



會員 手冊

福利須知

Molina Healthcare 綜合承保證書 (EOC)
和披露表

2025

Sacramento、San Diego、Riverside 和 San Bernardino 縣

其他語言與格式

其他語言

您可以免費獲得其他語言的本《會員手冊》和計劃材料。Molina Healthcare 提供合格譯員的書面翻譯。請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。此為免費電話。閱讀此《會員手冊》，瞭解有關醫療保健語言協助服務 (例如口譯和筆譯服務) 的更多資訊。

其他格式

您可以免費獲得其他格式的此資訊，例如盲文、20 號字體、大字版、音訊和可存取電子格式。請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。此為免費電話。

口譯服務

Molina Healthcare 全天 24 小時透過合格的口譯員提供口譯服務，包括手語。您不必讓家人或朋友擔任口譯員。除非是緊急情況，否則我們不鼓勵使用未成年人擔任口譯員。免費提供口譯、語言和文化服務。每週 7 天、每天 24 小時提供幫助。如需以您的語言獲得幫助或獲取本手冊的其他語言版



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

本，請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711) 。此為免費電話。

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)

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

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 նյութեր: Չանգահարեք 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711): Այդ ծառայություններն անվճար են:



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

ឃ្លាសម្គាល់ជាភាសាខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទ ទៅលេខ 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)។ ជំនួយ និង សេវា កម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរផុស សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាច រកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

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。

مطلب به زبان فارسی (Farsi)

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

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।



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

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.

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.



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານ
ໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ
ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມິໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ
1-888-665-4621 (TTY/TDD 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍ
ຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

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
nzangc-pokc bun hluc mbiutc aengx caux aamz mborqv
benx domh sou se mbenc nzoih 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 ਬ੍ਰੈਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼,
ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).
ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。
或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

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.

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.



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพทไปที่หมายเลข 1-888-665-4621 (TTY/TDD 711).

นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพทไปที่หมายเลข 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.

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.



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

歡迎來到 Molina Healthcare !

感謝您加入 Molina Healthcare。Molina Healthcare 是一項擁有 Medi-Cal 的人的健康計劃。Molina Healthcare 與 California 州合作，幫助您獲得所需的醫療保健。

會員手冊：

本《會員手冊》向您介紹了您在 Molina Healthcare 下的保險。請仔細全面閱讀本手冊。它將幫助您瞭解您的福利、您可以獲得的服務以及如何獲得所需的護理。它還解釋了您作為 Molina Healthcare 會員的權利和責任。如果您有特殊健康需求，請務必閱讀所有適用您的章節。

此《會員手冊》也稱為綜合承保證書 (EOC) 和披露表。本 EOC 和披露表僅構成健康計劃的摘要。必須查閱健康計劃契約以確定確切的承保條款和條件。要瞭解更多資訊，請撥打 Molina Healthcare 的電話 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。

在本《會員手冊》中，Molina Healthcare 有時被稱為「我們」或「我方」。會員有時被稱為「您」。一些大寫的詞在本《會員手冊》中具有特殊含義。

要索取一份 Molina Healthcare 與 California Department of Health Care Services (DHCS) 簽訂的契約，請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。您可以免費索取另一份《會員手冊》。您還可以在 Molina Healthcare 網站上找到《會員手冊》，網址為 www.MolinaHealthcare.com。您還可以索取一份免費的 Molina Healthcare 非專有臨床和行政政策及程序。它們也在 Molina Healthcare 網站上。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

與我們聯絡

Molina Healthcare 隨時為您提供幫助。如果您有問題，請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。

您也可以隨時線上 www.MolinaHealthcare.com。

謝謝。

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



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。
或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

目錄

其他語言與格式	2
其他語言	2
其他格式	2
口譯服務	2
歡迎來到 Molina Healthcare !	9
會員手冊 :	9
與我們聯絡	10
目錄	12
1. 會員入門	15
如何獲得幫助	15
誰可以成為會員	15
身份 (ID) 卡	16
2. 關於您的健康計劃	18
健康計劃概況	18
您的計劃運作方式	20
變更健康計劃	20
搬到新縣或 California 州外的學生	21
護理連續性	22
費用	25
3. 如何獲得護理	28
接受醫療保健服務	28
主治醫生 (PCP)	29
提供者網路	32
預約	40



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。
或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

赴約	41
取消和重新安排	41
付款	41
轉診	43
California 州癌症公平法案轉診	44
預先批准 (事先授權)	45
第二醫療意見	46
敏感護理	47
緊急護理	50
急診護理	51
護士諮詢熱線	53
預先醫療保健指示	53
器官及組織捐獻	54
4. 福利與服務	55
您的健康計劃承保哪些福利和服務	55
Molina Healthcare 承保的 Medi-Cal 福利	58
Molina Healthcare 承保的其他福利和計劃	79
其他 Medi-Cal 計劃和服務	91
您無法透過 Molina Healthcare 或 Medi-Cal 獲得的服務	97
5. 兒童和青少年健康 護理	98
Medi-Cal for Kids and Teens	98
兒童健康檢查和預防性護理	100
血鉛中毒篩查	101
幫助獲得兒童和青少年精心護理服務	101
您可以透過按次收費 (FFS) Medi-Cal 或其他計劃獲得的其他服務	102
6. 報告和解決問題	105
投訴	106
上訴	107
如果您不同意上訴決定，該怎麼辦	108
向管理式醫療保健部 (DMHC) 提出的投訴和獨立醫療審查 (IMR)	109
州聽證會	110
欺詐、浪費和濫用	112



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。
或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

7. 權利與責任	114
您的權利	114
您的責任	115
反歧視通知	116
會員參與計劃活動的方式	118
隱私權政策通知	119
法律相關通知	125
關於 Medi-Cal 作為最後付款人、其他健康保險和侵權賠償的通知	125
關於遺產追償的通知	126
行動通知	126
8. 需要瞭解的重要號碼和詞語	128
重要電話號碼	128
需要知道的詞語	128



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。
或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

1. 會員入門

如何獲得幫助

Molina Healthcare 希望您對自己的醫療保健感到滿意。如果您對自己的護理有任何疑問或疑慮，Molina Healthcare 希望收到您的回饋！

會員服務部

Molina Healthcare 會員服務部隨時為您提供幫助。Molina Healthcare 可以：

- 回答有關您的健康計劃和 Molina Healthcare 承保服務的問題
- 協助您選擇或更換主治醫生 (PCP)
- 告知您從何處獲得所需的護理
- 如果您不講英語，幫您獲得口譯服務
- 幫助您以其他語言和格式獲得資訊

如果您需要幫助，請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。Molina Healthcare 必須確保您打電話時的等待時間少於 10 分鐘。

您也可以隨時線上造訪會員服務部 www.MolinaHealthcare.com。您可以在 MyMolina 門戶網站上註冊，也可以使用 Molina Mobile 應用程式進行註冊。

誰可以成為會員

每個州都可能 Medicaid 計劃。在 California 州，Medicaid 被稱為 **Medi-Cal**。

您有資格獲得 Molina Healthcare，因為您有資格獲得 Medi-Cal 並且居住在以下縣之一：Sacramento、San Diego、Riverside 和 San Bernardino。有關詳細資訊，請致電您所在



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

縣的 Social Security Administration Office，電話為 1-800-772-1213。您可能還有資格透過 Social Security 獲得 Medi-Cal，因為您正在獲得 SSI 或 SSP。

如有參保方面的疑問，請撥打 Health Care Options 電話 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 或 711)。或者造訪 <http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>。

如有 Social Security 方面的疑問，請致電 Social Security Administration，電話 1-800-772-1213。或者造訪 <https://www.ssa.gov/locator/>。

過渡性 Medi-Cal

如果您開始賺更多的錢並且您不再有資格獲得 Medi-Cal，您也許可以獲得過渡性 Medi-Cal。

您可以在當地縣辦公室詢問有關獲得過渡性 Medi-Cal 資格的問題：

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

或撥打 Health Care Options 電話 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 或 711)。

身份 (ID) 卡

作為 Molina Healthcare 的會員，您將獲得我們的 Molina Healthcare 身份 (ID) 卡。您在獲取醫療保健服務或處方藥時，您必須出示您的 Molina Healthcare ID 卡和 Medi-Cal 福利身份卡 (BIC)。您的 Medi-Cal BIC 卡是 California 州寄送給您的福利身份卡。您應該隨身攜帶所有健康卡。您的 Medi-Cal BIC 和 Molina Healthcare ID 卡如下所示：



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。



如果您在參保日期後的幾內沒有收到 Molina Healthcare ID 卡，或者您的 Molina Healthcare ID 卡損壞、丟失或被盜，請立即致電會員服務。Molina Healthcare 將免費向您寄送一張新卡。請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。如果您沒有 Medi-Cal BIC 卡，或者您的卡損壞、丟失或被盜，請致電當地縣辦公室。要查找您當地的縣辦公室，請造訪 <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

2. 關於您的健康計劃

健康計劃概況

Molina Healthcare 是如下縣內擁有 Medi-Cal 的人的健康計劃：Sacramento、San Diego、Riverside 和 San Bernardino。Molina Healthcare 與 California 州合作，幫助您獲得所需的醫療保健。

與一名 Molina Healthcare 會員服務代表交談，瞭解有關健康計劃以及如何使其為您服務的更多資訊。請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。

您的保險開始與結束時間

在您參保 Molina Healthcare 時，我們將在您參保日期後的兩週內寄出您的 Molina Healthcare 身份 (ID) 卡。您在獲取醫療保健服務或處方藥時，您必須同時出示您的 Molina Healthcare ID 卡和 Medi-Cal 福利身份卡 (BIC)。

您的 Medi-Cal 保險需要每年續保。如果您當地的縣辦公室無法以電子方式續保您的 Medi-Cal 保險，您所在縣將向您寄送一份預先填寫的 Medi-Cal 續保表。填寫此表單並將其寄回您當地的縣辦公室。您可以當面、透過電話、透過郵寄、線上或您所在縣可用的其他電子方式返回您的資訊。

在以下情況下，您或您的受撫養子女可以參保 Molina Healthcare：

- 您可以獲得 Medi-Cal 福利
- 您居住在 Molina Healthcare 開展業務的縣之一
- 受撫養子女可以是：
 - 您自己的子女
 - 您領養的子女
 - 您的繼子女



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

- 您的寄養子女
- 您撫養的子女

您的「縣資格工作人員」可以告訴您，您是否可以獲得 Medi-Cal 福利。如果您能獲得 Medi-Cal 福利，您可以填寫參保表以參保 Molina Healthcare。參保表由 Health Care Options 提供。Health Care Options 會使 Medi-Cal 會員參保健康計劃。如需參保幫助，請撥打 Health Care Options 電話 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077)。或造訪 www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov。您可以從列表中選擇 Molina Healthcare。參保後，您最多需要 45 天來成為會員。

您可以隨時終止您的 Molina Healthcare 保險並選擇其他健康計劃。如需要幫助選擇新的計劃，請撥打 Health Care Options 電話 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 或 711)。或者造訪 www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov。

Molina Healthcare 是 Sacramento、San Diego、Riverside 和 San Bernardino 的 Medi-Cal 會員的一個健康計劃。查找您當地的縣辦公室，請造訪 <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>。

如果有以下任何一種情況，Molina Healthcare Medi-Cal 保險可能會終止：

- 您搬出 Sacramento、San Diego、Riverside 或 San Bernardino 縣
- 您不再擁有 Medi-Cal
- 您有資格獲得一項豁免計劃，該計劃要求您參保按服務收費 (FFS) Medi-Cal
- 您在拘留所或監獄中

如果您失去了 Molina Healthcare Medi-Cal 保險，您可能仍然有資格獲得 FFS Medi-Cal 保險。如果您不確定您是否仍享受 Molina Healthcare 的承保，請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。

美國印第安人在管理式護理中的特殊考慮

美國印第安人有權不參加 Medi-Cal 管理式護理計劃或是隨時以任何理由退出 Medi-Cal 管理式護理計劃並回到 FFS Medi-Cal。

如果您是美國印第安人，則有權在 Health Care Provider (IHCP) 獲得健康護理服務。您還可以留在 Molina Healthcare 或從 Molina Healthcare 退保 (放棄)，同時從這些地點獲得



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

醫療保健服務。要瞭解更多參保和退保資訊，請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711) 。

Molina Healthcare 必須為您提供護理協調，包括網路外病例管理。如果您要求從 IHCP 獲得服務，但沒有可用的網路內 IHCP，Molina Healthcare 必須幫助您找到網路外 IHCP。要瞭解更多資訊，請閱讀本手冊第 3 章中的「提供者網路」。

您的計劃運作方式

Molina Healthcare 是與 DHCS 簽約的管理式醫療健康計劃。Molina Healthcare 與 Molina Healthcare 服務區的醫生、醫院和其他提供者合作，為我們的會員提供醫療保健。作為 Molina Healthcare 的會員，您可能有資格獲得透過 FFS Medi-Cal 提供的某些服務。這些服務包括門診處方、非處方藥和透過 Medi-Cal Rx 提供的一些醫療用品。

會員服務將告訴您 Molina Healthcare 的運作方式、如何獲得所需的護理、如何在辦公時間安排提供者預約、如何申請免費口譯和筆譯服務或替代格式的書面資訊，以及如何確定您是否有資格獲得交通服務。

要瞭解更多資訊，請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。您還可以造訪 www.MolinaHealthcare.com 線上查找會員服務資訊。

變更健康計劃

如果您在居住縣有其他健康計劃，您可以隨時離開 Molina Healthcare 並加入該計劃。要選擇新的計劃，請撥打 Health Care Options 電話 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 或 711)。您可以在週一至週五上午 8 點至下午 6 點之間撥打電話。或者造訪 <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov>

最多需要至 30 天或更長時間來處理您離開 Molina Healthcare 並參保在您所在縣其他計劃的請求。要瞭解您的請求狀態，請撥打 Health Care Options 電話 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 或 711)。

如果您想早點離開 Molina Healthcare，您可以致電 Health Care Options 要求加急 (快速) 退保。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

可以申請快速退保的會員包括但不限於根據 Foster Care or Adoption Assistance 計劃獲得服務的兒童、有特殊醫療保健需求的會員以及已經加入 Medicare 或其他 Medi-Cal 或商業管理式護理計劃的會員。

您可以聯絡當地縣辦公室要求離開 Molina Healthcare。要查找您當地的縣辦公室，請造訪：

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

或撥打 Health Care Options 電話 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 或 711)。您可以隨時離開 Molina Healthcare 並加入您居住縣的其他健康計劃。請撥打 Health Care Options 電話 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 或 711) 選擇新的計劃。您可以在週一至週五上午 8:00 至下午 6:00 之間打電話。

搬到新縣或 California 州外的學生

您可以在美國任何地方 (包括美國領土) 獲得急診護理和緊急護理。常規護理和預防性護理僅在您居住的縣享受承保。如果您是學生，搬到 California 州的新縣接受高等教育，包括大學，Molina Healthcare 將在新縣承保急診室和緊急護理服務。您也可以在新縣獲得常規或預防性護理，但您必須通知 Molina Healthcare。在下面閱讀更多內容。

如果您參保了 Medi-Cal，並且是一名學生，目前從您所居住的 California 縣搬到其他縣，則無需在該縣申請 Medi-Cal。

如果您暫時離開家去 California 州的另一個縣讀書，您有兩種選擇。您可以：

- 告訴 Sacramento、San Diego、Riverside 或 San Bernardino 縣辦公室的資格工作人員，您暫時要去外縣接受高等教育，並告訴他們您在新縣的地址。原來的縣將使用您的新位址和縣代碼更新病例記錄。如果您想在居住在新縣時繼續獲得常規或預防性護理，就必須這樣做。如果 Molina Healthcare 不為您上大學的縣提供服務，您可能需要更改健康計劃。如有疑問和要防止延遲加入新的健康計劃，請撥打 Health Care Options 電話 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 或 711)。

或



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

- 如果 Molina Healthcare 不為您上大學的新縣提供服務，並且您沒有將您的健康計劃更改為為該縣服務的計劃，則在新縣，您只能獲得一些疾病的急診室和緊急護理服務。要瞭解更多資訊，請閱讀第 3 章「如何獲得護理」。對於常規或預防性醫療保健，您需要使用 Sacramento、San Diego、Riverside 或 San Bernardino 縣的 Molina Healthcare 提供者網路。

如果您暫時離開 California 州前往另一個州讀書，並且希望保留您的 Medi-Cal 保險，請聯絡您在 Sacramento、San Diego、Riverside 或 San Bernardino 縣辦事處的資格工作人員。只要您符合條件，Medi-Cal 將承保另一個州的急診服務和緊急護理。Medi-Cal 還將承保需要在 Canada 和 Mexico 住院治療的急診護理。

當您在 California 州境外時，常規和預防性護理服務（包括與這些服務相關的處方藥）不在承保範圍內。您將沒有資格獲得這些州外服務的 Medi-Cal 保險。Molina Healthcare 不會支付您的醫療保健費用。如果您想在另一個州獲得 Medicaid，則需要在該州申請。Medi-Cal 不承保美國境外的急診、緊急或任何其他醫療保健服務，但第 3 章所述在 Canada 和 Mexico 需要住院的急診護理除外。

護理連續性

網路外提供者的護理連續性

作為 Molina Healthcare 的會員，您將從 Molina Healthcare 網路中的提供者那裡獲得醫療保健。要瞭解醫療保健提供者是否在 Molina Healthcare 網路中，請造訪 www.molinahealthcare.com 或致電 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）聯絡 Molina Healthcare 的會員服務部。目錄中未列出的提供者可能不在 Molina Healthcare 網路中。

