare Civil Rights Coordinator
200 Oceangate, Suite 100
Long Beach, CA 90802
- **亲临：**前往您的医生诊室或 Molina Healthcare 并说您想提出申诉。
- **在线：**请访问 Molina Healthcare 的网站 <https://molinahealthcare.Alertline.com> 或通过电子邮件将您的申诉发送给 civil.rights@molinahealthcare.com。

如果您在未解决的问题上需要其他帮助，您也可以致电 1-800-675-6110 联系 Health Net。

Office of Civil Rights — California Department of Health Care Services

您还可以通过电话、邮寄或在线方式向 California Department of Health Care Services (DHCS), Office of Civil Rights 提出民权投诉：

- **致电：**请致电 1-916-440-7370。如果您有听力或语言障碍，请致电 711（电信转接服务）。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

- **邮寄：**请填写投诉表或邮寄信件至：
Deputy Director, Office of Civil Rights
Department of Health Care Services
Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413

投诉表格可在以下网址获得：https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx。

- **在线：**发送电子邮件给 CivilRights@dhcs.ca.gov。

Office of Civil Rights – United States Department of Health and Human Services

如果您认为您因种族、肤色、原国籍、年龄、残疾或性别而受到歧视，您还可以通过电话、邮寄或在线方式向 United States Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights 提出民权投诉：

- **致电：**请致电 1-800-368-1019。如果您有听力或语言障碍，请致电 TTY 1-800-537-7697 或 711 使用 California 转接服务。
- **邮寄：**请填写投诉表或邮寄信件至：
U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

投诉表格可在以下网址获得：<https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>。

- **在线：**访问 Office for Civil Rights 投诉门户网站，网址为 <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp>。

会员参与计划活动的方式

Molina Healthcare 希望收到您的反馈。每个季度，Molina Healthcare 都会召开会议，讨论哪些方面运作良好以及 Molina Healthcare 如何改进。这些会议会邀请会员参加。欢迎大家来参加会议！

社区咨询委员会

Molina Healthcare 有一个名为社区咨询委员会的小组。该小组由 Molina Healthcare 会员、会员的照顾者、家庭、社区倡导者、传统和安全网提供者组成。如果您愿意，您可以加入这个小组。该小组讨论如何改进 Molina Healthcare 政策，并负责：



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

- 为 Molina Healthcare 提供创新计划方面的建议，以满足在获得医疗保健时面临障碍的人们的需求
- 对现有计划和服务的审查
- 提供意见和建议，包括但不限于在网络开发和评估、质量和卫生服务系统改革等领域交流需求，这将有助于改善健康结果

如果您想成为这个小组的一员，请致电 1-855-665-4621（TTY/TDD 或 711）联系 Molina Healthcare Growth & Community Engagement Department，或发送电子邮件至 MHCCommunityEngagement@Molinahealthcare.com 询问社区参与事宜。您也可以访问 www.MolinaHealthcare.com 或 www.MyMolina.com。

隐私理赔通知

我们提供一份声明，描述 Molina Healthcare 保护医疗记录机密性的政策和程序，并将根据要求提供给您。

如果您已达到可同意接受敏感服务的年龄和能力，则无需获得任何其他会员的授权即可获得敏感服务或提交敏感服务理赔。您可以在他手册的“敏感护理”部分阅读更多关于敏感服务的信息。

您可以要求 Molina Healthcare 将有关敏感服务的通信发送到您选择的其他邮寄地址、电子邮件地址或电话号码。这称为“机密通信请求”。如果您同意护理，未经您的书面许可，Molina Healthcare 不会向任何其他会员提供有关您的敏感护理服务的信息。如果您未提供邮寄地址、电子邮件地址或电话号码，Molina Healthcare 将以您的名义将通信发送到存档的地址或电话号码。

Molina Healthcare 将尊重您的请求，以您要求的形式和格式发送机密通信。或者，我们将确保您的通信易于按照您要求的形式和格式进行。我们会将它们发送到您选择的另一个位置。您的机密通信请求将持续到您取消请求或提交新的机密通信请求为止。

您可能会要求以某种形式和格式获取敏感服务。只有受保护的会员才能提出请求。如果敏感服务可以以要求的形式和格式发送，我们将满足您的请求。您的机密通信请求将持续到您取消请求或提交新的机密通信请求为止。

可能同意接受敏感服务的会员无需获得任何会员的授权即可接受敏感服务或提交敏感服务的理赔。Molina Healthcare 会将有关敏感服务的通信直接发送到会员的备用指定邮寄地址、电子邮件地址或电话号码，或者在没有指定的情况下，以会员的名义发送至存档的地