在某些情況下，您也許可以從不在 Molina Healthcare 網路中的提供者那裡獲得護理。如果您被要求更改您的健康計劃或從 FFS Medi-Cal 改到管理式醫療，或者您的提供者以前在網路內但現在不在網路中，即使該提供者現在不在 Molina Healthcare 網路中，您也可以保留該提供者。這稱為護理連續性。

如果您需要從網路外的提供者那裡獲得護理，請致電 Molina Healthcare 要求護理連續性。如果滿足以下所有條件，您也許能夠獲得長達 12 個月或更長時間的護理連續性：



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

- 在參保 Molina Healthcare 之前，您一直與網路外提供者保持著關係
- 在參保 Molina Healthcare 之前的 12 個月內，您至少去過網路外提供者處進行一次非緊急就診
- 網路外提供者願意與 Molina Healthcare 合作，並同意 Molina Healthcare 的契約要求和服務付款
- 網路外提供者符合 Molina Healthcare 的專業標準
- 網路外提供者已參保並參與 Medi-Cal 計劃

要瞭解更多資訊，請撥打會員服務部電話 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711) 。

如果您的提供者在 12 個月結束時未加入 Molina Healthcare 網路，不同意 Molina Healthcare 的付款費率或不符合護理品質要求，您需要更換為 Molina Healthcare 網路中的提供者。要討論您的選擇，請撥打會員服務部電話 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711) 。

Molina Healthcare 不需要為網路外提供者提供某些輔助 (支援) 服務 (例如放射學、實驗室、透析中心或交通) 的護理連續性。您將透過 Molina Healthcare 網路中的提供者獲得這些服務。

要瞭解有關護理連續性的更多資訊以及您是否符合條件，請致電 1-888-665-4621 。

完成網路外提供者的承保服務

作為 Molina Healthcare 的會員，您將從 Molina Healthcare 網路中的提供者那裡獲得承保服務。如果您在參保 Molina Healthcare 時或您的提供者離開 Molina Healthcare 網路時正在接受某些健康狀況的治療，您仍然可以從網路外提供者處獲得 Medi-Cal 服務。

如果您需要以下健康狀況的承保服務，您也許可以在特定時間段內繼續獲得網路外提供者的護理：

健康狀況	時間段
急性疾病 (需要快速就醫的醫療問題)	您的急性病情持續的時間
嚴重的慢性身體和行為狀況 (您長期存在的嚴重醫療保健問題)	從保險的開始日期或提供者與 Molina Healthcare 的契約結束之日起最多 12 個月



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

孕期和產後護理	懷孕期間和懷孕結束後 12 個月內
產婦精神健康服務	自診斷或懷孕結束起最多 12 個月，以較晚者為準
照顧出生至 36 個月大的新生兒	從保險的開始日期或提供者與 Molina Healthcare 的契約結束之日起最多 12 個月
絕症 (危及生命的醫療問題)	您的疾病的持續時間。從您參保 Molina Healthcare 之日起或提供者停止與 Molina Healthcare 合作之日起，您仍可獲得超過 12 個月的服務
執行手術或網路外提供者的其他醫療程序，只要該手術或醫療程序得到 Molina Healthcare 的承保、醫療上必要和作為記錄在案的治療過程的一部分獲得 Molina Healthcare 的授權，並由提供者推薦和記錄	手術或其他醫療程序必須在提供者契約終止日期後的 180 天內或您參保 Molina Healthcare 生效之日起 180 天內進行

對於可能符合條件的其他狀況，請致電 1-888-665-4621。

如果網路外提供者不願意繼續提供服務或不同意 Molina Healthcare 的契約要求、付款或其他提供護理的條款，您將無法從提供者那裡持續獲得護理。您可以繼續從 Molina Healthcare 網路中的其他提供者那裡獲得服務。

如需幫助選擇簽約提供者以繼續您的護理，或者如果您對從不再在 Molina Healthcare 網路中的提供者那裡獲得承保服務有疑問或問題，請致電會員服務部 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。

Molina Healthcare 無需為 Medi-Cal 未承保或 Molina Healthcare 與 DHCS 的契約未承保的服務提供護理連續性。要瞭解有關護理連續性、資格和可用服務的更多資訊，請致電 1-888-665-4621。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

費用

會員費用

Molina Healthcare 為有資格獲得 Medi-Cal 的人提供服務。在大多數情況下，Molina Healthcare 會員無需支付承保服務費用、保費或免賠額。

如果您是美洲印第安人，則無需支付參保費、保費、免賠額、共付額、費用分攤或其他類似費用。Molina Healthcare 不得向任何直接從 IHCP 或透過轉診到 IHCP 獲得物品或服務的美洲印第安人會員收取費用，或透過任何參保費、保費、免賠額、共付額、費用分攤或類似費用的金額減少應付給 IHCP 的款項。

如果您參保了 Santa Clara、San Francisco 或 San Mateo 縣的 County Children's Health Initiative Program (CCHIP)，或者參保了 Medi-Cal for Families，則您可能需要支付每月保費和共付額。

除急診護理、緊急護理或敏感護理外，您必須獲得 Molina Healthcare 的預先批准（事先授權），才能看 Molina Healthcare 網路之外的提供者。如果您沒有獲得預先批准（事先授權），並且您前往網路外的提供者處接受非急診護理、緊急護理或敏感護理，您可能需要支付從該提供者處獲得的護理的費用。有關承保服務的清單，請閱讀本手冊中的第 4 章「福利和服務」。您還可以在 Molina Healthcare 網站上找到《提供者目錄》，網址為 www.MolinaHealthcare.com。

對於有長期護理和分攤費用的會員

您可能需要每月為長期護理服務支付一部分費用。您分攤的費用金額取決於您的收入。每個月，您將支付自己的醫療保健帳單，包括但不限於長期服務和支援 (LTSS) 帳單，直到您支付的金額等於您的費用份額。之後，Molina Healthcare 將承保您當月的長期護理。在您支付當月的全部長期護理費用之前，Molina Healthcare 不會對您進行承保。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

提供者如何獲得薪酬

Molina Healthcare 透過以下方式向提供者付款：

- 按人頭付款
 - Molina Healthcare 每月為每位 Molina Healthcare 會員向一些提供者支付固定金額的款項。這稱為按人頭付款。Molina Healthcare 和提供者共同決定付款金額。
- FFS 付款
 - 一些提供者為 Molina Healthcare 會員提供護理，並向 Molina Healthcare 提供他們提供的服務的帳單。這稱為 FFS 付款。Molina Healthcare 和提供者共同決定每項服務的費用。

要瞭解有關 Molina Healthcare 如何向提供者付款的更多資訊，請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。

- 提供者激勵計劃：
 - 符合條件的醫療服務提供者可能會因向 Molina Healthcare 會員提供高品質護理而獲得額外獎勵。
 - 向提供者提供的品質激勵計劃包括：提供者按績效付費 (P4P)、IPA 和 FQHC 按品質付費 (P4Q) 以及 Molina Healthcare 自行決定指定的其他雜項補助計劃。
 - 提供者激勵計劃為提供高品質護理的提供者提供選定品質指標的獎金。一些激勵性服務需要提供者轉診。

如果您收到醫療保健提供者的帳單

承保服務是 Molina Healthcare 必須付費的醫療保健服務。如果您收到任何 Medi-Cal 承保服務的帳單，請不要支付帳單。立即致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。Molina Healthcare 將幫助您確定帳單是否正確。

如果您從藥房收到處方藥、用品或補充劑的帳單，請每週 7 天、每天 24 小時撥打 1-800-977-2273 聯絡 Medi-Cal Rx 客戶服務部。TTY 用戶可以在週一至週五上午 8 點至下午 5 點撥打 711。您也可以造訪 Medi-Cal Rx 網站 <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

要求 Molina Healthcare 償還您的費用

如果您為已經獲得的服務付費，並且滿足以下**所有**條件，您可能**有資格獲得報銷**（償還）：

- 您獲得的服務是 Molina Healthcare 負責付費的承保服務。Molina Healthcare 不會為您報銷 Molina Healthcare 不承保的服務。
- 您在作為符合條件的 Molina Healthcare 會員時獲得了承保服務。
- 您要求在獲得承保服務之日起一年內獲得償還。
- 您出示您或代表您的人為承保服務付費的證明，例如提供者的詳細收據。
- 您必須提供總付款的分項收據副本和醫療記錄檔，以驗證承保服務
- 您從 Molina Healthcare 網路中的 Medi-Cal 提供者處獲得了承保服務。如果您獲得了急診護理、計劃生育服務或 Medi-Cal 允許網路外提供者在未經預先批准（事先授權）的情況下執行的其他服務，則無需滿足此條件。
- 如果承保服務通常需要預先批准（事先授權），您需要提供提供者出具的證明，證明其醫療需要承保服務。

Molina Healthcare 會透過一封名為「行動通知」(NOA) 的信函告訴您他們是否會給予您報銷。如果您滿足上述所有條件，Medi-Cal 登記的醫療服務提供者應退還您支付的全部金額。如果提供者拒絕償還您的付款，Molina Healthcare 將全額償還您。我們必須在收到理賠後 45 個工作日內為您報銷。

如果提供者已加入 Medi-Cal，但不在 Molina Healthcare 網路中，並且拒絕向您還款，則 Molina Healthcare 將償還您的付款，但最高金額為 FFS Medi-Cal 支付的金額。Molina Healthcare 將全額償還您急診服務、計劃生育服務或 Medi-Cal 允許由網路外提供者在未經預先批准（事先授權）的情況下提供的其他服務的費用。如果您不符合上述條件之一，Molina Healthcare 將不償還您的付款。

如果出現以下情況，Molina Healthcare 將不會償還您的付款：

- 您要求並獲得了 Medi-Cal 未承保的服務，例如美容服務
- 該服務不屬於 Molina Healthcare 的承保服務
- 您有未滿足的 Medi-Cal 費用份額
- 您去看了一位不接受 Medi-Cal 的醫生，並簽署了一份表單，上面寫著您無論如何都想去看病，您將自己支付服務費用
- 您有 Medicare D 部分計劃承保的處方藥的 Medicare D 部分共付額



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

3. 如何獲得護理

接受醫療保健服務

請閱讀以下資訊，以便您知道可以從誰或哪一組提供者那裡獲得醫療保健。

您可以在參保 Molina Healthcare 的生效日期開始獲得醫療保健服務。請始終隨身攜帶您的 Molina Healthcare 身份 (ID) 卡、Medi-Cal 福利身份卡 (BIC) 和任何其他健康保險卡。切勿讓其他人使用您的 BIC 卡或 Molina Healthcare ID 卡。

僅承保 Medi-Cal 的新會員必須選擇 Molina Healthcare 網路中的主治醫生 (PCP)。同時擁有 Medi-Cal 和綜合其他健康保險的新會員不必選擇 PCP。

Molina Healthcare 網路是一組與 Molina Healthcare 合作的醫生、醫院和其他提供者。您必須在成為 Molina Healthcare 會員後的 30 天內選擇 PCP。如果您不選擇 PCP，Molina Healthcare 將為您選擇一個。

只要 PCP 可提供服務，您就可以為 Molina Healthcare 的所有家庭成員選擇相同的 PCP 或不同的 PCP。

如果您有想要保留的醫生，或者想要尋找新的 PCP，請轉到《提供者目錄》以獲取 Molina Healthcare 網路中所有 PCP 和其他提供者的列表。《提供者目錄》還有其他資訊可以幫您選擇 PCP。如果您需要《提供者目錄》，請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。您還可以在 Molina Healthcare 網站上找到《提供者目錄》，網址為 www.MolinaHealthcare.com。

如果您無法從 Molina Healthcare 網路的參與提供者處獲得所需的護理，您的 PCP 或 Molina Healthcare 網路中的專科醫生必須獲得 Molina Healthcare 的批准才能將您送到網路外提供者處。這稱為轉診。您無需轉診即可前往網路外提供者處獲得本章後面「敏感護理」標題下列出的敏感護理服務。

閱讀本章的其餘部分，瞭解有關 PCP、提供者目錄和提供者網路的更多資訊。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

Medi-Cal Rx 計劃管理門診處方藥承保。要瞭解更多資訊，請閱讀第 4 章中的「其他 Medi-Cal 計劃和服務」。

主治醫生 (PCP)

您的主治醫生 (PCP) 是您接受大部分醫療保健所去的許可提供者。您的 PCP 還可以幫助您獲得所需的其他類型的護理。您必須在參保 Molina Healthcare 後 30 天內選擇 PCP。根據您的年齡和性別，您可以選擇全科醫生、婦產科醫生、家庭醫生、內科醫生或兒科醫生作為您的 PCP。

執業護士 (NP)、醫師助理 (PA) 或認證助產士也可以作為您的 PCP。如果您選擇 NP、PA 或認證護士助產士，您可以被指派一名醫生來監督您的護理。如果您同時擁有 Medicare 和 Medi-Cal，或者您還擁有其他綜合醫療保險，則不必選擇 PCP。

您可以選擇 Indian Health Care Provider (IHCP)、Federally Qualified Health Center (FQHC) 或 Rural Health Clinic (RHC) 作為您的 PCP。根據提供者的類型，只要 PCP 可提供服務，您就可以為自己 and 屬於 Molina Healthcare 會員的其他家庭成員選擇一個 PCP。

注意：美洲印第安人可以選擇 IHCP 作為他們的 PCP，即使 IHCP 不在 Molina Healthcare 網路中。

如果您在參保後 30 天內未選擇 PCP，Molina Healthcare 將為您分配 PCP。如果您被分配了 PCP 並想要更改，請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。變更從下個月第一天開始。

您的 PCP 將：

- 瞭解您的健康歷史和需求
- 保管您的健康記錄
- 為您提供所需的預防性和常規健康護理
- 如果需要，將您轉診給專科醫生
- 安排您所需的醫院護理



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

您可以在《提供者目錄》中查找 Molina Healthcare 網路中的 PCP。《提供者目錄》包含與 Molina Healthcare 合作的 IHCP、FQHC 和 RHC 列表。

您可以造訪 www.MolinaHealthcare.com 線上尋找 Molina Healthcare 提供者目錄。或者您可以致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711) 請求將提供者目錄郵寄給您。您也可以來電瞭解您想要的 PCP 是否接收新的患者。

選擇醫生和其他提供者

您最清楚個人健康護理需求，所以最好是您自己選擇一名 PCP。最好與一名 PCP 在一起，這樣他們可以瞭解您的醫療保健需求。不過，如您想更換新的 PCP，您隨時都可以更換。您必須選擇在 Molina Healthcare 提供者網路中並正在接收新患者的 PCP。

您的新選擇將在變更後的下個月第一天開始成為您的 PCP。

要更改您的 PCP，請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。您也可以造訪 www.Molinahealthcare.com 並註冊 MyMolina。這是 Molina Healthcare 的會員門戶 (網站)，您可以在該門戶線上查找有關您的 Molina Healthcare 狀態的資訊。

如果 PCP 不接收新患者、已離開 Molina Healthcare 網路、不為您所在年齡段的患者提供護理或 PCP 存在未解決的品質問題，Molina Healthcare 可以更改您的 PCP。如果您無法與您的 PCP 相處同意您的 PCP 的行為，或者您錯過或未按時完成預約，Molina Healthcare 或您的 PCP 也可能會要求您更換為新的 PCP。如果 Molina Healthcare 需要更改您的 PCP，Molina Healthcare 會以書面形式告訴您。

如果您的 PCP 發生變化，您將在郵件中收到一封信和新的 Molina Healthcare 會員 ID 卡。卡上印有您的新 PCP 姓名。如果您對獲得新的 ID 卡存在疑問，請致電會員服務部。

選擇 PCP 時需要考慮的一些事情：

- PCP 是否照顧兒童？
- PCP 是否在我喜歡使用的診所工作？
- PCP 的辦公室離我的家、工作地點或孩子的學校很近嗎？
- PCP 的診室在我住的地方附近嗎？去 PCP 的診室方便嗎？
- 醫生和工作人員會說我的語言嗎？
- PCP 是否與我喜歡的醫院合作？
- PCP 是否提供我需要的服務？



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

- PCP 的辦公時間符合我的排程嗎？
- PCP 是否與我使用的專科醫生合作？

初次健康預約 (IHA)

Molina Healthcare 建議，作為新會員，您在 120 天內造訪您的新 PCP 進行初次健康預約，稱為初次健康預約 (IHA)。初次健康預約的目的是幫助您的 PCP 瞭解您的醫療保健歷史和需求。您的 PCP 可能會詢問您有關您的健康史的問題，或者可能會要求您填寫問卷。您的 PCP 還會告訴您有關健康教育諮詢和可以幫助您的課程的資訊。

當您打電話安排初次健康預約時，請告訴接電話的人您是 Molina Healthcare 會員。提供您的 Molina Healthcare ID 號碼。

帶上您的 Medi-Cal BIC 卡和 Molina Healthcare ID 卡赴約。最好在就診時隨身攜帶一份藥物清單和問題。請做好與您的 PCP 交流個人健康護理需求和問題的準備。

如果您將要遲到或無法赴約，請務必聯絡您的 PCP 診室。

如果您對初次健康預約有疑問，請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。

常規護理

常規護理就是常規醫療保健。其中包含預防性護理，也稱之為健康或健康護理。這有助於您保持健康，避免生病。預防保健包括定期檢查、篩查、免疫接種、健康教育和諮詢。

Molina Healthcare 建議兒童尤其要定期接受常規和預防性護理。Molina Healthcare 會員可以獲得 American Academy of Pediatrics 和 Medicare 與 Medicaid 服務中心推薦的所有推薦的早期預防服務。這些篩查包括聽力和視力篩查，這有助於確保健康的發育和學習。有關兒科醫生推薦的服務清單，請閱讀 American Academy of Pediatrics 的「光明未來」指南：https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf。

常規護理還包括生病時的護理。Molina Healthcare 承保您的 PCP 提供的常規護理。

您的 PCP 將：

- 為您提供大部分日常護理，包括定期檢查、免疫接種（注射）、治療、處方、所需篩查和醫療建議
- 保管您的健康記錄



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

- 如有需要，將您轉診給專科醫生
- 如果需要，訂購 X 光片、乳房 X 光檢查或化驗

當您需要常規護理時，您將致電您的 PCP 進行預約。除非是緊急情況，否則請務必在就醫前致電您的 PCP。若您遇到緊急情況，請撥打 **911** 或前往最近的急診室。

要瞭解有關 Molina Healthcare 承保的醫療保健和服務及其未承保的內容的更多資訊，請閱讀本手冊中的第 4 章「福利和服務」和第 5 章「兒童和青少年健康護理」。

所有 Molina Healthcare 網路內提供者都可以使用輔助和服務與殘障人士溝通。也可以用另一種語言或形式與您交流。告訴您的提供者或 Molina Healthcare 您的需求。

提供者網路

Medi-Cal 提供者網路是由醫生、醫院和其他提供者組成的團體，他們與 Molina Healthcare 合作，為 Medi-Cal 會員提供 Medi-Cal 承保的服務。

Molina Healthcare 是一項管理式醫療健康計劃。您選擇我們的 Medi-Cal 計劃，就是選擇透過我們的醫療保健計劃獲得護理。您必須透過 Molina Healthcare 從我們的網路內提供者處獲得大部分承保服務。您可以前往網路外的提供者處，而無需轉診或預先批准緊急護理或計劃生育服務。當您在我們不服務的地區時，您也可以前往網路外的提供者尋求區域外的緊急護理。您必須獲得所有其他網路外服務的推薦或預先批准，否則這些服務將不予承保。

注意：美洲印第安人可以選擇 IHCP 作為他們的 PCP，即使 IHCP 不在 Molina Healthcare 網路中。

如果您的 PCP、醫院或其他提供者有道德異議，反對為您提供承保服務，例如計劃生育或墮胎，請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。有關道德異議的更多資訊，請閱讀本章後面的「道德異議」。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

如果您的提供者有道德異議，反對為您提供承保的醫療保健服務，他們可以幫助您找到另一位將為您提供所需服務的提供者。Molina Healthcare 還可以幫助您找到將提供服務的提供者。

網路內醫療服務提供者

您將使用 Molina Healthcare 網路中的提供者來滿足您的大部分醫療保健需求。您將從網路內的提供者處獲得預防性和常規護理。您還將使用 Molina Healthcare 網路中的專科醫生、醫院和其他提供者。

要獲得網路內提供者的《提供者目錄》，請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。您還可以造訪 www.MolinaHealthcare.com 線上查找《提供者目錄》。要獲取一份契約藥物清單，請致電 Medi-Cal Rx 電話 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)，然後按 7 或 711。或造訪 Medi-Cal Rx 網站 <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。

在前往 Molina Healthcare 網路之外的提供者（包括 Molina Healthcare 服務區域內）之前，您必須獲得 Molina Healthcare 的預先批准（事先授權），但以下情況除外：

- 如果您需要急診護理，請撥打 911 或前往最近的急診室。
- 如果您在 Molina Healthcare 服務區之外並需要緊急護理，請前往任何緊急護理機構。
- 如果您需要計劃生育服務，請前往任何 Medi-Cal 提供者處，無需預先批准（事先授權）。
- 如果您需要心理健康服務，請前往網路內提供者或縣心理健康計劃提供者，無需預先批准（事先授權）。

如果您不屬於上述情況之一，並且在從網路外提供者處獲得護理之前未獲得預先批准（事先授權），則您可能需要負責支付從網路外提供者處獲得的任何護理費用。

服務地區內的網路外提供者

網路外提供者是指未與 Molina Healthcare 簽訂合作協定的提供者。除了急診護理、家庭護理、敏感護理和 Molina Healthcare 預先批准的護理外，您可能需要支付從您服務區域的網路外提供者處獲得的任何護理的費用。

如果您需要網路內無法提供的醫療必需醫療保健服務，您也許可以從網路外的提供者處免費獲得這些服務。如果您所需的服務在網路內不提供或離您家很遠，Molina Healthcare



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

可能會批准轉診至網路外提供者。如果我們將您轉診至網路外提供者，我們將支付您的護理的費用。

如需 Molina Healthcare 服務區域內的緊急護理，您必須前往 Molina Healthcare 網路內緊急護理提供者處。您無需預先批准（事先授權）即可從網路內提供者處獲得緊急護理。您確實需要獲得預先批准（事先授權）才能從 Molina Healthcare 服務區域內的網路外提供者處獲得緊急護理。

如果您從 Molina Healthcare 服務區域內的網路外提供者處獲得緊急護理，您可能需要支付該護理的費用。您可以在本章中閱讀更多關於急診護理、緊急護理和敏感護理服務的資訊。

注：如果您是美國印第安人，您可以在我們提供者網路之外的 IHCP 獲得護理，無需轉診。網路外 IHCP 也可以將美國印第安人會員轉診給網路內提供者，而無需首先獲得網路內 PCP 的轉診。

如果您需要幫助來獲得網路外服務，請致電 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。

服務區域外

如果您不在 Molina Healthcare 服務區域，並且需要**非**急診或緊急護理，請立即致電您的 PCP。或致電 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。

如需緊急護理，請致電 **911** 或前往最近的急診室。Molina Healthcare 承保網路外急診護理。如果您前往 Canada 或 Mexico，並需要需要住院的急診護理，Molina Healthcare 將承保您的護理。如果您在 Canada 或 Mexico 境外出國旅行，並且需要急診護理、緊急護理或任何醫療保健服務，Molina Healthcare **將不** 承保您的護理。

如果您在 Canada 或 Mexico 支付了需要住院的急診護理的費用，您可以要求 Molina Healthcare 償還您。Molina Healthcare 將審核您的申請。要瞭解有關償還付款的更多資訊，請閱讀本手冊中的第 2 章「關於您的健康計劃」。

如果您在另一個州或美國領土，例如 American Samoa、Guam、Northern Mariana Islands、Puerto Rico 或 United States Virgin Islands，則承保您的急診護理。並非所有醫院和醫生都接受 Medicaid。（Medi-Cal 是 Medicaid 僅在 California 州的名稱。）如果您在 California 州以外的地方需要急診護理，請儘快告訴醫院或急診室醫生，您有 Medi-Cal 並且是 Molina Healthcare 的會員。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

要求醫院複印您的 Molina Healthcare ID 卡。告訴醫院和醫生向 Molina Healthcare 收費。如果您收到在其他州獲得的服務的帳單，請立即致電 Molina Healthcare。我們將與醫院和/或醫生合作，安排 Molina Healthcare 支付您的護理的費用。

如果您在 California 州以外並且有緊急需要配藥門診處方藥，請讓藥房致電 1-800-977-2273 聯絡 Medi-Cal Rx。

注意：美國印第安人可能會在網路外 IHCP 獲得服務。

如果您對網路外或服務區外護理有疑問，請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。如果辦公室關閉，而您需要 Molina Healthcare 代表的幫助，請撥打護士諮詢熱線 1-888-275-8750 (英語) 或 1-866-648-3537 (西班牙語)。

如果您需要 Molina Healthcare 服務區以外的緊急護理，請前往最近的緊急護理機構。如果您在美國境外旅行並需要緊急護理，Molina Healthcare 將不承保您的護理。有關緊急護理的更多資訊，請閱讀本章後面的「緊急護理」。

委派的模型 MCP

Molina Healthcare 將會員分配到醫療團體/IPA。醫療團體/IPA 與 Molina Healthcare 簽訂契約，並擁有一個提供者網路。醫療團體/IPA 組織一個醫生、專科醫生和其他服務提供者團體，為 Molina Healthcare 會員看診。您的醫生與醫療團體/IPA 共同滿足您的所有醫療需求。這可能包括獲得批准看專科醫生或醫療服務，例如實驗室檢查、X 光檢查和/或入院。

如果您對獲得批准、網路外或服務區外護理有疑問，請使用您 ID 卡上的電話號碼致電您的醫療團體/IPA，您也可以致電 Molina 會員服務部為您提供說明，電話為 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。

管理式醫療的運作方式

Molina Healthcare 是一項管理式醫療健康計劃。Molina Healthcare 為居住在 Sacramento、San Diego、Riverside 或 San Bernardino 縣的會員提供護理。在管理式醫療中，您的 PCP、專科醫生、診所、醫院和其他提供者共同為您提供護理。

Molina Healthcare 與醫療團體簽訂契約，為 Molina Healthcare 會員提供護理。醫療團體由作為 PCP 和專科醫生的醫生組成。醫療團體與實驗室和耐用醫療設備提供者等其他提



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

供者合作。該醫療團體還與一家醫院建立聯絡。檢查您的 Molina Healthcare ID 卡，瞭解您的 PCP、醫療團體和醫院的名稱。

當您加入 Molina Healthcare 時，您選擇 PCP 或被分配到 PCP。您的 PCP 是醫療團體的一部分。您的 PCP 和醫療團體將指導您所有醫療需求的護理。您的 PCP 可能會將您轉診給專科醫生或訂購實驗室測試和 X 光片。如果您需要的服務需要預先批准（事先授權），Molina Healthcare 或您的醫療團體將審查預先批准（事先授權）並決定是否批准該服務。

在大多數情況下，您必須去找與您的 PCP 在同一醫療團體工作的專科醫生和其他衛生專業人員。除緊急情況外，您還必須從與您的醫療團體有聯絡的醫院獲得住院護理。

有時，您可能需要醫療團體中提供者不提供的服務。在這種情況下，您的 PCP 會將您轉診給另一個醫療團體或網路之外的提供者。您的 PCP 將要求預先批准（事先授權），以便您能前往該提供者處。

在大多數情況下，您必須獲得您的 PCP、醫療團體或 Molina Healthcare 的事先授權，才能前往網路外提供者處或您的醫療團體外的提供者處。您無需預先批准（事先授權）即可獲得急診服務、計劃生育服務或網路內心理健康服務。

同時擁有 Medicare 和 Medi-Cal 的會員

擁有 Medicare 和 Medi-Cal 的會員應該可以接觸到屬於其 Medicare 保險的提供者以及包含在 Medi-Cal 計劃保險內的提供者。請參閱 Medicare Advantage EOC 或《Medicare Advantage 提供者目錄》（如適用）。

醫生

您將從《Molina Healthcare 提供者目錄》中選擇醫生或其他提供者作為您的 PCP。您選擇的 PCP 必須是網路內提供者。要獲取一份《Molina Healthcare 提供者目錄》，請致電 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。或造訪 www.MolinaHealthcare.com 線上查找。

如果您要選擇新的 PCP，您還應該致電您想要的 PCP，以確保他們正在接收新患者。

如果您在成為 Molina Healthcare 會員之前有一位醫生，而該醫生不在 Molina Healthcare 網路中，您也許可以在有限的時間內保留該醫生。這稱為護理連續性。您可以在此手冊中瞭解更多有關護理連續性的資訊。要瞭解更多資訊，請致電 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

如果您需要專科醫生，您的 PCP 會將您轉診給 Molina Healthcare 網路中的專科醫生。有些專科醫生不需要轉診。有關轉診的更多資訊，請閱讀本章後面的「轉診」。

請記住，如果您不選擇 PCP，Molina Healthcare 將為您選擇一個，除非您除了 Medi-Cal 之外還有其他綜合健康保險。您最清楚個人健康護理需求，所以最好是您自己選擇。如果您同時擁有 Medicare 和 Medi-Cal，或者您有其他醫療保險，則不必從 Molina Healthcare 選擇 PCP。

如果您想更改您的 PCP，您必須從《Molina Healthcare 提供者目錄》中選擇一個 PCP。請確保 PCP 在接受新患者。要更改您的 PCP，請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。您也可以參閱 MyMolina 後更改您的 PCP。

醫院

在緊急情況下，請撥打 **911** 或前往最近的急診室。

如果不是急診情況，並且您需要醫院護理，您的 PCP 將決定您前往哪家醫院。您需要前往您的 PCP 使用且在 Molina Healthcare 提供者網路中的醫院。《提供者目錄》列出了 Molina Healthcare 網路中的醫院。

女性健康專科醫生

您可以前往 Molina Healthcare 網路中的女性健康專科醫生處，以獲得提供女性預防和常規護理服務所需的承保護理。您不需要 PCP 的轉診或授權即可獲得這些服務。如需幫助尋找女性健康專科醫生，您可以致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。您也可以撥打 24/7 護士諮詢熱線 1-888-275-8750 (英語) 或 1-866-648-3537 (西班牙語)。

對於計劃生育服務，您的提供者不必在 Molina Healthcare 提供者網路中。您可以選擇任何 Medi-Cal 提供者，無需轉診或預先批准 (事先授權) 即可前往他們處。如需幫助尋找 Molina Healthcare 提供者網路之外的 Medi-Cal 提供者，請致電 1-888-665-4621。

醫療服務提供者名錄

《Molina Healthcare 提供者目錄》列出了 Molina Healthcare 網路中的提供者。該網路是與 Molina Healthcare 合作的提供者團體。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

《Molina Healthcare 提供者目錄》列出了醫院、PCP、專科醫生、執業護士、助產士護士、醫師助理、計劃生育提供者、FQHC、門診心理健康提供者、管理式長期服務和支援 (MLTSS)、Freestanding Birth Centers (FBC)、IHCP 和 RHC。

《提供者目錄》包含 Molina Healthcare 網路內提供者名稱、專業、地址、電話號碼、工作時間和使用的語言。它會告訴您提供者是否正在接收新患者。它還使建築物實現物理無障礙，例如停車場、坡道、帶扶手的樓梯以及具有寬門和扶手的洗手間。

要瞭解有關醫生的教育、專業資格、住院醫生實習期完成、培訓和專科醫學會認證考試的更多資訊，請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。

您可以造訪 www.MolinaHealthcare.com 尋找線上《提供者目錄》。

如果您需要印刷版《提供者目錄》，請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。

您可以造訪 <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> 找到《Medi-Cal Rx 藥房目錄》中與 Medi-Cal Rx 合作的藥房的列表。您也可以致電 (TTY 1-800-977-2273) 並按 7 或 711 找到您附近的藥房。

及時獲得護理

您的網路內提供者必須根據您的醫療保健需求及時提供護理。至少，他們必須為您提供下表中顯示的時間範圍內列出的預約。

預約類型	您應該可以在以下時間內完成預約：
不需要預先批准 (事先授權) 的急症治療預約	48 小時
需要預先批准 (事先授權) 的急症治療預約	96 小時
非緊急 (常規) 初級保健預約	10 個工作日
非緊急 (常規) 專科護理預約	15 個工作日



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

預約類型	您應該可以在以下時間內完成預約：
非緊急（常規）心理健康提供者（非醫生）護理預約	10 個工作日
非緊急（常規）心理健康提供者（非醫生）後續護理預約	上次預約後的 10 個工作日
用於診斷或治療傷害、疾病或其他健康狀況的輔助（支援）服務的非緊急（常規）預約	15 個工作日

其他等待時間標準	您應該能夠在以下範圍內取得聯絡：
正常工作時間內的電話等待時間	10 分鐘
護士諮詢熱線的電話等待時間	30 分鐘（聯絡到護士）

有時等待更長時間來完成預約不是問題。如果不損害您的健康，您的提供者可能會讓您等待更長時間。在您的記錄中必須指出，更長的等待時間不會對您的健康有害。您可以選擇等待稍後的預約或致電 **Molina Healthcare** 前往您選擇的另一個提供者處。您的醫療服務提供者和 **Molina Healthcare** 將尊重您的意願。

您的醫生可能會根據您的需要推薦預防服務、持續性疾病的後續護理或長期轉診給專科醫生的具體時間表。

當您致電 **Molina Healthcare** 或獲得承保服務時，請告訴我們您是否需要口譯服務，包括手語。免費提供口譯服務。我們強烈建議不要讓未成年人或家庭成員擔任口譯員。要瞭解有關我們提供的口譯服務的更多資訊，請致電 1-888-665-4621。

如果您在 **Medi-Cal Rx** 藥房需要口譯服務（包括手語），請每請每週 7 天、每天 24 小時撥打 1-800-977-2273 聯絡 **Medi-Cal Rx** 客戶服務部。TTY 用戶可以在週一至週五上午 8 點至下午 5 點撥打 711。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 **California** 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

護理的外出時間或距離

Molina Healthcare 必須遵循外出時間或距離標準來為您提供護理。這些標準有助於確保您無需去離居住地太遠的地方來可獲得護理。外出時間或距離標準因您所居住的縣而異。

如果 Molina Healthcare 無法在這些外出時間或距離標準內為您提供護理，DHCS 可能會允許使用不同的標準，稱為「替代服務標準」。想瞭解 Molina Healthcare 的對於您的住處的時間或距離標準，請造訪 www.MolinaHealthcare.com。或致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。

如果您無法在 Molina Healthcare 針對您所在縣的外出時間或距離標準範圍內到達該提供者處，則認為該提供者很遠，無論 Molina Healthcare 可能針對您的郵遞區號使用何種替代服務標準。

如果您需要遠離您居住地的醫療服務提供者的護理，請致電會員服務部 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。他們可以幫助您找到離您更近的醫療服務提供者。如果 Molina Healthcare 無法從更近的醫療服務提供者處找到適合您的護理，您可以要求 Molina Healthcare 為您安排前往醫療服務提供者的交通工具，即使該提供者離您居住的地方很遠。