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

址或电话号码。未经接受护理会员的书面授权，Molina Healthcare 不会向任何其他会员披露与敏感服务相关的医疗资讯。Molina Healthcare 将接受所要求的形式和格式的机密通信请求，如果可以以所请求的形式和格式提供，或在其他地点提供。会员对与敏感服务相关的保密通讯的请求将一直有效，直到会员撤销该请求或提交新的保密通讯请求。要请求和提交机密通信请求，您可以致电 Molina 会员服务部 1-888-665-4621 或访问 Molina 网站 www.molinahealthcare.com/members。

Molina Healthcare 关于保护您的医疗信息的政策和程序的声明（称为“隐私惯例通知”）如下：

本通知描述了如何使用和披露您的医疗信息以及您如何获得这些信息。请仔细阅读本通知 Molina Healthcare of California（以下简称“Molina Healthcare”、“Molina”、“我们”或“我们的”）通过 Medi-Cal 计划为您提供医疗保健福利。Molina 使用和分享有关您的受保护健康信息，以为您提供健康福利。我们使用并共享您的信息以进行治疗、付款和医疗保健运营。我们还出于法律允许和要求的其他原因使用和共享您的信息。我们有责任对您的健康信息保密并遵守本通知的条款。本通知的生效日期为 2022 年 10 月 1 日。

PHI 是“受保护健康信息”的缩写。PHI 是指由 Molina 使用或共享的健康信息，例如包含您的姓名、会员编号或其他识别信息。

为什么 Molina 要使用或共享您的 PHI？

我们使用或共享您的 PHI 以为您提供健康护理福利。我们出于治疗、付款和健康护理运营目的使用和共享您的 PHI。

用于治疗

Molina 可能会使用或分享您的 PHI 来为您提供或安排您的医疗护理。这种治疗还包括您的医生或其他医疗保健提供者之间的转诊。例如，我们可能会与专科医生共享您的健康状况信息。这有助于专科医生与您的医生讨论您的治疗。

用于付款

Molina 可能会使用或共享 PHI 以做出付款决定。这可能包括理赔、治疗批准和有关医疗需求的决定。您的姓名、状况、治疗和提供的用品可能会写在账单上。例如，我们可能会让医生知道您享有我们的福利。我们还会告知医生我们将支付的账单金额。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

用于医疗保健运营

Molina 可能会使用或分享关于您的 PHI 以营运我们的健康计划。例如，我们可能会使用您的理赔中的信息让您了解对您有帮助的健康计划。我们也可能使用或共享您的 PHI 来解决会员的疑虑。您的 PHI 还可用于查看理赔是否得到正确给付。

医疗保健运营涉及诸多日常业务需求。包括但不限于以下需求：

- 提高质量；
- 在健康计划中采取行动，帮助患有某些疾病（如哮喘）的会员；
- 开展或安排医疗审查；
- 法律服务，包括欺诈和滥用检测和起诉计划；
- 帮助我们遵守法律的行动；
- 满足会员需求，包括解决投诉和申诉。

我们将与为我们的健保计划执行不同类型活动的其他公司（“商业伙伴”）共享您的 PHI。我们也可能使用您的 PHI 来向您发送预约提醒。我们可能会使用您的 PHI 为您提供有关其他治疗或其他健康相关福利和服务的信息。

Molina 在什么情况下可以在未获得您的书面授权（批准）的情况下使用或共享您的 PHI？

法律允许或要求 Molina 为以下其他几个目的使用及共享您的 PHI，包括：

法律规定

我们将根据法律要求使用或共享有关您的资讯。我们将在 Department of Health and Human Services (HHS) 部长要求时分享您的 PHI。这可能是为了法庭案件、其他法律审查或执法目的而使用或共享。

公共卫生

您的 PHI 可能会被用于或共享用于公共卫生活动。这可能包括帮助公共卫生机构预防或控制疾病。

医疗保健监督

您的 PHI 可能会被政府机构使用或与政府机构共享。他们可能需要您的 PHI 来检查我们的健康计划如何提供服务。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

法律或行政程序

如果您的 PHI 与 Medi-Cal 的运营有关，可能会与法院、调查员或律师共享。当 Medi-Cal 计划为您提供医疗保健福利时，这可能涉及欺诈或从他人那里收回资金的行动。