如果您需要幫助找到藥房提供者，您可以致電 (TTY 1-800-977-2273) 並按 7 聯絡 Medi-Cal Rx 或 711。

預約

當您需要醫療保健時：

- 致電您的 PCP。
- 在通話中準備好您的 Molina Healthcare ID 號碼
- 若診室已下班，留下您的姓名和電話號碼資訊
- 帶上您的 Medi-Cal BIC 卡和 Molina Healthcare ID 卡赴約
- 如果需要，請致電 1-844-292-2688 或 1-888-665-4621 要求參加預約的交通服務
- 在您預約之前要求所需的語言協助或口譯服務，以便在您預約時獲得服務
- 準時赴約，提前幾分鐘到達簽到，填寫表單，並回答您的 PCP 問您的任何問題



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

- 如果您無法赴約或即將遲到，請即刻致電
- 準備好您的問題和藥物資訊

若您遇到緊急情況，請撥打 **911** 或前往最近的急診室。如果您需要幫助決定您需要護理的緊迫程度，而您的 PCP 無法與您交談，請撥打 Molina Healthcare 護士諮詢熱線 1-888-275-8750 (英語) 或 1-866-648-3537 (西班牙語)。

赴約

如果您沒有赴約接受承保服務的往返交通服務，Molina Healthcare 可以幫助您安排交通服務。根據您的情況，您可能有資格獲得醫療交通服務或非醫療交通服務。這些交通服務不適用於緊急情況，可能免費提供。

如果您遇到緊急情況，請撥打 **911**。交通服務用於與緊急護理無關的服務和預約。

要瞭解更多資訊，請閱讀本章後面的「非緊急情況下的交通福利」。

取消和重新安排

如果您無法赴約，請立即致電您的提供者的辦公室。如果您必須取消，大多數提供者要求您在預約前 24 小時 (1 個工作日) 致電。如果您錯過了重複的預約，您的提供者可能會停止為您提供護理，您將不得不尋找新的提供者。

付款

除非您有長期護理費用的分攤，否則您**不必**支付承保服務的費用。要瞭解更多資訊，請閱讀第 2 章中的「對於有長期護理和分攤費用的會員」。大多數情況下，您不會收到提供者的帳單。當您獲得醫療保健服務或處方時，您必須出示您的 Molina Healthcare ID 卡和 Medi-Cal BIC 卡，以便您的提供者知道向誰收費。您可以從提供者處獲得福利說明 (EOB) 或聲明。EOB 和聲明不是帳單。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

如果您收到帳單，請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。如果您收到處方帳單，您可以致電 (TTY 1-800-977-2273) 並按 7 或 711 聯絡 Medi-Cal Rx。或造訪 Medi-Cal Rx 網站 <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。

告訴 Molina Healthcare 您被收取的金額、服務日期和帳單原因。Molina Healthcare 將幫助您確定帳單是否是承保服務的。您無需向提供者支付 Molina Healthcare 因任何承保服務而欠的任何金額。如果您從網路外提供者處獲得護理，並且沒有獲得 Molina Healthcare 的預先批准 (事先授權)，您可能需要支付所獲得的護理的費用。

在去網路外提供者處就診之前，您必須獲得 Molina Healthcare 的預先批准 (事先授權)，除非：

- 您需要緊急服務，在這種情況下請撥打 911 或前往最近的醫院
- 您需要計劃生育服務或與性傳播感染檢測相關的服務，在這種情況下，您可以前往任何 Medi-Cal 提供者處，無需預先批准 (事先授權)
- 您需要心理健康服務，在這種情況下，您可以前往網路內提供者處或縣心理健康計劃提供者處，無需預先批准 (事先授權)

如果因為 Molina Healthcare 網路中不提供醫療上必要的護理，而您需要從網路外提供者處獲得該護理，只要該護理是 Medi-Cal 承保服務並且您獲得了 Molina Healthcare 的預先批准 (事先授權)，您就不必付費。要瞭解有關急診護理、緊急護理和敏感服務的更多資訊，請轉到本章中的標題。

如果您收到帳單或被要求支付您認為不必支付的共付額，請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。如果您支付帳單，您可以向 Molina Healthcare 提交理賠表。您需以書面形式告知 Molina Healthcare 您支付費用的專案或服務。Molina Healthcare 將閱讀您的理賠申請並決定您是否可以獲得退款。

如有疑問，請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。

如果您在 Veterans Affairs 系統中獲得服務，或在 California 州以外獲得非承保或未經授權的服務，您可能需要負責付款。

如果出現以下情況，Molina Healthcare 將不會償還您的付款：

- 這些服務不在 Medi-Cal 的承保範圍內，例如美容服務
- 您有未滿足的 Medi-Cal 費用份額



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

- 您去看了一位不接受 Medi-Cal 的醫生，並簽署了一份表單，上面寫著您無論如何都想去看病，您將自己支付服務費用
- 您要求獲得 Medicare D 部分計劃承保的處方的 Medicare D 部分共付額的退款

轉診

如果您需要專科醫生進行護理，您的 PCP 或其他專科醫生會將您轉診至一位專科醫生。專科醫生是專注于一種醫療保健服務的提供者。為您辦理轉診的醫生將與您一起選擇專科醫生。為了幫助確保您可以及時去看專科醫生，DHCS 為會員設定了預約時間範圍。這些時間範圍列在本章前面的「及時獲得護理」中。您的 PCP 辦公室可以幫助您與專科醫生預約。

其他可能需要轉診的服務包括辦公室程序、X 光檢查、實驗室工作。

您的 PCP 可能會給您一份表單，讓您帶給專科醫生。專科醫生將填寫該表並將其送回給您的 PCP。只要專科醫生認為您有需要，他們就會持續對您進行治療。專科醫生服務必須由屬於 Molina 或 Medical Group/IPA 網路的醫生提供。如果沒有網路內專科醫生，我們將協助尋找滿足您需求的提供者。

如果您的健康問題需要長期的特殊醫療護理，您可能需要長期轉診。擁有長期轉診意味著您可以多次去看同一位專科醫生，而不會每次都要得到轉診。

如果您在獲得長期轉診時遇到困難或想要獲得一份 Molina Healthcare 轉診政策，請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。

您**無需**轉診來獲得：

- PCP 就診
- 進行婦產科/婦科就診
- 獲得緊急護理或急診護理
- 獲得成年人敏感服務，如性侵犯護理
- 計劃生育服務 (如需瞭解更多資訊，請致電 Office of Family Planning Information and Referral Service，電話：1-800-942-1054)
- 愛滋病檢查與諮詢 (12 歲或以上)
- 性傳播感染服務 (12 歲或以上)
- 脊椎按摩療法服務 (當由網路外 FQHC、RHC 和 IHCP 提供時，可能需要轉診)



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

- 初步心理健康評估
- 參與計劃的網路內專業提供者的辦公室就診
- 社區衛生工作者
- 導樂服務

未成年人還可以在未經父母或監護人同意的情況下獲得某些門診心理健康服務、敏感服務和物質使用障礙服務。要瞭解更多資訊，請閱讀本章後面的「未成年人同意服務」和本手冊第 4 章中的「物質使用障礙治療服務」。

California 州癌症公平法案轉診

複雜癌症的有效治療取決於許多因素。這些包括獲得正確的診斷和及時接受癌症專科醫生的治療。如果您被診斷出患有複雜的癌症，新的《California 州癌症護理公平法案》允許您向您的醫生申請轉診，以便從網路內的 National Cancer Institute (NCI) 指定的癌症中心、NCI Community Oncology Research Program (NCORP) 附屬網站或合格的學術癌症中心接受癌症治療。

如果 Molina Healthcare 沒有網路內 NCI 指定的癌症中心，如果網路外中心和 Molina Healthcare 同意付款，Molina Healthcare 將允許您要求轉診以從 California 州的這些網路外中心之一接受癌症治療，除非您選擇其他癌症治療提供者。

如果您被診斷出患有癌症，請聯絡 Molina Healthcare，瞭解您是否有資格從其中一個癌症中心獲得服務。

準備好戒煙了嗎？要以英語瞭解服務，請致電 **1-800-300-8086**。要以西班牙語瞭解服務，請致電 **1-800-600-8191**。

要瞭解更多資訊，請造訪 www.kickitca.org。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

預先批准 (事先授權)

對於某些類型的護理，您的 PCP 或專科醫生需要征得 Molina Healthcare 的許可，您才能獲得護理。這稱為申請預先批准或事先授權。這意味著 Molina Healthcare 必須確保護理是醫療上必要 (需要的) 。

如果為保護個人生命、保證不會出現嚴重疾病或殘障或減輕診斷疾病、傷痛或傷疾的嚴重疼痛是合理必需的服務，那就具有醫療必需性。對於 21 歲以下的會員，Medi-Cal 服務包括修復或幫助緩解身體或精神疾病或狀況所需的醫療護理。

以下服務**始終**需要預先批准 (事先授權)，即使您從 Molina Healthcare 網路中的提供者處獲得這些服務：

- 住院，如果並非急診情況
- Molina Healthcare 服務區以外的服務，如果不是急診或緊急護理
- 門診手術
- 在護理機構 (包括與衛生保健服務部亞急性護理單位簽約的成人和兒童亞急性護理機構) 或中級護理機構 (包括發育障礙者中級護理機構 (ICF/DD)、ICF/DD-康復 (ICF/DD-H)、ICF/DD-護理 (ICF/DD-N)) 提供長期護理或專業護理服務
- 專科治療、成像、檢測和程序
- 非緊急情況下的醫療交通服務
- 社區支援服務

緊急救護車服務不需要預先批准 (事先授權) 。

Molina Healthcare 在收到合理需要的資訊後，有 5 個工作日的時間來就預先批准 (事先授權) 申請做出決定 (批准或拒絕)。當提供者提出預先批准 (事先授權) 請求，且 Molina Healthcare 發現遵循標準時間範圍可能會嚴重危及您的生命或健康或獲得、維持或重新獲得最大功能的能力，Molina Healthcare 將在不超過 72 小時內做出預先批准 (事先授權) 決定。這意味著在收到預先批准 (事先授權) 請求後，Molina Healthcare 將根據您的健康狀況要求儘快通知您，並且不遲於服務請求後 72 小時或 5 天。臨床或醫務人員 (如醫生、護士和藥劑師) 審查預先批准 (事先授權) 請求。

Molina Healthcare 不會以任何方式影響審查者拒絕或批准承保或服務的決定。如果 Molina Healthcare 不批准該請求，Molina Healthcare 將向您發送行動通知 (NOA) 信函。如果您不同意該決定，NOA 將告訴您如何提出上訴。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

如果 Molina Healthcare 需要更多資訊或更多時間來審核您的請求，其將與您聯絡。

急診護理永遠不需要預先批准（事先授權），即使該服務在 Molina Healthcare 網路外或您的服務區域之外。如果您懷孕，這包括分娩和生產。某些敏感護理服務不需要預先批准（事先授權）。要瞭解有關敏感護理服務的更多資訊，請閱讀本章後面的「敏感護理」。

有關預先批准（事先授權）的問題，請致電 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。

第二醫療意見

關於您的醫療服務提供者所表示您需要的護理或個人診斷或治療計劃，您可能希望獲得第二醫療意見。例如，如果您想確保您的診斷正確，您不確定自己是否需要處方治療或手術，或者您嘗試過遵循治療計劃但沒有效果，您可能需要第二意見。如果您或您的網路內提供者要求，並且您從網路內提供者那裡獲得第二意見，Molina Healthcare 將支付第二意見的費用。您無需獲得 Molina Healthcare 的預先批准（事先授權）即可從網路內提供者處獲得第二意見。如果您想獲得第二意見，我們會將您轉診給可以給您第二意見的合格網路內提供者。

要尋求第二意見和獲得選擇提供者的幫助，請致電 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。如果您需要，您的網路內提供者還可以幫助您獲得第二意見的轉診。

如果 Molina Healthcare 網路中沒有可以為您提供第二意見的提供者，Molina Healthcare 將支付網路外提供者提供的第二意見的費用。Molina Healthcare 將在 5 個工作日內通知您，您選擇獲得第二意見的提供者是否獲得批准。如果您患有慢性或嚴重疾病，或您的健康面臨直接而嚴重的威脅，包括但不限於失去生命、肢體或主要身體部位或身體機能，Molina Healthcare 將在 72 小時內以書面形式告訴您。

如果 Molina Healthcare 拒絕您的第二意見請求，您可以提出申訴。要瞭解有關申訴的更多資訊，請閱讀本手冊第 6 章中的「投訴」。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

敏感護理

未成年人同意服務

如果您未滿 18 歲，則可以在未經父母或監護人許可的情況下獲得某些服務。這些服務被稱為未成年人同意服務。

您可未經您的父母或監護人許可獲得這些服務：

- 強姦和其他性侵犯服務
- 妊娠檢測和諮詢
- 避孕服務，例如避孕（不包括絕育）
- 流產服務

如果您年滿 12 歲，則可以在未經父母或監護人許可的情況下獲得以下服務：

- 門診心理健康服務和諮詢，或住宅庇護所服務，具體取決於您的成熟度和參與自己醫療保健的能力
- HIV/愛滋病 (AIDS) 諮詢、預防、檢測和治療
- 性傳播感染的預防、檢測和治療，包括梅毒、淋病、衣原體和單純皰疹等性傳播疾病
- 針對藥物和酒精濫用的物質使用疾患治療，包括篩檢、評估、介入和轉診服務
 - 要瞭解更多資訊，請閱讀本手冊第 4 章中的「物質使用障礙治療服務」。

對於妊娠檢測、避孕服務或性傳播感染服務，提供者或診所不必在 Molina Healthcare 網路中。您可以選擇任何 Medi-Cal 提供者，無需轉診或預先批准（事先授權）就可以去這些提供者處獲得這些服務。

網路外提供者提供的與敏感護理無關的服務可能不在承保範圍內。要查找 Molina Healthcare Medi-Cal 網路之外的 Medi-Cal 提供者，或尋求交通幫助以前往提供者處，請致電 1-888-665-4621。有關避孕服務的更多資訊，請閱讀本手冊第 4 章中的「預防和保健服務以及慢性病管理」。

對於屬於門診心理健康服務的未成年人同意服務，您可以前往網路內或網路外的提供者，而無需轉診，也無需預先批准（事先授權）。您的 PCP 無需為您辦理轉診，您也無需獲得 Molina Healthcare 的預先批准即可獲得承保的未成年人同意服務。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

Molina Healthcare 不承保屬於專業心理健康服務的未成年人同意服務。您生活的縣的縣心理健康計劃承保屬於專業心理健康服務的未成年人同意服務。如需專業心理健康服務，請每週 7 天、每天 24 小時隨時致電您所在縣的心理健康計劃或您的 Molina Healthcare Behavioral Health Organization。要線上查找所有縣的免費電話號碼，請造訪：<http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>。

未成年人可以撥打 24/7 護士諮詢熱線 1-888-275-8750 (英語) 或 1-866-648-3537 (西班牙語) 與代表私下討論他們的健康問題。

如果您能夠在未經父母或監護人同意的情況下根據法律同意自己的護理，未經您的書面許可，Molina Healthcare 不會向您的 Molina Healthcare 計劃投保人或主要訂閱者或任何 Molina Healthcare 參保人提供有關您的敏感護理服務的資訊。您還可以要求以某種形式或格式 (如果有) 獲取有關您的醫療服務的私人資訊，並將其發送到另一個位置。要瞭解有關如何請求與敏感服務相關的機密通信的更多資訊，請閱讀本手冊第 7 章中的「隱私權條例通知」。

成人敏感護理服務

作為 18 歲或以上的成年人，您不必去 PCP 處來獲得某些敏感或私人護理。您可以選擇任何醫生或診所獲得以下類型的護理：

- 計劃生育和節育，包括 21 歲及以上成年人的絕育手術
- 妊娠檢測和諮詢以及其他與妊娠相關的服務
- HIV/AIDS 預防和檢測
- 性傳播感染預防、檢測和治療
- 性侵犯護理
- 門診流產服務

對於敏感護理，醫生或診所不必在 Molina Healthcare 網路中。您可以選擇前往任何 Medi-Cal 提供者處獲得這些服務，而無需 Molina Healthcare 的轉診或預先批准 (事先授權)。如果您從網路外提供者處獲得的護理未在此處列為敏感護理，您可能需要付費。

如果您需要幫助尋找醫生或診所來獲得這些服務，或需要幫助獲得這些服務 (包括交通)，請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。或撥打 24/7 護士諮詢熱線 1-888-275-8750 (英語) 或 1-866-648-3537 (西班牙語)。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

未經您的書面許可，Molina Healthcare 不會向您的 Molina Healthcare 計劃投保人或主要訂閱者或任何 Molina Healthcare 參保人提供有關您的敏感護理服務的資訊。您可以要求以某種形式或格式（如果有）獲取有關您的醫療服務的私人資訊，並將其發送到另一個位置。要瞭解有關如何請求與敏感服務相關的機密通信的更多資訊，請閱讀本手冊第 7 章中的「隱私權條例通知」。

道德異議

某些提供者對某些承保服務存在道德異議。如果他們在道德上不同意某些承保服務，他們有權不提供這些服務。您仍然可以從其他提供者處獲得這些服務。如果您的醫療服務提供者出於道德原因拒絕，他們可以協助您找到另一名醫療服務提供者為您提供所需服務。Molina Healthcare 還可以幫助您找到提供者。