Molina 何时需要您的书面授权（批准）才能使用或共享您的 PHI？

Molina 需要您的书面批准才能将您的 PHI 用于本通知中列出的目的之外的目的。在披露您的 PHI 用于以下目的之前，Molina 需要您的授权：(1) 心理治疗笔记的大部分使用和披露；(2) 用于营销目的的使用和披露；(3) 涉及 PHI 销售的使用和披露。您可取消您向我们提供的书面许可。由于您已经给予我们的批准，您的取消将不适用于我们已经采取的行动。

您有哪些健康信息权利？

您有权：

▪ 请求对 PHI 使用或披露的限制（共享您的 PHI）

您可以要求我们请勿将您的 PHI 分享用于治疗、付款或医疗保健营运。

您也可以要求我们不要与家人、朋友或您指定的参与您的医疗保健的其他人分享您的 PHI。但是，我们不一定会同您申请。您需要以书面形式提出要求。您可以使用 Molina 的表格提出请求。

▪ 请求 PHI 的机密通信

您可以要求 Molina 以某种方式或在某个地点向您提供您的 PHI，以帮助保护您的 PHI 的私密性。我们将遵循合理的保密通信请求，以特定的形式或格式提供 PHI，前提是它容易以请求的形式和格式或在其他地点生成。您需要以书面形式或通过电子传输方式提出请求。

▪ 查看并复制您的 PHI

您有权查看并获取我们持有的您的 PHI 副本。这可能包括作为 Molina 会员在承保、理赔和其他决定中所使用的记录。您需要以书面形式提出要求。您可以使用 Molina 的表格提出要求。我们可能会收取复印及邮寄这些记录的合理费用。在某些情况下，我们可能会拒绝该要求。*重要提示：我们并没有您的医疗记录的完整副本。如需检阅、变更您的医疗记录或获取其副本，请联系您的医生或诊所。*

▪ 修改您的 PHI

您可以要求我们修改（更改）您的 PHI。这仅涉及我们保存的关于您作为会员的记录。您需要以书面形式提出要求。您可以使用 Molina 的表格提出要求。如果我们拒绝您的请求，您可以致信表达异议。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

▪ 要求获得 PHI 披露清单（共享您的 PHI）

您可以要求我们向您提供在您提出要求之日之前的六年内我们与之共享您的 PHI 的某些当事方之清单。该清单将不包括如下共享的 PHI：

- 用于治疗、支付或医疗保健业务；
- 与某人共享其本人的 PHI；
- 在您的授权下进行共享；
- 适用法律允许或要求的使用或披露事件；
- 出于国家安全利益或情报目的而披露的 PHI；或
- 作为适用法律规定的有限数据集的一部分。

如果您在 12 个月内多次索取此清单，我们将对每个清单收取合理费用。您需要以书面形式提出要求。您可以使用 Molina 的表格提出要求。

您可以提出上述任何要求，或者可以获得本通知的纸质副本。请致电 **1-888-665-4621** 联系我们的会员服务部。

我该如何投诉？

如果您认为我们没有保护您的隐私并希望投诉，您可以致电或写信给我们提出投诉（或申诉）：

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

或者您可以致电、写信或联系以下机构：

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

或



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

Office for Civil Rights
 U.S. Department of Health & Human Services
 90 7th Street, Suite 4-100
 San Francisco, CA 94103
 (800) 368-1019; (800) 537-7697(TDD);
 (202) 619-3818 (传真)

Molina 的职责是什么？

Molina 必须：

- 保持 PHI 的私密性；
- 向您提供有关我们关于您的 PHI 的职责和隐私惯例的书面信息；
- 在您任何未妥善保护的 PHI 遭到泄露的情况下向您发送通知；
- 不得出于承保目的使用或披露您的遗传信息；
- 遵守本通知的条款。

本通知可能会有变更

Molina 保留随时更改本通知的信息规范和条款的权利。如果我们这样做，新的条款和惯例将适用于我们保留的所有 PHI。如果我们做出任何重大变更，**Molina** 将在我们的网站上发布修订后的通知，并将修订后的通知或有关重大变更信息以及如何获取修订后的通知，在我们的下一个年度邮件中发送给届时由 **Molina** 承保的会员。

联系信息

如有任何疑问，请联系以下办事处：

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

法律通知

许多法律皆适用于本会员手册。即使本手册未将这些法律条文纳入，也未对其详加说明，您的权利与责任仍有可能受其影响。适用于本手册的主要法律是与 Medi-Cal 计划有关的州级和联邦法律。其他联邦法律和州法律也可能适用。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

关于 Medi-Cal 作为最后付款人、其他健康保险和侵权追偿的通知

Medi-Cal 计划遵循州和联邦有关第三方为会员提供医疗保健服务之法律责任的法律法规。Molina Healthcare 将采取一切合理措施确保 Medi-Cal 计划是最后的付款人。