一些醫院和提供者不提供以下一項或多項這些服務，即使它們在 Medi-Cal 的承保範圍內：

- 計劃生育
- 避孕服務，包括緊急避孕
- 絕育，包括分娩和生產時的輸卵管結紮術
- 不孕症治療
- 流產

為確保您選擇能夠為您提供您和您的家人所需護理的提供者，請致電您想要的醫生、醫療團體、獨立執業協會或診所。詢問提供者是否能夠並且願意提供您需要的服務。或撥打 Molina Healthcare 的電話 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。

您可以獲得這些服務。Molina Healthcare 將確保您和您的家人可以使用將為您提供所需護理的提供者（醫生、醫院和診所）。如果您有任何疑問或需要幫助尋找提供者，請致電 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）聯絡 Molina Healthcare。



請致電會員服務部：1-888-665-4621（TTY/TDD 711）。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

緊急護理

緊急護理**不是**急救情況或危及生命的狀況。它適用於您需要的服務，以防止因突發疾病、受傷或您已有疾病的併發症而對您的健康造成嚴重損害。大多數緊急護理預約不需要預先批准（事先授權）。如果您要求緊急護理預約，您將在 48 小時內完成預約。如果您需要的緊急護理服務需要預先批准（事先授權），您將在提出請求後 96 小時內完成預約。

對於緊急護理，致電您的 PCP。如果您無法聯絡到 PCP，請致電 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。或者您可以撥打護士諮詢熱線 1-888-275-8750（英語）或 1-866-648-3537（西班牙語），瞭解最適合您的護理水準。

每當您出現症狀或需要醫療保健資訊時，您都可以撥打護士諮詢熱線電話 1-888-275-8750（TTY/TDD 或 711）。註冊護士每週 7 天、每天 24 小時提供服務，以評估症狀並幫助做出良好的醫療護理決定。

這些註冊護士不進行診斷；他們按照護士諮詢熱線獨有的專門設計的演算法（治療說明）評估症狀並指導患者達到最合適的護理水準。護士諮詢熱線可能會將您轉診給 PCP、專科醫生、911 或急診室。透過對患者進行教育，並指導您進行下一步的護理，這可以降低成本和對醫療保健系統的不當利用。

如果您在服務區域外需要緊急護理，請前往最近的緊急護理機構。

緊急護理需求可能是：

- 感冒
- 咽喉痛
- 發燒
- 耳朵疼痛
- 肌肉扭傷
- 婦產科服務

當您在 Molina Healthcare 的服務區域內並需要緊急護理時，您必須從網路內提供者那裡獲得緊急護理服務。您不需要預先批准（事先授權）即可獲得 Molina Healthcare 服務區域內網路內提供者的緊急護理。

如果您在 Molina Healthcare 服務區之外，但在美國境內，則無需預先批准（事先授權）即可在服務區外獲得緊急護理。請前往最近的緊急護理機構。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

Medi-Cal 不承保美國以外的緊急護理服務。如果您在美國境外旅行並需要緊急護理，我們將不承保您的護理。

如果您需要心理健康緊急護理，請致電您所在縣的心理健康計劃或會員服務部，電話為 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。每週 7 天、每天 24 小時隨時致電您所在縣的心理健康計劃或您的 Molina Healthcare Behavioral Health Organization。要線上查找所有縣的免費電話號碼，請造訪：<http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>。

如果您在醫院期間獲得藥物作為承保緊急護理就診的一部分，Molina Healthcare 將作為您承保就診的一部分進行承保。如果您的緊急護理提供者給了您需要帶到藥房的處方，Medi-Cal Rx 將決定它是否在承保範圍內。要瞭解有關 Medi-Cal Rx 的更多資訊，請閱讀本手冊第 4 章「其他 Medi-Cal 計劃和服務」中的「Medi-Cal Rx 承保的處方藥」。

急診護理

如需急診護理，請致電 **911** 或前往最近的急診室 (ER)。對於急診護理，您**不需要** Molina Healthcare 的預先批准 (事先授權)。

在美國境內，包括任何美國領土，您有權使用任何醫院或其他場所獲得急診護理。

如果您在美國境外，則僅承保需要在 Canada 和 Mexico 住院的急診護理。其他國家的急診護理和其他護理不在承保範圍內。

急診護理適用於危及生命的醫療情況。這種護理是針對具有一般健康和醫學知識的謹慎 (合理) 外行人 (不是醫療保健專業人員) 可能預料到的疾病或傷害，如果您不立即得到護理，您將危及您的健康 (或您未出生嬰兒的健康) 處於嚴重危險之中。這包括對您的身體機能、身體器官或身體部位造成嚴重傷害的風險。示例可能包括但不限於：

- 活躍分娩
- 骨折
- 劇烈疼痛
- 胸痛
- 呼吸困難
- 嚴重燒傷
- 服藥過量



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

- 昏倒
- 嚴重出血
- 精神科急症，例如嚴重抑鬱或自殺念頭

不要去急診室接受常規護理或不需要立即的護理。您應該從 PCP 處獲得常規護理，他們最清楚您的情況。在去急診室之前，您無需詢問您的 PCP 或 Molina Healthcare。但是，如果您不確定您的健康狀況是否為緊急情況，請致電您的 PCP。您也可以撥打 24/7 護士諮詢熱線 1-888-275-8750 (英語) 或 1-866-648-3537 (西班牙語)。

如果您需要 Molina Healthcare 服務區以外的急診護理，請前往最近的急診室，即使它不在 Molina Healthcare 網路中。如果您去急診室，請他們致電 Molina Healthcare。您或收治您的醫院應在您獲得急診護理後的 24 小時內致電 Molina Healthcare。如果您在美國境外旅行，而不是前往 Canada 或 Mexico，並且需要急診護理，Molina Healthcare **將不**承保您的護理。

如果您需要緊急交通服務，請撥打 **911**。

如果您在緊急情況 (穩定後護理) 後需要在網路外醫院接受護理，醫院將致電 Molina Healthcare。

如果您或您認識的人處於危機之中，請聯絡 988 自殺和危機生命線：**致電或發短信至 988** 或 造訪 [988lifeline.org/chat](https://www.988lifeline.org/chat) 線上聊天。988 自殺和危機生命線為處於危機中的任何人提供免費和保密的支援。這包括處於情緒困擾中的人以及那些因自殺、心理健康和/或藥物使用危機而需要支援的人。

請記得：除非您有理由相信自己有醫療緊急情況，否則不要撥打 **911**。只有急診情況才能獲得急診護理，不得為常規護理或感冒或咽喉腫痛等小病請求急診護理。如果是緊急情況，請撥打 **911** 或前往最近的急診室。

Molina Healthcare 護士諮詢熱線全年無休，每天 24 小時為您提供免費的醫療資訊和建議。撥打護士諮詢熱線 1-888-275-8750 (英語) 或 1-866-648-3537 (西班牙語) (TTY/TDD 或 711)。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

護士諮詢熱線

Molina Healthcare 護士諮詢熱線可以全年無休，每天 24 小時為您提供免費的醫療資訊和建議。撥打護士諮詢熱線 1-888-275-8750（英語）或 1-866-648-3537（西班牙語）（TTY/TDD 或 711），來：

- 與護士交談，護士將回答醫療問題，提供護理建議，並幫助您決定是否應該立即去看提供者
- 獲得有關糖尿病或哮喘等疾病的幫助，包括關於哪種提供者可能適合您的病情的建議

護士諮詢熱線**無法**幫助預約門診或補充藥物。如果您在這些方面需要幫助，請致電您的提供者診室。

預先醫療保健指示

預先醫療保健指示或預先指示是一種法律表單。您可以在表單上列出您想要的醫療保健，以防您以後無法交談或做出決定。您還可以列出您**不**想要的醫療保健。您可指定由某人（例如您的配偶）在您無法作出決定時替您作出決定。

Molina 個案經理聯絡的會員可以向他們的個案經理索取有關預先指示的資訊。會員還可以致電 Molina Healthcare 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）索取有關預先指示和病例管理服務的更多資訊。

您可以在藥房、醫院、律師事務所和醫生辦公室獲得預先指示表。您可能需要為該表付費。您還可以線上尋找和下載免費表單。您可以請您的家人、PCP 或您信任的人幫助您填寫表單。

您有權會將您的預先指示記入您的醫療紀錄。您有權隨時變更或取消您的預先指示。

您有權瞭解預先指示法律的更改。Molina Healthcare 將在更改後 90 天內告知您州法律的變化。

要瞭解更多資訊，您可以致電 1-888-665-4621 聯絡 Molina Healthcare。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

器官及組織捐獻

您可透過捐獻器官或組織幫助挽救生命。若您在 15 歲至 18 歲之間，您可在取得您父母或監護人書面同意下成為捐獻者。您可隨時改變成為器官捐獻者的決定。若您想瞭解更多有關器官或組織捐獻的資訊，請與您的 PCP 商討。您也可以造訪 United States Department of Health and Human Services 網站，網址為 www.organdonor.gov。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

4. 福利與服務

您的健康計劃承保哪些福利和服務

本章介紹 Molina Healthcare 承保的福利和服務。您的承保服務是免費的，只要是醫療上必需的，並且由 Molina Healthcare 網路內提供者提供的。如果護理在網路外，您必須向 Molina Healthcare 申請預先批准（事先授權），但某些敏感服務和急診護理除外。您的健康計劃可能承保網路外醫療服務提供者提供的必要醫療服務，但您必須為此向 Molina Healthcare 尋求預先批准（事先授權）。

如果為保護個人生命、保證不會出現嚴重疾病或殘障或減輕診斷疾病、傷痛或傷疾的嚴重疼痛是合理必需的服務，那就具有醫療必需性。對於未滿 21 歲的會員，Medi-Cal 服務包括在醫學上必需的、以修復或協助緩解身體或精神疾病或病症的護理。有關承保服務的更多資訊，請致電 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。

21 歲以下會員可獲得額外的福利和服務。要瞭解更多資訊，請閱讀本手冊中的第 5 章「兒童和青少年健康護理」。

下面列出了 Molina Healthcare 提供的一些基本健康福利和服務。帶星 (*) 的福利和服務需要預先批准（事先授權）。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

- 針灸*
- 急症 (短期治療) 居家健康治療和服務
- 成人免疫接種 (注射)
- 過敏反應檢測和注射
- 緊急情況的救護車服務
- 麻醉師服務
- 哮喘預防
- 聽力學*
- 行為健康治療*
- 生物標誌物檢測*
- 心臟康復
- 脊醫服務*
- 化療和放療
- 認知健康評估
- 社區健康工作者服務
- 牙科服務 - 有限 (由醫療專業人員/主治醫生 (PCP) 在醫療診所執行)
- 透析/血液透析服務
- 導樂懷孕及分娩陪伴服務
- 耐用醫療設備 (Durable medical equipment, DME)*
- 親子雙重服務
- 急診室就診
- 腸內及非口服營養*
- 計劃生育服務 (您可以前往非參與提供者處)
- 複健服務和裝置*
- 助聽器
- 居家醫療保健*
- 臨終關懷護理*
- 住院醫療和外科護理*
- 中級護理機構服務
- 實驗室和放射科*
- 長期家庭健康治療和服務*
- 產科及新生兒護理
- 主要器官移植*
- 職業治療*
- 骨科/假肢*
- 造口和泌尿用品
- 醫院門診服務
- 門診精神健康服務
- 門診手術*
- 姑息治療*
- PCP 就診
- 兒科服務
- 物理治療*
- 足科服務*
- 肺康復
- 快速全基因組測序
- 康復服務和設備*
- 專業護理服務，包括亞急性服務
- 專科醫生就診
- 言語治療*
- 手術服務
- Telemedicine/Telehealth
- 跨性別服務*
- 急症護理
- 視力服務*
- 女性健康服務

本手冊第 8 章「需要知道的重要號碼和詞語」中介紹了承保服務的定義和描述。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

如果為保護個人生命、保證不會出現嚴重疾病或殘障或減輕診斷疾病、傷痛或傷疾的嚴重疼痛是合理必需的服務，那就具有醫療必需性。

醫療必需的服務包括與年齡相適應的成長和發育，或獲得、維持或恢復功能能力所必需的服務。

對於 21 歲以下的會員，如果有必要糾正或改善兒童和青少年 **Medi-Cal**（也稱為早期和定期篩查、診斷和治療（**EPSDT**））福利下的缺陷以及身心疾病或狀況，則服務是醫療上必要的。這包括為解決或幫助緩解身體或精神疾病或病症或維持會員的狀況以防止其惡化所必需的護理。

醫療必需的服務不包括：

- 未經檢測或仍在檢測中的治療
- 不被普遍認為有效的服務或專案
- 超出正常療程和治療時間的服務或沒有臨床指南的服務
- 為護理人員或提供者提供便利的服務

Molina Healthcare 與其他計劃協調，以確保您獲得所有醫療必需的服務，即使這些服務由另一個計劃承保，而不是由 **Molina Healthcare** 承保。

醫療必需的服務包括出於以下目的的合理且必要的承保服務：

- 保護生命，
- 預防重大疾病或重大殘疾，
- 減輕劇烈疼痛，
- 實現適合年齡的生長發育，或
- 獲得、維持和重新獲得功能能力

對於 21 歲以下的會員，醫療上必要的服務包括上面列出的所有承保服務，以及任何其他必要的醫療保健、篩查、免疫接種、診斷服務、治療和其他措施，以糾正或改善缺陷以及身心疾病和狀況，這是 **Medi-Cal for Kids and Teens** 福利所要求的。根據聯邦法律，這項福利被稱為 **Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment (EPSDT)** 福利。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

Medi-Cal for Kids and Teens 為 21 歲以下的低收入嬰兒、兒童和青少年提供預防、診斷和治療服務。**Medi-Cal for Kids and Teens** 承保的服務比成人福利更多。它旨在確保兒童得到早期發現和護理，以預防或診斷和治療健康問題。**Medi-Cal for Kids and Teens** 的目標是確保每個孩子在需要時都能獲得所需的醫療保健——在正確的時間、正確的環境中為正確的孩子提供正確的護理。

Molina Healthcare 將與其他計劃協調，以確保您獲得所有醫療必需的服務，即使其他計劃承保這些服務而 **Molina Healthcare** 不承保。閱讀本章後面的「其他 **Medi-Cal** 計劃和服務」。

Molina Healthcare 承保的 Medi-Cal 福利

門診（流動）服務

成人免疫接種（注射）

當成人免疫接種（注射）是一項預防性服務時，無需預先批准（事先授權），即可從網路內醫療服務提供者處獲得該服務。**Molina Healthcare** 承保 **Centers for Disease Control and Prevention (CDC)** 下屬之 **Advisory Committee on Immunization Practices (ACIP)** 作為預防性服務推薦的免疫接種（注射），包括您旅行時所需的免疫接種（注射）。

您還可以透過 **Medi-Cal Rx** 從藥房獲得一些成人免疫（注射）服務。要瞭解有關 **Medi-Cal Rx** 的更多資訊，請閱讀本章後面的「其他 **Medi-Cal** 計劃和服務」。

過敏護理

Molina Healthcare 承保過敏檢測和治療，包括過敏脫敏、脫敏或免疫治療。

麻醉師服務

Molina Healthcare 承保您接受門診治療時醫療上必需的麻醉服務。這可能包括由可能需要預先批准（事先授權）的麻醉師提供的牙科手術麻醉。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 **California** 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

脊椎按摩服務

Molina Healthcare 承保脊椎按摩療法服務，僅限於透過推拿治療脊柱。脊椎按摩療法服務僅限於每月最多 2 次服務，或每月從以下服務中組合 2 次服務：針灸、聽力學、職業治療和言語治療。限制不適用於 21 歲以下的兒童。Molina Healthcare 可能會根據醫療需要預先批准其他服務。

以下會員有資格獲得脊椎按摩療法服務：

- 21 歲以下兒童
- 懷孕者，直到月底，包括懷孕結束後的 60 天
- 專業護理機構、中期護理機構或亞急性護理機構的住院患者
- 所有成員，當服務在 Molina Healthcare 網路中的縣醫院門診部、門診部、Federally Qualified Health Center (FQHC) 或 Rural Health Clinics (RHC) 提供時。並非所有 FQHC、RHC 或縣醫院都提供門診脊椎按摩療法服務。

認知健康評估

Molina Healthcare 為 65 歲或以上的會員提供年度認知健康評估，這些會員沒有資格獲得類似的評估，作為 Medicare 計劃年度健康造訪的一部分。認知健康評估尋找阿爾茨海默病或失智症的跡象。

社區健康工作者服務

Molina Healthcare 根據醫生或其他持牌從業者的推薦，為個人提供社區衛生工作者 (CHW) 服務，以預防疾病、殘疾和其他健康狀況或其進展；延長壽命；並提高身心健康和效率。CHW 服務沒有服務地點限制，會員可以在急診科等環境中接受服務。服務可能包括：

- 健康教育和個人支援或宣傳，包括控制和預防慢性病或傳染病；行為、圍產期和口腔健康狀況；以及暴力或傷害預防
- 健康促進和指導，包括目標設置和制定行動計劃以解決疾病預防和管理
- 健康導航，包括提供資訊、培訓和支援，以幫助獲得醫療保健和社區資源
- 篩查和評估服務，幫助會員獲得改善其健康的服務。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

由持牌從業者確定，符合以下任何情況的會員可獲得 **CHW** 暴力預防服務：

- 會員受到社區暴力的嚴重傷害。
- 會員面臨因社區暴力而遭受暴力傷害的重大風險。
- 會員長期遭受社區暴力。

CHW 暴力預防服務專門針對社區暴力（例如幫派暴力）。可以透過其他途徑向成員提供人際/家庭暴力的 **CHW** 服務，並針對這些需求進行培訓/經驗。

透析和血液透析服務

Molina Healthcare 承保透析治療。如果您的醫生提交申請並得到 **Molina Healthcare** 的批准，**Molina Healthcare** 還承保血液透析（慢性透析）服務。