Medi-Cal 会员可能有其他健康保险 (OHC)，也称为私人健康保险。作为获得 Medi-Cal 资格的一个条件，您必须在免费时申请或保留任何可用的 OHC。

联邦和州法律要求 Medi-Cal 会员报告 OHC 以及对现有 OHC 的任何变更。如果您不及时报告 OHC，您可能需要偿还 DHCS 错误支付的任何福利。在 <http://dhcs.ca.gov/OHC> 在线提交您的 OHC。

如果您无法访问互联网，您可以致电 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711) 向 Molina Healthcare 报告 OHC。或者您可以致电 1-800-541-5555 (TTY、1-800-430-7077 或 711) 或 1-916-636-1980 联系 DHCS 的 OHC 处理中心。

California Department of Health Care Services (DHCS) 有权利和责任就 Medi-Cal 不是第一付款人的 Medi-Cal 承保服务获得补偿。例如，如果您在车祸或工作中受伤，汽车或工伤赔偿保险可能必须先支付您的医疗保健费用，或者如果 Medi-Cal 支付了费用，则必需偿还 Medi-Cal 费用。

如果您受伤，而另一方对您的受伤负有责任，则您或您的法定代表必须在提起法律诉讼或理赔的 30 日内通知 DHCS。在线提交通知至：

- 人身伤害计划：<https://dhcs.ca.gov/PIForms>
- 工伤赔偿追偿计划：<https://dhcs.ca.gov/WC>

要了解更多信息，请访问 DHCS 第三方责任和追偿部门网站 <https://dhcs.ca.gov/tplrd> 或致电 1-916-445-9891。

与遗产追偿有关的通知

Medi-Cal 计划必须向某些已故会员的遗嘱认证遗产追讨其在 55 岁生日当天或之后收到的 Medi-Cal 福利。追偿包括：会员在护理机构住院或接受家庭和社区服务时收到的护理机构服务、家庭和社区服务以及相关医院和处方药服务的按服务收费 (FFS) 和管理式护理保费或按人头付款。追偿额不得超过会员的遗嘱认证财产的价值。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

要了解更多信息，请访问 DHCS Estate Recovery Program 网站 <https://dhcs.ca.gov/er> 或致电 1-916-650-0590。

行动通知

每当 Molina Healthcare 拒绝、延迟、终止或修改医疗保健服务请求时，Molina Healthcare 都会向您发送行动通知 (NOA) 信函。如果您不同意 Molina Healthcare 的决定，您可以随时向 Molina Healthcare 提出上诉。有关提出上诉的重要信息，请参阅本手册第 6 章的“上诉”部分。当 Molina Healthcare 向您发送 NOA 时，如果您不同意我们做出的决定，它将告诉您您拥有的所有权利。

通知中的内容

如果 Molina Healthcare 全部或部分基于医疗必需性拒绝、延迟、修改、终止、暂停或减少您的服务，您的 NOA 必须包含以下内容：

- Molina Healthcare 打算采取的行动声明
- 清晰简洁地解释了 Molina Healthcare 做出决定的原因
- Molina Healthcare 如何做出决定，包括 Molina Healthcare 使用的规则
- 做出决定的医疗原因。Molina Healthcare 必须清楚地说明您的病情如何不符合规定或指南。

翻译

Molina Healthcare 需要以通用的首选语言完整翻译和提供书面会员信息，包括所有申诉和上诉通知。

完整翻译的通知必须包括 Molina Healthcare 决定拒绝、延迟、修改、终止、暂停或减少医疗保健服务请求的医疗原因。

如果没有您首选语言的翻译，Molina Healthcare 需要以您的首选语言提供口头帮助，以便您能够理解您获得的信息。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

8. 重要电话号码和词汇

重要电话号码

- Molina Healthcare 会员服务电话：1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)
- Medi-Cal Rx 电话：1-800-977-2273 (TTY: 1-800-977-2273), 然后按 7 或 711
- 资格信息：1-800-357-0172
- 24 小时护士帮助热线：1-888-275-8750
- Para Enfermera En Español: 1-866-648-3537
- 入院通知：1-866-553-9263 (传真)
- Health Net 会员服务：1-800-675-6110
- Health Net 网站：www.healthnet.com

重要词汇

临产：怀孕会员正处于分娩的三个阶段，在分娩前无法安全转院，或者转院可能会损害会员或未出生婴儿的健康和安全。

急性：需要快速就医的短暂、突发的医疗病症。

美国印第安人：符合联邦法律 42 CFR 第 438.14 节中“印第安人”定义的个人，如果该人符合以下任何条件，则该人定义为“印第安人”：

- 是联邦承认的印第安部落成员
- 居住在城市中心，并满足以下一项或多项条件：
 - 是印第安人部落、族群或其他有组织群体的成员，包括自 1940 年以来终止的部落、族群或团体，以及他们居住的州现在或将来承认的部落、族群或团体，或者是任何此类成员的一级或二级后裔
 - 是爱斯基摩人、阿留申人或其他阿拉斯加原住民
 - 无论出于何种目的，被内政部长视为印第安人
 - 根据内政部长颁布的条例被确定为印第安人
- 无论出于何种目的，被内政部长视为印第安人
- 就有资格获得印第安人医疗保健服务而言，包括作为加利福尼亚印第安人、爱斯基摩人、阿留申人或其他阿拉斯加原住民，被卫生与公众服务部长视为印第安人



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

上诉： 会员要求 Molina Healthcare 审查并更改有关所申请服务承保范围的决定。

福利： 在此健康计划承保的医疗保健服务和药物。

California Children's Services (CCS)： 一项 Medi-Cal 计划，为 21 岁以下有特定健康状况、疾病或慢性健康问题的儿童提供服务。

个案经理： 注册护士、持证职业护士/持证执业护士、社会工作者或其他合格的医疗保健专业人员，他们可以帮助会员了解主要健康问题并与会员的医疗保健提供者安排护理。

经认证助产护士 (Certified Nurse Midwife, CNM)： 持有注册护士执照并通过 California 注册护理委员会认证的助产士。认证助产士可以参加正常分娩的个案。

脊医： 通过人工推拿手段治疗脊柱的医疗保健提供者。

慢性疾病： 无法完全治愈或随着时间的推移而恶化的疾病或其他医疗问题，或者必须进行长期治疗以使会员不会恶化的疾病或其他医疗问题。

诊所： 诊所是会员可以选择作为主治医生 (PCP) 的机构。它可以是 Federally Qualified Health Center (FQHC)、社区诊所、Rural Health Clinic (RHC)、印第安人医疗保健提供者 (IHCP) 或其他初级保健机构。

社区成人服务 (CBAS)： 一项基于门诊、机构的服务，为符合相关资格的会员提供专业护理、社会服务、治疗、个人护理、家庭和照顾者培训及支持、营养服务、交通以及其他服务。

投诉： 会员对 Medi-Cal、Molina Healthcare、县心理健康计划或 Medi-Cal 医疗保健提供者承保的服务表示不满的口头或书面表达。投诉与申诉相同。

护理连续性： 如果医疗保健提供者和 Molina Healthcare 同意，计划会员可以继续从其现有的网络外医疗保健提供者处获得 Medi-Cal 服务长达 12 个月。

合同药物清单 (CDL)： Medi-Cal Rx 的批准药物清单，医疗保健提供者可以据此订购会员所需的承保药物。

福利协调 (COB)： 确定哪种保险范围 (Medi-Cal、Medicare、商业保险或其他) 对拥有多种健康承保的会员具有主要治疗和付款责任的过程。

共付额： 一般是指会员在接受服务时，除保险公司的付款外，会员另外支付的费用。

承保服务： Molina Healthcare 负责支付的 Medi-Cal 服务。承保服务受 Medi-Cal 合同、任何合同修订以及本会员手册 (也称为综合承保证明 (EOC) 和披露表) 中所列的条款、条件、限制和除外责任的约束。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

DHCS: California Department of Health Care Services。这是监督 Medi-Cal 计划的州办公室。

退保: 因会员不再符合资格或转换至新的健康计划而停止使用健康计划。会员必须签署一份表格，说明他们不想再使用健康计划或致电 Health Care Options 并通过电话退保。

DMHC: California Department of Managed Health Care。这是负责监督管理式护理健康计划的州办公室。

耐用医疗设备 (DME): 由会员的医生或其他医疗保健提供者订购的医疗必需医疗设备，供会员在家中、社区或作为家中设施使用。

早期及定期筛查、诊断及治疗 (EPSDT): 请参阅“Medi-Cal for Kids and Teens”。

急诊护理: 在法律允许的情况下，由医生或工作人员在医生的指导下进行的检查，以确定是否存在紧急医疗状况。需要具有医疗必需性的服务，以在机构能力范围内保证您在临床上的稳定。