Medi-Cal 的承保不包括：

- 舒適、便利或豪華的設備、用品和功能
- 非醫療物品，例如發電機或配件，讓家庭透析設備易攜帶出行

導樂服務

Molina Healthcare 承保網路內導樂提供者在會員懷孕期間、分娩和生產期間（包括死產、流產和墮胎）以及會員妊娠結束後一年內提供的導樂服務。**Medi-Cal** 不承保所有導樂服務。

導樂提供者是接生員，他們在分娩前、分娩中和分娩後為孕婦和產後人員提供健康教育、宣傳以及身體、情感和非醫療支援，包括在分娩期間、死產、流產和墮胎期間的支援。

作為預防性福利，導樂服務需要醫生或其執業範圍內的其他有執照的治療藝術從業者的書面推薦。**DHCS** 發佈了符合初始建議要求的導樂服務長期建議。導樂服務的初步建議包括以下授權：

- 一次初次就診
- 最多 8 次額外就診，可以包含產前和產後就診
- 分娩和生產（包括分娩和生產導致死產）、墮胎或流產期間的支援
- 妊娠結束後最多 2 次延長的 3 小時產後就診



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 **California** 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

會員可經醫生或其他有執照的從業者提供額外的書面推薦，最多可以接受九次額外的產後就診。

如果網路內導樂提供者不能提供服務，Molina Healthcare 必須進行協調，使會員獲得網路外導樂服務。

親子雙重服務

Molina Healthcare 為會員及其護理人員提供醫療上必要的二人組行為健康 (DBH) 護理服務。二人組是孩子及其父母或看護人。二人組護理為父母或看護人和孩子服務。它以家庭福祉為目標，以支援兒童的健康發展和心理健康。

二人組護理服務包括：

- 二人組健康兒童訪視
- 二人組綜合社區支援服務
- 二人組心理教育服務
- 二人組父母或看護人服務
- 二人組家庭訓練，以及
- 兒童發展諮詢和孕產婦心理健康服務

門診手術

Molina Healthcare 承保門診外科手術。對於某些程序，您需要在獲得這些服務之前獲得預先批准（事先授權）。診斷程序和某些門診醫療或牙科程序被認為是選修課。您必須獲得預先批准（事先授權）。

醫生服務

Molina Healthcare 提供醫療上必需的醫生服務。

足部（足科）服務

Molina Healthcare 為診斷和人足的醫療、外科、機械、推拿和電氣治療提供醫療必需的足病服務。這包括治療腳踝和與足部相連的肌腱。它還包括對控制足部功能的腿部肌肉和肌腱進行非手術治療。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

治療療法

Molina Healthcare 承保不同的治療療法，包括：

- 化學治療
- 放射治療

孕婦和新生兒護理

Molina Healthcare 為此類產科及新生兒護理服務承保：

- 生育中心服務
- 吸奶器和用品
- 母乳餵養教育和輔助。
- 護理協調
- 經認證助產護士 (Certified Nurse Midwife, CNM)
- 諮詢
- 分娩和產後護理
- 胎兒遺傳失調診斷和諮詢
- 導樂服務
- 持牌助產士 (Licensed Midwife, LM)
- 產婦精神健康服務
- 新生兒護理
- 營養教育
- 與妊娠相關的健康教育
- 產前護理
- 社會和心理健康評估和轉診
- 維生素和礦物質補充劑



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

遠端醫療服務

遠端醫療是一種可接受服務而無需與您的醫療服務提供者處於同一實際位置的方式。遠端醫療可能涉及透過電話、視頻或其他方式與您的提供者進行即時對話。或者遠端醫療可能涉及在沒有即時對話的情況下與您的醫療服務提供者共用資訊。您可以透過遠端醫療獲得許多服務。

遠端醫療可能不適用於所有承保服務。您可以聯絡您的提供者，瞭解您可以透過遠端醫療獲得哪些服務。重要的是，您和您的提供者同意使用遠端醫療提供服務適合您。您有權獲得面對面的服務。即使您的提供者同意遠端醫療適合您，您也不一定要使用遠端醫療。

心理健康服務

門診心理健康服務

Molina Healthcare 無需預先批准（事先授權）即可承保初始心理健康評估。您可以隨時從 Molina Healthcare 網路中的持牌心理健康提供者那裡獲得心理健康評估，而無需轉診。

您的 PCP 或心理健康提供者可能會轉診給 Molina Healthcare 網路的專科醫生進行更多心理健康篩查，以確定您需要的護理水準。如果您的心理健康篩查結果發現您處於輕度或中度痛苦中，或者精神、情緒或行為功能受損，Molina Healthcare 可以為您提供心理健康服務。Molina Healthcare 承保心理健康服務，例如：

- 個人及群體心理健康評估及治療（心理治療）
- 用以評估心理健康狀態的臨床心理測試
- 發展認知技能，以提高注意力、記憶力和解決問題的能力
- 以監測藥物治療為目的的門診服務
- 門診化驗服務
- Medi-Cal Rx 契約藥物清單 (<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>) 中尚未承保的門診藥物、用品和補充劑
- 精神科諮詢



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

- 家庭治療，需要至少 2 名家庭成員。家庭治療的例子包括但不限於：
 - 兒童父母心理治療 (0 至 5 歲)
 - 親子互動療法 (2 至 12 歲)
 - 認知行為伴侶療法 (成人)

如需幫助查找有關 Molina Healthcare 提供的心理健康服務的更多資訊，請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。您可能會被轉移到行為健康團隊，以確保您與及時、適當的服務聯絡起來。

如果 Molina Healthcare 網路中無法提供您需要的心理健康障礙治療，或者您的 PCP 或心理健康提供者無法在上述「及時獲得護理」中列出的時間內提供您需要的護理，Molina Healthcare 將承保並幫助您獲得網路外服務。

如果您的心理健康篩查顯示您可能有更高等級的損傷並需要專業的心理健康服務 (SMHS)，您的 PCP 或您的心理健康提供者可以將您轉診到縣心理健康計劃以獲得您需要的護理。Molina Healthcare 將幫助您協調與縣心理健康計劃提供者的首次預約，以為您選擇合適的護理。要瞭解更多資訊，請閱讀本手冊中專業心理健康服務下的第 4 章「其他 Medi-Cal 計劃和服務」。

急診護理服務

治療醫療緊急病況所需的住院和門診服務

Molina Healthcare 承保治療在美國 (包括 Puerto Rico、United States Virgin Islands 等地區) 發生的醫療緊急情況所需的所有服務。Molina Healthcare 還將承保需要在 Canada 或 Mexico 住院治療的急診護理。

醫療緊急情況是指伴隨劇痛或嚴重傷勢的醫療病症。病情非常嚴重，如果不立即就醫，謹慎 (合理) 的外行人 (不是醫療保健專業人員) 可能會預期病情會導致以下任何情況：

- 對您的健康構成嚴重風險
- 對身體機能的嚴重傷害
- 任何身體器官或部位的嚴重功能障礙



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

- 孕婦處於積極分娩狀態時的嚴重風險，即在發生以下任一情況時分娩：
 - 分娩前沒有足夠的時間將您安全地轉移到另一家醫院
 - 轉移可能會對您的健康或安全或未出生嬰兒的健康或安全構成威脅

如果醫院急診室提供者在治療過程中為您提供長達 72 小時的門診處方藥供應，Molina Healthcare 將承保處方藥作為您承保緊急服務的一部分。如果醫院急診室提供者給您一個處方，您必須帶去門診藥房配藥，Medi-Cal Rx 將承保該處方。

如果您在旅行期間需要門診藥房的緊急藥物供應，Medi-Cal Rx 將負責承保藥物，而不是 Molina Healthcare 負責承保。如果藥房需要幫助為您提供緊急藥物供應，請他們致電 Medi-Cal Rx 1-800-977-2273。

緊急交通服務

Molina Healthcare 提供救護車服務，幫助您在緊急情況下到達最近的護理地點。這意味著您的病情非常嚴重，前往護理場所的其他方式可能會危及您的健康或生命。除了需要您在 Canada 或 Mexico 住院的急診護理外，美國以外的任何服務均不承保。如果您在 Canada 或 Mexico 獲得緊急救護車服務，並且在護理期間沒有住院，Molina Healthcare 將不承保您的救護車服務。

臨終關懷與姑息治療

Molina Healthcare 承保兒童和成人的臨終關懷和姑息治療，有助於減少身體、情感、社交和精神上的不適。21 歲或以上的成年人可能無法同時獲得臨終關懷和治療性（治療）護理服務。

臨終關懷

臨終關懷是絕症會員的一項福利。臨終關懷要求會員的預期壽命為六個月或更短。這種干預主要關注疼痛和症狀的管理，而不是延長生命的治療。

臨終護理包括：

- 護理服務
- 物理、職業或言語服務
- 醫療社會服務



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

- 家庭健康輔助和管家服務
- 醫療用品及裝置
- 一些藥物和生物服務 (有些可能透過 Medi-Cal Rx 獲得)
- 諮詢服務
- 危機期內提供的 24 小時持續性護理服務，必要時在家中對晚期絕症會員進行持續護理。
 - 在醫院、專業護理機構或臨終關懷機構一次最多連續五天的住院臨時護理
 - 在醫院、專業護理機構或臨終關懷機構進行短期住院護理，以控制疼痛或控制症狀

Molina Healthcare 可能會要求您從網路內提供者處獲得臨終關懷，除非網路內不提供該醫療上必要的服務。

姑息護理

姑息治療是以患者和家庭為中心的護理，透過預測、預防和治療痛苦來改善生活品質。姑息治療不要求會員預期壽命為六個月或更短。姑息治療可與治療護理同時提供。

姑息治療包括：

- 預立護理計劃
- 姑息治療評估和諮詢
- 護理計劃，包括所有授權的姑息治療和治療護理
- 姑息治療團隊包括但不限於：
 - 醫學或骨病醫生
 - 醫師助理
 - 註冊護士
 - 有執照的職業護士或執業護士
 - 社會工作者
 - 牧師
- 護理協調
- 疼痛及症狀管理
- 心理健康和醫療社會服務

21 歲或以上的成年人不能同時接受姑息治療和臨終關懷。如果您正在接受姑息治療並有資格獲得臨終關懷，您可以隨時要求更改為臨終關懷。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

住院

麻醉師服務

Molina Healthcare 在承保住院期間提供醫療上必要的麻醉師服務。麻醉師是為患者提供麻醉的專業醫療服務提供者。麻醉是一類適用於在某些醫療或牙科手術中使用的藥物。

住院服務

當您入院時，Molina Healthcare 承保醫療上必要的住院護理。

快速全基因組測序

快速全基因組測序 (RWGS) 是任何年滿 1 歲且在重症監護室接受住院服務的 Medi-Cal 會員的承保福利。它包括個體測序、父母或父母及其嬰兒的三重測序以及超快速測序。

RWGS 是一種及時診斷影響 1 歲或以下兒童重症監護病房 (ICU) 護理的新方法。如果您的孩子有資格參加 California Children's Services (CCS) 計劃，CCS 可能會承保住院和 RWGS。

手術服務

Molina Healthcare 承保在醫院進行的醫療上必要的手術。

延長產後保險

Molina Healthcare 承保懷孕結束後長達 12 個月的全方位保險，無論公民身份、移民身份、收入變化或懷孕結束方式如何。

康復和複健（療法）服務及裝置

這項福利包括幫助受傷、殘疾或慢性病患者獲得或恢復心理和身體技能的服務和設備。

如果滿足以下所有要求，Molina Healthcare 將承保本節所述的保健和康復服務：

- 服務具有醫療必要性
- 服務旨在解決健康狀況



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

- 服務旨在幫助您保持、學習或提高日常生活技能和功能
- 您在網路內機構獲得服務，除非網路內醫生認為您在醫學上有必要在其他地方獲得服務，或者網路內機構無法治療您的健康狀況

Molina Healthcare 承保以下康復/康復服務：

針灸

Molina Healthcare 提供針灸服務，以預防、改變或緩解由公認的醫療狀況引起的嚴重、持續的慢性疼痛。

門診針灸服務，無論是否使用針頭電刺激，每月僅限 2 次服務，由醫生、牙醫、足病醫生或針灸師提供聽力學、脊椎按摩療法、職業治療和言語治療服務。限制不適用於 21 歲以下的兒童。Molina Healthcare 可能會根據醫療需要預先批准（事先授權）更多服務。

聽力學（聽力）服務

Molina Healthcare 提供聽力學服務。門診聽力學僅限於每月兩次服務，包括針灸、脊椎按摩療法、職業治療和言語治療服務（限制不適用於 21 歲以下的兒童）。

Molina Healthcare 可能會根據醫療需要預先批准（事先授權）更多服務。

行為健康治療

Molina Healthcare 透過 Medi-Cal for Kids and Teens 福利為 21 歲以下的會員提供行為健康治療 (BHT) 服務。BHT 包括服務和治療計劃，例如應用行為分析和循證行為干預計劃，這些計劃可在最大可行的範圍內發展或恢復 21 歲以下會員的功能。

BHT 服務使用行為觀察和強化或透過提示來教授目標行為的每一步。BHT 服務基於可靠的證據。它們不是實驗性的。BHT 服務的示例包括行為干預、認知行為干預包、綜合行為治療和應用行為分析。

BHT 服務必須具有醫療必要性，由有執照的醫生或心理學家開處方，獲得 Molina Healthcare 的批准，並以遵循批准的治療計劃的方式提供。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

心臟康復

Molina Healthcare 提供住院和門診心臟康復服務。

耐用醫療設備 (DME)

Molina Healthcare 承保購買或租賃 DME 用品、設備和其他服務，並由醫生、醫師助理、執業護士或臨床護士專科醫生開處方。承保醫生開處方的醫療上必需的 DME 物品，以保持日常生活活動所必需的身體機能或防止重大身體殘疾。

一般來說，Molina Healthcare 不承保：

- 舒適、便利或豪華設備、功能和用品，零售級吸奶器除外，如本章前面「孕產婦和新生兒護理」中的「吸奶器和用品」所述
- 非用於維持正常日常生活活動的物品，例如健身器材，包括旨在為娛樂或體育活動提供更多支援的設備
- 衛生設備，但 21 歲以下會員醫療必需的除外
- 非醫療物品，如桑拿浴室或電梯
- 房屋翻修或汽車改造
- 用於檢測血液或其他身體物質的設備（糖尿病血糖監測儀、連續血糖監測儀、試紙和采血針）由 Medi-Cal Rx 承保）
- 心臟或肺部的電子監測器，嬰兒窒息監測器除外
- 丟失、遭竊或不當使用造成的設備維修或更換，對 21 歲以下會員具有醫療必需性的情況除外
- 其他一般不主要用於保健的物品

在某些情況下，當您的醫生提交預先批准（事先授權）申請時，這些物品可能會獲得批准。

腸內及非口服營養

當醫療情況不允許您正常進食時，就會使用這些方法向身體提供營養。在醫療必需時，可透過 Medi-Cal Rx 承保腸內營養配方和非口服營養產品。Molina Healthcare 在醫療需要時承保腸內和腸外泵和管路。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

助聽器

如果您接受了聽力損失測試、助聽器是醫療必需的，並且您有醫生的處方，Molina Healthcare 將為助聽器提供承保。承保範圍僅限於滿足您醫療需求的最低成本助聽器。Molina Healthcare 將承保一個助聽器，除非每只耳朵都需要一個助聽器才能獲得比一個助聽器更好的效果。

21 歲以下會員的助聽器：

在 Sacramento、San Diego、Riverside 和 San Bernardino 縣，州法律要求需要助聽器的 21 歲以下兒童被轉診到 California Children's Services (CCS) 計劃，以決定孩子是否符合 CCS 的條件。如果孩子符合 CCS 的條件，CCS 將承擔醫療上必需的助聽器的費用。如果孩子不符合 CCS 的條件，Molina Healthcare 將承保醫療上必要的助聽器，作為 Medi-Cal 承保的一部分。

為 21 歲及以上會員提供助聽器。

根據 Medi-Cal，Molina Healthcare 將承保每個助聽器的以下服務：

- 佩戴所需的耳模
- 一個標準電池組
- 確保助聽器工作正常的就診
- 清潔和安裝助聽器的就診
- 助聽器修理
- 助聽器配件和租賃

根據 Medi-Cal，如果出現以下情況，Molina Healthcare 將承保更換助聽器：

- 您的聽力損失嚴重到您目前的助聽器無法糾正
- 您的助聽器丟失、被盜或損壞且無法修復，而不是您的錯導致。您必須給我們一張紙條，告訴我們這是如何發生的

對於 21 歲及以上的成年人，Medi-Cal 不承保：

- 更換助聽器電池



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

家庭健康服務

Molina Healthcare 承保由您的醫生或醫師助理、執業護士或臨床護士專科醫生開處方並在被認為醫療上需要時在家中提供的健康服務。

家庭健康服務僅限於 Medi-Cal 承保的服務，包括：

- 兼職熟練護理
- 兼職家庭健康助理
- 熟練的物理、職業和言語治療
- 醫療社會服務
- 醫療用品

醫療用品、設備和器具

Molina Healthcare 承保醫生、醫師助理、執業護士和臨床護士專科醫生開處方的醫療用品。一些醫療用品透過 Medi-Cal Rx (按服務收費 (FFS) Medi-Cal 的一部分) 承保，而不是由 Molina Healthcare 承保。當 Medi-Cal Rx 承保用品時，提供者將向 Medi-Cal 收費。