紧急医疗情况: 出现严重症状的医疗或精神疾病，例如临产（请参阅上面的定义）或剧烈疼痛，以至于具有一般健康和医药知识的谨慎外行人合理认为不立即就医可能会：

- 严重危及会员的健康或未出生婴儿的健康
- 导致身体机能受损
- 导致身体部位或器官无法正常运作
- 导致死亡

急诊医疗载送: 乘坐救护车或急救车前往急诊室接受紧急医疗护理。

参保人: 作为健康计划会员，且通过计划接受服务的人。

确认患者: 与医疗保健提供者存在现有关系，并在健康计划规定的指定时间内前往该医疗保健提供者处就诊的患者。

实验性治疗: 在人体测试之前，处于实验室或动物研究测试阶段的药物、设备、程序或服务。实验服务未进行临床调查。

计划生育服务: 预防或延迟怀孕的服务。向育龄会员提供服务，使他们能够确定子女的数量和生育间隔。

Federally Qualified Health Center (FQHC): 在没有很多医疗保健提供者的地区设立的健康中心。会员可以在 FQHC 获得初级和预防性护理。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

按服务收费 (FFS) Medi-Cal: 有时 Molina Healthcare 不承保服务，但会员仍然可以通过 FFS Medi-Cal 获得服务，例如通过 Medi-Cal Rx 获得许多药房服务。

后续护理: 定期接受医生护理，以检查会员在住院后或治疗过程中的进展情况。

欺诈: 明知欺瞒可能致使本人或他人获得某些不当利益而故意采取的欺骗或虚假陈述的行为。

独立分娩中心 (FBC): 计划在怀孕会员住所以外进行分娩的医疗机构，并获得州许可或以其他方式批准提供产前分娩或产后护理以及计划中包含的其他门诊服务的医疗机构。这些机构并非医院。

申诉: 会员对 Medi-Cal、Molina Healthcare、县心理健康计划或 Medi-Cal 医疗保健提供者承保的服务表示不满的口头或书面表达。向 Molina Healthcare 提交的关于网络医疗保健提供者的投诉就是申诉的一个例子。

适应训练服务和设备: 帮助会员保持、学习或提高日常生活技能和功能的医疗保健服务。

Health Care Options (HCO): 可以让会员加入或退出健康计划的计划。

医疗保险: 医疗保险通过偿还投保人疾病或伤痛费用或直接向医疗保健提供者支付护理费用的方式为医疗和手术费用付费。

居家护理: 在家中提供专业护理服务及其他服务。

居家医疗保健提供者: 在家中为会员提供熟练护理和其他服务的医疗保健提供者。

临终关怀: 为身患绝症的会员减轻身体、情绪、社交和精神不适的护理。当会员的预期寿命为 6 个月或更短时，可以使用临终关怀。

医院: 会员从医生和护士那里获得住院和门诊护理的地方。

医院门诊护理: 在医院进行的医疗或外科护理，无需住院。

住院: 作为住院患者在医院治疗。

印第安人医疗保健提供者 (IHCP): 由 Indian Health Service (IHS)、Indian Tribe、Tribal Health Program、Tribal Organization 或 Urban Indian Organization (UIO) 运营的医疗保健计划，这些术语在《印第安人医疗保健改善法》(25 U.S.C.第 1603 节)第 4 节中定义。

住院护理: 会员必须在医院或其他地方过夜以获得所需的医疗护理。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

中级护理机构或家庭：在提供 24 小时住宿服务的长期护理机构或家中提供的护理。中级护理机构或家庭的类型包括中级护理机构/发育障碍者 (ICF/DD)、中级护理机构/发育障碍者-康复者 (ICF/DD-H) 和中级护理机构/发育障碍者护理 (ICF/DD-N)。

研究性治疗：已成功完成美国联邦药物管理局 (FDA) 批准的临床研究的第一阶段，但尚未获得 FDA 批准用于一般用途且仍在 FDA 批准的临床研究中接受调查的治疗药物、生物制品或器械。

长期护理：在设施中的护理时间超过入院月份加 1 个月。

管理式护理计划：一项 Medi-Cal 健康计划，仅为参加该计划的 Medi-Cal 投保人使用某些医生、专科医生、诊所、药房和医院。Molina Healthcare 是一项管理式护理计划。

Medi-Cal for Kids and Teens：为 21 岁以下的 Medi-Cal 会员提供的一项福利，以帮助他们保持健康。会员必须接受适合其年龄的健康检查和适当的筛查，以便及早发现健康问题和治疗疾病。他们必须接受治疗，以控制或缓解体检中可能发现的病症。根据联邦法律，这项福利也被称为早期和定期筛查、诊断和治疗 (EPSDT) 福利。