Medi-Cal 不承保：

- 常見的家居用品，包括但不限於：
 - 膠帶 (所有類型)
 - 酒精棉
 - 化妝品
 - 棉球和棉簽
 - 爽身粉
 - 紙巾
 - 金縷梅酊劑
- 常見的家庭修復措施，包括但不限於：
 - 白色凡士林
 - 幹性皮膚油和乳液
 - 滑石及滑石組合產品
 - 過氧化氫等氧化劑
 - 過氧化脲和過硼酸鈉



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

- 非處方洗髮水
- 含有苯甲酸和水楊酸軟膏、水楊酸乳膏、軟膏或液體以及氧化鋅糊劑的外用製劑
- 其他通常不主要用於醫療保健，並且主要由沒有特定醫療需求的人經常使用的物品

職業療法

Molina Healthcare 承保職業治療服務，包括職業治療評估、治療計劃、治療、指導和諮詢服務。職業治療服務僅限於每月 2 次服務，包括針灸、聽力學、脊椎按摩療法和言語治療服務（限制不適用於 21 歲以下的兒童）。Molina Healthcare 可能會根據醫療需要預先批准（事先授權）更多服務。

矯形器/假肢

Molina Healthcare 承保您的醫生、足病醫生、牙醫或非醫生醫療服務提供者開處方的醫療必需的矯形器械和假肢設備和服務。它們包括植入式助聽器、乳房假體/乳房切除術胸罩、壓縮燒傷服裝和假肢，以恢復功能或更換身體部位，或支撐虛弱或變形的身體部位。

造瘻術和泌尿外科用品

Molina Healthcare 承保造口袋、導尿管、引流袋、沖洗用品和粘合劑。這不包括為了舒適或便利的用品，或豪華設備或功能。

物理治療

Molina Healthcare 承保醫學上必要的物理治療服務，包括物理治療評估、治療計劃、治療、指導、諮詢服務和塗抹外用藥物。

肺康復

Molina Healthcare 承保醫療上必需且由醫生開處方的肺康復。

專業護理機構服務

如果您是殘疾人並需要高水準的護理，Molina Healthcare 將根據醫療需要提供專業護理機構服務。這些服務包括在有執照的機構中提供食宿，每天 24 小時提供專業護理。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

言語治療

Molina Healthcare 承保醫療上必要的言語治療。言語治療服務僅限於每月 2 次服務，包括針灸、聽力學、脊椎按摩療法和職業治療服務。限制不適用於 21 歲以下的兒童。Molina Healthcare 可能會根據醫療需要預先批准（事先授權）更多服務。

跨性人服務

Molina Healthcare 在醫療上必要或服務符合重建手術規則時提供跨性別服務（性別確認服務）。

臨床試驗

Molina Healthcare 為接受臨床試驗的患者提供常規患者護理費用，包括癌症臨床試驗，在美國上市 <https://clinicaltrials.gov>。

Medi-Cal Rx 是 FFS Medi-Cal 的一部分，承保大多數門診處方藥。要瞭解更多資訊，請閱讀本章後面的「門診處方藥」。

化驗和放射服務

Molina Healthcare 在醫療需要時提供門診和住院實驗室和 X 光檢查服務。根據醫療提供承保 CT 掃描、MRI 和 PET 掃描等高級成像程序。

預防與健康服務及慢性疾病管理

Molina Healthcare 承保：

- Advisory Committee for Immunization Practices (ACIP) 推薦的疫苗
- 計劃生育服務
- American Academy of Pediatrics Bright Futures 建議 (https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- 不良童年經歷 (ACE) 篩查
- 哮喘預防服務
- 美國婦產科學院建議女性選擇的預防性服務



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

- 幫助戒煙，也叫戒煙服務
- 美國預防性服務任務組 A 和 B 建議的預防性服務

計劃生育服務

向育齡成員提供計劃生育服務，使他們能夠選擇子女的數量和間隔。這些服務包括 Food and Drug Administration (FDA) 批准的所有節育方法。Molina Healthcare 的 PCP 和婦產科專科醫生可提供計劃生育服務。

對於計劃生育服務，您可以選擇任何不在 Molina Healthcare 網路內的 Medi-Cal 醫生或診所，無需獲得 Molina Healthcare 的預先批准（事先授權）。如果您從網路外提供者那裡獲得與計劃生育無關的服務，這些服務可能不在承保範圍內。要瞭解更多資訊，請致電 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。

慢性病管理

Molina Healthcare 還承保專注於以下疾病的慢性病管理計劃：

- 糖尿病
- 心血管疾病
- 哮喘病

有關 21 歲以下會員的預防保健資訊，請閱讀本手冊中的第 5 章「兒童和青少年健康護理」。

Diabetes Prevention Program

Diabetes Prevention Program (DPP) 是一項基於證據的生活方式改變計劃。這個為期 12 個月的計劃側重於生活方式的改變。它旨在預防或延緩被診斷患有糖尿病前期的人 2 型糖尿病的發作。符合標準的成員可能有資格獲得第二年。該計劃提供教育和團體支援。技巧包括但不限於：

- 提供同伴輔導
- 教授自我監控和解決問題
- 提供鼓勵和回饋
- 提供支援目標的資訊材料
- 跟蹤常規稱重以協助完成目標



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

會員必須符合某些規則才能加入 DPP。致電 Molina Healthcare 瞭解您是否有資格參加該計劃。

重建服務

Molina Healthcare 承保矯正或修復身體異常結構，以盡可能改善或創造正常外觀的手術。身體結構異常是由先天性缺陷、發育異常、創傷、感染、腫瘤、疾病或導致身體結構喪失的疾病治療（例如乳房切除術）引起的結構。可能存在一些限制和例外情況。

物質使用障礙篩檢服務

Molina Healthcare 承保：

- 在初級保健機構中對 11 歲及以上的會員（包括懷孕會員）進行酒精和藥物篩查、評估、簡短干預和轉診治療 (SABIRT)，包括煙草、酒精、非法藥物篩查。

此外，Molina Healthcare 還提供以下服務：

- 在初級保健、住院醫院、急診科和其他簽約醫療機構提供的成癮治療藥物（MAT，也稱為藥物輔助治療）；和
- 穩定會員所需的緊急服務。
- Molina Healthcare 將為所在縣符合 SMHS 准入標準的會員提供或安排提供醫療上必要的專業心理健康服務（SMHS）。

有關透過縣政府提供的治療保險，請閱讀本章後面的「物質使用障礙治療服務」。

視力福利

Molina Healthcare 承保：

- 每 24 個月進行一次常規眼科檢查；如果會員（例如糖尿病患者）有醫療需要，則承保更頻繁的眼科檢查
- 憑有效處方獲得眼鏡（鏡框和鏡片），每 24 個月一次
- 如果您的處方更改或眼鏡丟失、被盜或損壞且無法修復，請在 24 個月內更換眼鏡，這不是您的錯。您必須向我們說明，告訴我們您的眼鏡是如何丟失、被盜或損壞的。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

- 如果您的視力障礙影響了您進行日常活動的能力（例如年齡相關性黃斑變性），那麼低視力設備和標準眼鏡、隱形眼鏡、藥物或手術無法矯正您的視力障礙。
- 醫療必需的隱形眼鏡。如果由於眼部疾病或狀況（例如缺少一隻耳朵）而無法使用眼鏡，則隱形眼鏡測試和隱形眼鏡可能會被承保。符合特殊隱形眼鏡的醫療條件包括但不限於無虹膜、無晶狀體和圓錐角膜。
- 21 歲以下兒童和青少年的眼科檢查和眼鏡不限於每 24 個月一次；在「Medi-Cal for Kids & Teens」下，當提供者證明該服務具有醫療必要性時，就會提供它們。
- 患有圓錐角膜和無晶狀體等疾病的 21 歲以下兒童和青少年需要轉診到 CCS 接受進一步護理。

非緊急情況下的交通福利

如果您的醫療需求不允許您使用汽車、公共汽車、火車或計程車前往您的醫療預約，您可以獲得醫療交通服務。您可以獲得醫療交通服務來享受承保服務和完成 Medi-Cal 承保藥房預約。您可以透過向您的醫生、牙醫、足病醫生或心理健康或物質使用障礙提供者詢問來請求醫療交通服務。您的提供者將根據您的需要決定正確的交通方式。

如果他們發現您需要醫療交通服務，他們將透過填寫表單並將其提交給 Molina Healthcare 來開處方。一旦獲得批准，批准的有效期限最長為 12 個月，具體取決於醫療需要。獲得批准後，您可以根據需要獲得任意數量的遊樂設施。您的醫生將需要重新評估您對醫療交通服務的醫療需求，並在適當的情況下重新批准您的醫療交通服務處方到期時（如果您仍然符合條件）。您的醫生可能會重新批准醫療交通服務，最長不超過 12 個月。

醫療交通服務是指救護車、垃圾車、輪椅車或航空運輸。當您需要乘車前往預約時，Molina Healthcare 可為您的醫療需求提供最低成本的醫療交通服務。這意味著，例如，如果您可以在身體上或醫療上由輪椅車運送，Molina Healthcare 將不會支付救護車費用。只有當您的身體狀況無法進行任何形式的地面運輸時，您才有權使用航空運輸。

如果出現以下情況，您將獲得醫療交通服務：

- 在身體上或醫療上需要它，並得到醫生或其他提供者的書面授權，因為您在身體上或身體上無法使用汽車、公共汽車、火車或計程車前往您的預約
- 由於身體或精神殘疾，您需要司機的幫助往返於您的家、車輛或治療地點



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

要索取您的醫生為非緊急（常規）預約開處方的醫療交通服務，請至少在預約前 2 個工作日（週一至週五）致電 1-888-665-4621 聯絡 Molina Healthcare 或致電 1-844-292-2688 聯絡 American Logistics。如需緊急預約，請儘快致電。打電話時請準備好您的 Molina Healthcare 會員 ID 卡。

醫療交通服務的限制

Molina Healthcare 提供滿足您的醫療需求的最低成本醫療交通服務，以便前往離您家最近的、可以預約醫療服務提供者處。如果 Medi-Cal 不承保您正在獲得的服務，或者它不是 Medi-Cal 承保的藥房預約，您就無法獲得醫療交通服務。承保服務清單在本手冊第 4 章的「權益和服務」部分。

如果 Medi-Cal 承保預約類型但未透過健康計劃承保，Molina Healthcare 將不承保醫療交通服務，但可以幫助您安排 Medi-Cal 的交通。除非獲得 Molina Healthcare 的預先授權，否則不承保 Molina Healthcare 網路或服務區域之外的交通服務。要瞭解更多資訊或要求醫療交通服務，請致電 1-888-665-4621 聯絡 Molina Healthcare 或致電 1-844-292-2688 聯絡 American Logistics。

會員費用

Molina Healthcare 安排的交通不收取任何費用。

如何獲得非醫療交通服務

您的福利包括當預約是針對 Medi-Cal 承保服務且您無法使用交通工具時，可以乘車赴約。當您嘗試了所有其他交通方式並且符合以下條件時，您可以免費搭便車：

- 往返於您的提供者授權的 Medi-Cal 服務的預約地點，或
- 領取處方藥和醫療用品

Molina Healthcare 允許您使用汽車、計程車、公共汽車或其他公共或私人方式前往就診，以獲得 Medi-Cal 承保的服務。Molina Healthcare 將承保滿足您需求的非醫療交通服務類型的最低成本。有時，Molina Healthcare 可以報銷（償還）您安排的私家車費用。

Molina Healthcare 必須在您搭車之前批准這一點。

您必須告訴我們為什麼您不能以任何其他方式乘車，例如乘坐公共汽車。您可以致電 1-888-665-4621。如果您有交通工具或可以自己開車去就診，Molina Healthcare 將不為您報銷。此福利僅適用於無法使用交通工具的會員。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

如需里程報銷，您必須提供如下交司機證件的影本：

- 駕照，
- 車輛登記，以及
- 汽車保險證明

要叫車使用已獲得授權的服務，請在預約前至少提前 2 個工作日（週一至週五）致電 American Logistics，電話為 1-844-292-2688，或在您有緊急預約時儘快致電。打電話時請準備好您的 Molina Healthcare 會員 ID 卡。

注意：美洲印第安人也可以聯絡他們的印第安人醫療保健提供者，要求提供非醫療交通服務。

非醫療交通服務的限制

Molina Healthcare 提供滿足您的需求的最低成本非醫療交通服務，以便前往離您家最近的、可以預約醫療服務提供者處。會員不能自駕或直接報銷非醫療交通費用。要瞭解更多資訊，請致電 1-888-665-4621 聯絡 Molina Healthcare 或致電 1-844-292-2688 聯絡 American Logistics。

在以下情況下，不適用非醫療交通服務：

- 救護車、垃圾車、輪椅車或其他形式的交通工具在醫療上是獲得 Medi-Cal 承保服務所必需的
- 由於身體或醫療狀況，您需要司機的幫助才能往返住所、車輛或治療地點
- 您坐在輪椅上，沒有司機的幫助，無法進出車輛
- Medi-Cal 不承保該服務

會員費用

Molina Healthcare 安排的非醫療交通不收取任何費用。

差旅費

在某些情況下，如果您必須去距離您家很遠的地方完成醫生預約，Molina Healthcare 可以支付旅行費用，例如膳食、酒店住宿和其他相關費用，例如停車、通行費等。與您一起旅行以幫助您預約或向您捐贈器官進行器官移植的人也可能承擔這些旅行費用。您需要致電 1-888-665-4621 聯絡 Molina Healthcare 或致電 1-844-292-2688 聯絡 American Logistics，申請這些服務的預先批准（事先授權）。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

牙科服務

Sacramento 縣：Medi-Cal 使用管理式醫療計劃來為您提供牙科服務。您必須參保牙科管理式護理。要瞭解更多資訊，請造訪 Health Care Options 網站 <http://dhcs.ca.gov/mymedi-cal>。

Medi-Cal 承保牙科服務，包括：

- 診斷和預防性牙科服務，如檢查、X 光檢查和牙齒清潔
- 疼痛控制急診服務
- 拔牙
- 補牙
- 牙根管治療 (前段/後段)
- 牙冠 (預製/化驗室)
- 刮治和根面平整術
- 完整及局部義齒
- 符合條件兒童的口腔正畸
- 局部塗氟

Sacramento 縣：如果您有任何疑問或想瞭解有關牙科服務的更多資訊並已參保牙科管理式護理計劃，請致電您指定的牙科管理式護理計劃。

Molina Healthcare 承保的其他福利和計劃

長期護理服務和支援

Molina Healthcare 為符合條件的會員提供以下類型的長期護理機構或家庭的長期護理服務和支援：

- Molina Healthcare 批准的專業護理機構服務
- Molina Healthcare 批准的亞急性護理機構服務 (包括成人和兒童)
- Molina Healthcare 批准的中級護理機構服務，包括：
 - 中級護理機構/發育障礙者 (ICF/DD)
 - 中級護理機構/發育障礙康復機構 (ICF/DD-H)
 - 中級護理機構/發育障礙護理 (ICF/DD-N)

如果您有資格獲得長期護理服務，Molina Healthcare 將確保您被安置在提供最適合您醫療需求的護理水準的醫療機構或家中。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

如果您對長期護理服務有任何疑問，請致電 會員服務部 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711) 。

Community-Based Adult Services (CBAS)

Community Based Adult Services (CBAS) 為體弱的老年人和殘疾成年人提供成人日間醫療保健服務，以恢復或保持他們照顧自己的能力。這些服務在有執照的醫療保健中心提供，包括護理、治療和社會服務。CBAS 計劃適用於符合標準並根據需要的會員。

要獲得 CBAS 的資格，您必須年滿 18 歲，至少有一種慢性或持續的醫療、認知或行為健康狀況，並且在日常活動中需要幫助。

如果您對 CBAS 服務有任何疑問，請致電 會員服務部 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711) 。

In-Home Supportive Services (IHSS)

In-Home Supportive Services (IHSS) 計劃為符合條件的 Medi-Cal 合格人員 (包括老年人、盲人和/或殘疾人) 提供家庭內個人護理援助，作為家庭外護理的替代方案。IHSS 使接受者能夠安全地留在自己的家中。您的醫療保健提供者必須同意，您需要家庭個人護理援助，並且如果您沒有獲得 IHSS 服務，您將面臨被安置在家庭外護理的風險。IHSS 計劃還將進行需求評估。

要瞭解有關您所在縣的 IHSS 的更多資訊，請造訪 <https://www.cdss.ca.gov/inforesources/ihss> 或致電您當地的縣社會服務機構。

Multipurpose Senior Services 計劃

Multipurpose Senior Services Program (MSSP) 是州政府提供的一項豁免計劃，旨在支援社區中體弱的老年人。它包括由當地持牌提供者提供的以家庭為基礎的社會和醫療保健管理服務。要獲得該計劃的資格，您必須年滿 65 歲，需要在療養院提供的護理，並願意允許在家中提供服務。

要瞭解有關 MSSP 的更多資訊，請造訪 <https://www.dhcs.ca.gov/services/med-cal/Pages/MSSPMedi-CalWaiver.aspx> 或致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711) 。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

基礎護理管理

從許多不同的提供者或不同的衛生系統獲得護理具有挑戰性。Molina Healthcare 希望確保會員獲得所有醫療必需的服務、處方藥和行為健康服務。Molina Healthcare 可以免費幫助您協調和管理您的健康需求。即使其他計劃承保服務，也可以獲得此幫助。