Medi-Cal Rx：一种药房福利服务，是 FFS Medi-Cal 的一部分，称为“Medi-Cal Rx”，为所有 Medi-Cal 受益人提供药房福利和服务，包括处方药和一些医疗用品。

医疗之家：一种提供初级卫生保健主要功能的护理模式。这包括全面护理、以患者为中心、协调护理、可获得的服务以及质量和安全。

医疗必需（或医疗必需性）：医疗必需服务是合理且保护生命的重要服务。这种护理是防止患者患重病或残疾所必需的。这种护理通过诊断或治疗疾病、疾病或伤害来减轻剧烈疼痛。对于 21 岁以下的会员，Medi-Cal 医疗必需服务包括修复或帮助身体或精神疾病或状况（包括物质使用障碍）所需的护理。

医疗交通服务：当会员因身体或医疗状况无法使用汽车、公共汽车、火车或出租车前往承保的医疗预约地点或领取处方药时，医疗保健提供者将为会员开具的交通服务。当您需要乘车前往就诊时，Molina Healthcare 会为您的医疗需求支付最低成本的交通费用。

Medicare：联邦健康保险计划，适用于 65 岁或以上的老人、某些年轻的残疾人和终末期肾病患者（需要透析或移植的永久性肾衰竭，有时称为终末期肾病 (ESRD)）。

会员：任何在 Molina Healthcare 参保并有权获得承保服务的合格 Medi-Cal 会员。

心理健康服务提供者：为患者提供心理健康和行为健康服务的医疗保健专业人员。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

助产服务：产前、产中和产后护理，包括由认证助产士 (CNM) 和持证助产士 (LM) 为母亲提供的计划生育服务和新生儿的即时护理。

网络：与 Molina Healthcare 签约提供护理的医生、诊所、医院和其他医疗保健提供者团体。

网络医疗保健提供者（或网络内医疗保健提供者）：请参阅“参与计划的医疗保健提供者”。

非承保服务：Molina Healthcare 不承保的服务。

非医疗交通服务：去就诊地点接受会员的医疗保健提供者批准的 Medi-Cal 承保服务的往返交通，以及领取处方和医疗用品时的往返交通。

非参与医疗保健提供者：不在 Molina Healthcare 网络中的医疗保健提供者。

其他健康保险 (OHC)：其他健康保险 (OHC) 是指 Medi-Cal 以外的私人健康保险和服务支付者。服务可能包括医疗、牙科、视力、药房、Medicare Advantage 计划（C 部分）、Medicare 药物计划（D 部分）或 Medicare 补充计划 (Medigap)。

矫形装置：一种用作体外支撑或支架的装置，用于支撑或矫正严重受伤或患病的身体部位，对会员的医疗康复具有医疗必需性的医疗设备。

区域外服务：会员在 Molina Healthcare 服务区域以外的任何地方接受的服务。

网络外医疗保健提供者：不属于 Molina Healthcare 网络的医疗保健提供者。

门诊护理：会员不必在医院或其他地方过夜以获得所需的医疗护理。

门诊心理健康服务：针对患有轻微至中等心理健康疾病的会员提供的门诊服务，包括：

- 个人或群体心理健康评估及治疗（心理治疗）
- 用以评估心理健康状态的临床心理测试
- 以监测药物治疗为目的的门诊服务
- 精神科咨询
- 门诊实验室、用品和补充剂

姑息治疗：为重病会员减轻身体、情绪、社交和精神不适的护理。姑息治疗不要求会员有 6 个月或更短的预期寿命。

参与医院：与 Molina Healthcare 签订合同，在会员获得护理时为会员提供服务的持牌医院。一些参与计划的医院可能向会员提供的承保服务受到 Molina Healthcare 的使用审查和质量保证政策或 Molina Healthcare 与医院的合同的限制。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

参与医疗保健提供者（或参与医生）：与 Molina Healthcare 签订合同，在会员获得护理时为会员提供承保服务的医生、医院或其他有执照的医疗保健专业人员或有执照的医疗机构，包括亚急性治疗机构。

医生服务：由根据州法律获得行医或整骨疗法许可的人提供的服务，不包括会员入院时医生提供的服务，这些服务在医院账单中收取费用。

计划：请参阅“管理式护理计划”。

稳定后服务：在会员病情稳定后提供的与紧急医疗状况相关的承保服务，以保持会员病情稳定。稳定后护理服务受承保并为此付费。网络外医院可能需要预先批准（事先授权）。

预先批准（事先授权）：会员或其医疗保健提供者必须向 Molina Healthcare 申请批准某些服务以确保 Molina Healthcare 承保这些服务的过程。转诊不是核准。预先批准与事先授权相同。

处方药承保：对医疗保健提供者开具的处方药物的承保。

处方药：与不需要处方的非处方药（“OTC”）不同，处方药是一种需要有执照的医疗保健提供者开具处方才能合法配发的药物。

初级护理：请参阅“常规护理”。

主治医生 (PCP)：会员的大部分医疗保健服务都由有执照的医疗保健提供者提供。PCP 帮助会员获得所需的护理。

PCP 可以是：

- 一般执业医生
- 内科医生
- 儿科医生
- 家庭执业医生
- 妇产科医生
- 印第安人医疗保健提供者 (IHCP)
- Federally Qualified Health Center (FQHC)
- Rural Health Clinic (RHC)
- 执业护士
- 医师助理
- 诊所

事先授权（预先批准）：会员或其医疗保健提供者必须向 Molina Healthcare 申请批准某些服务以确保 Molina Healthcare 承保这些服务的过程。转诊不是核准。事先授权与预先批准相同。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

义肢装置：附着在身体上，替代缺失身体部位的人工装置。

医疗保健提供者名录：Molina Healthcare 网络中的医疗保健提供者列表。

精神科紧急医疗状况：症状严重或严重到足以对会员或其他人造成直接危险的精神障碍，或者会员因精神障碍而立即无法提供或使用食物、住所或衣物。

公共卫生服务：面向全民的卫生服务。包括健康情况分析、健康监督、保健、预防服务、传染病控制、环境保护与卫生、灾害预防与响应和职业健康等。

合资格医疗保健提供者：在适合治疗会员病情的执业领域具有资格的医生。

重建手术：矫正或修复身体异常结构，以尽可能改善功能或创造正常外观的手术。身体结构异常是由先天性缺陷、发育异常、创伤、感染、肿瘤或疾病引起的结构。

转诊：当会员的 PCP 说该会员可以从其他医疗保健提供者那里获得护理时，即提供转诊。某些承保护理服务需要转诊和预先批准（事先授权）。

康复和适应训练服务及设备：帮助受伤、残疾或慢性病会员获得或恢复心理和身体技能的服务和设备。

常规护理：医疗必需的服务和预防性护理、儿童健康就诊或常规随访护理等护理。常规护理的目的在于预防健康问题。

Rural Health Clinic (RHC)：在没有很多医疗保健提供者的地区设立的健康中心。会员可以在 RHC 获得初级和预防性护理。

敏感服务：与心理或行为健康、性健康和生殖健康、计划生育、性传播感染 (STI)、艾滋病病毒/艾滋病、性侵犯和堕胎、药物使用障碍、性别确认护理和亲密伴侣暴力相关的服务。

严重疾病：必须治疗，否则可能致死的疾病或病况。

服务区域：Molina Healthcare 服务的地理区域。这包括 Los Angeles 县。

专业护理：由持证护士、技术人员或治疗师在专业护理机构或会员家中逗留期间提供的承保服务。

专业护理机构：提供 24 小时全天候护理的场所，只有经过培训的卫生专业人员才能提供护理服务。

专家（或专科医生）：治疗特定类型的健康护理问题的医生。例如，矫正手术医生治疗骨折；过敏医师治疗过敏问题；而心血管医生治疗心脏问题。在大多数情况下，会员需要其 PCP 的转诊才能去看专科医生。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。

专业心理健康服务 (SMHS): 为心理健康服务需求高于轻度至中度损伤水平的会员提供的服务。

亚急性护理机构 (成人或儿童): 一家长期护理机构，为需要特殊服务的医疗脆弱会员提供全面护理，例如吸入治疗、气管切开护理、静脉插管喂养和复杂的伤口管理护理。

末期疾病: 一种无法逆转的疾病，如果放任其病情按自然发展，很可能在 1 年或更短的时间内死亡。

侵权追讨: 当 Medi-Cal 会员因另一方应承担责任的伤害而获得或即将获得福利时，DHCS 会追讨因该伤害向会员提供福利的合理价值。

分诊 (或筛查): 由接受过筛查培训的医生或护士对会员的健康状况进行评估，以确定您是否急需护理。

紧急护理 (或急症服务): 针对治疗非紧急疾病、受伤或病情而需要的医疗护理服务。如果网络内医疗保健提供者暂时不在或无法前往网络内医疗保健提供者处就诊，会员可以从网络外医疗保健提供者处获得紧急护理。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。



请致电会员服务部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的营业时间为周一至周五上午 7:00 至晚上 7:00。此为免费电话。或拨打 California 转接热线 711。在线访问 www.MolinaHealthcare.com。