離開醫院後，或者如果您在不同的系統中接受護理，可能很難弄清楚如何滿足您的醫療保健需求。以下是 Molina Healthcare 可以幫助您的一些方法：

- 如果您在出院後難以獲得後續預約或藥物，Molina Healthcare 可以為您提供幫助。
- 如果您需要幫助進行面對面的預約，Molina Healthcare 可以幫助您獲得免費交通服務。

如果您對自己或孩子的健康有任何疑問或疑慮，請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。

複雜護理管理 (CCM)

有更複雜健康需求的會員可能有資格獲得專注於護理協調的額外服務。Molina Healthcare 為發生嚴重醫療事件或診斷的會員提供複雜的護理管理 (CCM) 服務，這些會員需要額外的支援以及更多地使用健康和社會資源。

如果您參加了 CCM 或增強護理管理，(閱讀下文) Molina Healthcare 將確保您有一名指定的護理經理，如果您從醫院、專業護理機構、精神病院或住院治療出院，他可以幫助進行上述基本護理管理並提供其他過渡性護理支援。

如果您對 Molina 的護理管理計劃感興趣或有疑問，請致電會員服務部 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711) 。

增強護理管理 (ECM)

Molina Healthcare 為具有高度複雜需求的會員提供 ECM 服務。ECM 提供額外的服務來幫助您獲得保持健康所需的護理。它協調您與醫生和其他提供者的護理。ECM 幫助協調初級和預防保健、緊急護理、行為健康、發育、口腔健康、基於社區的長期服務和支援 (LTSS) 以及社區資源的轉診。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

如果您符合條件，我們可能會就 ECM 服務與您聯絡。您也可以致電 Molina Healthcare，瞭解您是否以及何時可以獲得 ECM 或與您的醫療保健提供者交談。他們可以瞭解您是否有資格獲得 ECM 或轉診您接受護理管理服務。

承保的 ECM 服務

如果您有資格獲得 ECM，您將擁有自己的護理團隊和首席護理經理。他們將與您和您的醫生、專科醫生、藥劑師、個案經理、社會服務提供者和其他人交談。他們確保每個人都共同努力，為您提供所需的護理。您的首席護理經理還可以幫助您在社區中尋找和申請其他服務。ECM 包括：

- 外展和參與
- 綜合評估和護理管理
- 加強護理協調
- 健康促進
- 綜合過渡保健
- 會員和家庭支援服務
- 協調和社區和社會支援轉診

要瞭解 ECM 是否適合您，請諮詢您的 Molina Healthcare 代表或醫療保健提供者。

會員費用

會員無需支付 ECM 服務費用。

如果您註冊加入 ECM，您指定的 ECM 首席護理經理將與您聯絡（根據您首選的聯絡方式）開始提供 ECM 服務。註冊後，您應該每月接受 ECM 服務。您的 ECM 首席護理經理將與您合作，直到您準備好退出該計劃。如果您希望隨時退出該計劃，請通知您指定的 ECM 首席護理經理。如果您不再有資格透過 Molina Healthcare 獲得 Medi-Cal 福利，或者擔心 ECM 提供者的行為或不安全的環境，您可能會非自願地退出該計劃。

社區支援

如果適用，您可能有資格獲得某些社區支援服務。社區支援是醫療上適當且具有成本效益的替代服務或環境，可替代 Medi-Cal State Plan 所承保的服務或環境。這些服務對會員來說是可選的。如果您有資格獲得並同意接受這些服務，它們可能會幫助您更獨立地生活。它們不會取代您已經在 Medi-Cal 下獲得的福利。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

僅 Molina Medi-Cal 會員和擁有 Molina for Medi-Cal 的 Medicare Duals 會員有資格獲得社區支援 (CS)。

住房過渡導航服務：透過提供住房申請、福利宣傳、確保可用資源以及在搬入時向房東提供幫助等項目，幫助無家可歸的會員獲得住房。

資格：

- 會員透過當地無家可歸者協調進入系統 (CES) 或類似系統優先獲得永久性支援性住房單元或租金補貼資源；或
- 符合 Housing and Urban Development (HUD) 對無家可歸者的定義並正在接受加強護理管理 (ECM) 的會員，或患有一種或多種嚴重慢性病和/或嚴重精神疾病和/或因物質使用障礙而面臨被收容或需要住宿服務的風險的會員；或
- 符合《聯邦法規》第 24 篇第 91.5 節中定義的 HUD 對無家可歸風險的定義的會員；或
- 會員面臨無家可歸的風險，並患有一種或多種嚴重的慢性病；患有嚴重的精神疾病；有被送入機構或服藥過量的風險，或因物質使用障礙或有嚴重情緒障礙而需要住宿服務（兒童和青少年）；正在接受 ECM；或者是過渡年齡的青少年，在住房穩定性方面存在重大障礙，例如一項或多項定罪、寄養史、參與少年司法或刑事司法系統，和/或患有嚴重精神疾病和/或有嚴重情緒障礙的兒童或青少年和/或曾是販運或家庭暴力的受害者。

房屋押金：幫助無家可歸的會員確定、協調、保障或資助一次性服務和必要的修改，以讓人能夠建立不構成食宿的基本家庭。這些服務必須在個人的個性化住房支援計劃中被確定為合理和必要的，並且僅在會員無法支付此類費用時可用。會員必須接受或被推薦接受住房過渡導引服務 CS。

資格：

- 接受住房過渡導航服務 CS 的會員；或
- 透過當地無家可歸者 CES 或類似系統優先獲得永久支援性住房單元或租金補貼資源的會員；或



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

- 符合 HUD 對無家可歸者的定義並正在接受 ECM 的會員，或患有一種或多種嚴重慢性病和/或嚴重精神疾病和/或因物質使用障礙而面臨被收容或需要住宿服務的風險的會員。

- 限制：會員一生中可用一次。住房押金只能額外批准一次。轉診人必須提供有關條件發生的變化的文檔，以證明為什麼提供住房押金在第二次嘗試時會更成功。

房屋租賃和維持服務：一旦為曾經無家可歸但現在新安置的會員獲得住房，提供租賃和維持服務，以維持安全和穩定的居住。所提供的服務應基於對需求的個性化評估，並記錄在個性化的住房支援計劃中。

資格：

- 接受住房過渡/導航服務 CS 的會員；或
- 透過當地無家可歸者 CES 或類似系統優先獲得永久支援性住房單元或租金補貼資源的會員；或

- 符合 HUD 對無家可歸者的定義並正在接受 ECM 的會員，或患有一種或多種嚴重慢性病和/或嚴重精神疾病和/或因物質使用障礙而面臨被收容或需要住宿服務的風險的會員；或

- 符合《聯邦法規》第 24 篇第 91.5 節中定義的 HUD 對無家可歸風險的定義的會員；或

- 會員面臨無家可歸的風險，並患有一種或多種嚴重的慢性病；患有嚴重的精神疾病；有被送入機構或服藥過量的風險，或因物質使用障礙或有嚴重情緒障礙而需要住宿服務（兒童和青少年）；正在接受 ECM；或者是過渡年齡的青少年，在住房穩定性方面存在重大障礙，例如一項或多項定罪、寄養史、參與少年司法或刑事司法系統，和/或患有嚴重精神疾病和/或有嚴重情緒障礙的兒童或青少年和/或曾是販運或家庭暴力的受害者。

- 限制：住房租賃和維持服務僅在個人一生中一個時期內可用，並且可以額外獲得一次批准。轉診人必須提供有關條件發生變化的文檔，以證明為什麼提供住房租賃和維持服務在第二次嘗試時會更成功。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

短期住院後住房：沒有住所且有較高醫療或行為健康需求的會員，有機會在離開住院醫院、居家物質使用障礙治療或康復設施、居家心理健康治療機構、矯正機構後立即繼續其醫療/精神/物質使用障礙康復或恢復護理，並避免進一步使用州計劃服務。

資格：

- 有醫療/行為健康需求的會員，在從醫院、藥物使用或心理健康治療機構、懲教機構、護理機構或康復護理出院時無家可歸可能會導致住院、再住院或重新入院；和
- 即將退出療養中心的會員；或
- 即將離開住院住院（急性、精神科或化學依賴和康復醫院）、住院藥物使用障礙治療/康復設施、住院心理健康治療設施、懲教設施或護理機構並符合以下三 (3) 標準之一的會員：
 - 符合 HUD 對無家可歸者的定義並正在接受 ECM 的會員，或患有一種或多種嚴重慢性病和/或嚴重精神疾病和/或因物質使用障礙而面臨被收容或需要住宿服務的風險的會員；或
 - 符合《聯邦法規》第 24 篇第 91.5 節中定義的 HUD 對無家可歸風險的定義的會員；或
 - 會員面臨無家可歸的風險，並患有一種或多種嚴重的慢性病；患有嚴重的精神疾病；有被送入機構或服藥過量的風險，或因物質使用障礙或有嚴重情緒障礙而需要住宿服務（兒童和青少年）；正在接受 ECM；或者是過渡年齡的青少年，在住房穩定性方面存在重大障礙，例如一項或多項定罪、寄養史、參與少年司法或刑事司法系統，和/或患有嚴重精神疾病和/或有嚴重情緒障礙的兒童或青少年和/或曾是販運或家庭暴力的受害者。
- 限制：短期住院後住房在會員的一生中可用一次，並且不能超過六 (6) 個月（但可以根據會員的需要獲得更短的授權）。

療養（醫療暫托）：需要短期住宿護理的會員，他們不再需要住院，但仍需要從受傷或疾病中康復（包括行為健康狀況），並且其狀況會因居住環境不穩定而惡化。必須提供臨床資訊。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

資格：

- 有住院風險或住院後在沒有正式支援的情況下獨自生活的會員；或面臨住房不安全，或住房不加改造就會危及其健康和安全的會員；或
- 符合 Housing and Urban Development (HUD) 對無家可歸者的定義並正在接受 ECM 的會員，或患有一種或多種嚴重慢性病和/或嚴重精神疾病和/或因物質使用障礙而面臨被收容或需要住宿服務的風險的會員；或
- 符合 HUD 定義的有無家可歸風險的會員；或
- 會員面臨無家可歸的風險，並患有一種或多種嚴重的慢性病；患有嚴重的精神疾病；有被送入機構或服藥過量的風險，或因物質使用障礙或有嚴重情緒障礙而需要住宿服務（兒童和青少年）；正在接受 ECM；或者是過渡年齡的青少年，在住房穩定性方面存在重大障礙，例如一項或多項定罪、寄養史、參與少年司法或刑事司法系統，和/或患有嚴重精神疾病和/或有嚴重情緒障礙的兒童或青少年和/或曾是販運或家庭暴力的受害者。
- 限制：康復護理的持續時間不超過九十 (90) 天。如果會員在最初的九十 (90) 天授權期間和/或之後因不同的診斷再次住院，則九十 (90) 天的恢復期可以重新開始，前提是滿足康復護理標準。有必要實現或維持醫療穩定並防止入院或再入院，這可能需要行為健康干預，並且不包括建築物改造或建築物修復的資金。

暫托服務：向照護者提供，前提是當有效果且有必要將會員留在自己家中並防止護理人員倦怠以避免機構服務。由於照護者沒有或需要救濟，該等服務是在短期基礎上提供的，並且本質上是非醫療的。該服務僅供照護者休息，並且僅用於避免長期護理安置。

資格：

- 居住在社區中且在日常生活活動 (ADL) 中受到影響的會員，該會員需要依賴合格的護理人員，而為會員提供大部分支援的合格護理人員需要護理人員救濟，以避免該會員被安置在機構中；或
- 會員是之前根據兒科姑息治療豁免接受過暫托服務的兒童、寄養計劃受益人、參加 California Children's Services 或遺傳障礙者計劃 (GHPP) 的會員，以及有複雜護理需求的會員。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

- 限制：該等服務與所接受的任何直接護理服務相結合，每天的護理時間不得超過 24 小時。暫托服務每個日曆年最多為 336 小時。當護理人員經歷發作時，包括導致 Medicaid 會員沒有護理人員的醫療和住院治療，可以對每個日曆年 336 小時的限制進行例外處理。在這些發作期間提供的臨時支援可以排除在 336 小時的年度限制之外。此外，無法透過虛擬或遠端醫療提供暫托服務。

日間適應訓練計劃：在會員的家中或家庭外、非設施環境中提供，以幫助會員獲得、保留和提高成功居住在會員自然環境中所需的自助、社交和適應技能。

資格：

- 無家可歸的會員；或
- 在過去 24 個月內擺脫無家可歸並進入住房的會員；或

面臨無家可歸或被收容風險的會員，其住房穩定性可以透過參加日間適應訓練計劃得到改善。

護理機構向輔助生活設施的過渡/轉移，例如老年人和成人住宿設施的住宿護理機構：協助會員在社區中生活和/或盡可能避免被收容。促進護理機構過渡到類似家庭的社區環境和/或防止迫切需要護理水準 (LOC) 的會員進入專業護理。會員在滿足資格要求時可以選擇居住在輔助生活環境中，作為長期安置在護理機構的替代方案。在此社區支援之前，必須探索和利用 California 社區過渡 (CCT)。

資格：

- 護理機構過渡：
 - 在護理機構居住了 60+ 天；並願意住在輔助生活環境中作為護理機構的替代方案；並能夠安全地居住在輔助生活設施中，並得到適當且具有成本效益的支援。
- 護理機構分流：
 - 有興趣留在社區中；願意並能夠安全地居住在輔助生活設施中，並獲得適當且具有成本效益的支援和服務；並且目前必須正在接受醫療上必要的護理機構



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

LOC 或符合接受護理機構 LOC 的最低標準，並且選擇留在社區並繼續在輔助生活設施中接受醫療上必要的護理機構 LOC 服務，而不是進入設施。

- 限制：會員直接負責支付自己的生活費。

社區過渡服務/護理機構過渡到家庭：透過支援會員入住私人住宅並支付非經常性設置費用，幫助一直住在護理機構的會員在社區中生活並避免進一步的機構化。

資格：

- 目前正在接受醫療必要護理機構水準護理 (LOC) 服務的會員，而不是留在護理機構或醫療暫托環境中，選擇過渡回家並繼續接受醫療必要的護理機構 LOC 服務；和

- 在療養院和/或醫療暫息環境中生活了 60+ 天；和

- 有興趣搬回社區；和

- 能夠透過適當且具有成本效益的支援和服務安全地居住在社區中。

- 限制：社區過渡服務/護理機構過渡到家庭的終身最高限額為 7,500 美元。社區過渡服務/護理機構過渡到家庭只能額外獲批准一次。推薦人必須提供檔證明會員因無法控制的情況而被迫從提供者經營的生活安排搬到私人住宅的生活安排。

- 社區過渡服務必須是必要的，以確保會員的健康、福利和安全，沒有這些服務，會員將無法搬到私人住宅，然後需要繼續或重新機構化。

- 社區過渡服務不包括每月租金或抵押貸款費用、食品、常規水電費和/或家用電器或純粹用於消遣/娛樂目的的物品。

個人護理和家庭主婦服務：為在日常生活活動 (ADL) 和日常生活工具活動 (IADL) 方面需要幫助的會員提供護理。

資格：

- 會員有住院或住進護理機構的風險，或有功能缺陷且沒有其他適當支援系統且：

- 當需要額外時間時，需要超出任何批准的縣家庭支援服務 (IHSS) 小時數 (等待重新評估)；或



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

- 最初轉診給 IHSS 並在 IHSS 等待期間獲得批准並雇用護理人員 (會員必須已經轉診到家庭支援服務) ; 或

- 會員沒有資格獲得家庭支援服務，並且需要幫助以避免在專業護理機構短期停留不超過 60 天。

- 限制：此 CS 不能代替指代家庭支援服務計劃。當會員符合轉診標準或當前狀況有任何變化時，必須將其轉診給家庭支援服務計劃。

環境無障礙適應 (家庭改造)：對家庭進行物理改造是必要的，以確保會員的健康、福利和安全，或使會員在家中更獨立：沒有會員將需要制度化。

資格：

- 在護理機構中面臨住院風險的會員。
- 限制：EAA 的終身最高賠付額為 7500 美元。7500 美元總最高限額的唯一例外是，如果會員的居住地發生變化，或者會員的狀況發生了非常重大的變化，這些額外的修改對於確保會員的健康、福利和安全是必要的，或者是必要的，以使會員能夠在家中更獨立地運作並避免住院或住院。

醫療支援食品/膳食/醫療定制膳食：為剛從醫院或專業護理機構出院的會員提供膳食，或滿足慢性病會員的獨特飲食需求。

資格：

- 從醫院或專業護理機構出院或住院或療養院安置風險高且被轉診並符合標準的會員每天最多可獲得兩 (2) 頓飯和/或醫療支援食品，每次住院最多四 (4) 週，一個日曆年最多十二 (12) 週。
- 患有慢性病的個體，例如但不限於糖尿病、心血管疾病、充血性心力衰竭、中風、慢性肺部疾病、人類免疫缺陷病毒 (HIV)、癌症、妊娠糖尿病或其他高危圍產期疾病，以及慢性或致殘性精神/行為健康障礙。

清醒中心：為被發現在公共場合醉酒 (由於酒精和/或其他藥物) 並會被送往急診室或監獄的會員提供替代目的地。所承保的服務持續時間少於 24 小時。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

資格：

- 年滿 18 歲的會員，他們醉酒但意識清醒、能配合、能夠行走、非暴力且沒有任何醫療困擾（包括危及生命的戒斷症狀或明顯的潛在症狀），否則將被送往急診室或監獄或在急診室就診並適合被轉移到清醒中心。

哮喘補救：協助會員確定、協調、保障或資助家庭環境所需的服務和改造，以確保個人的健康、福利和安全，或使個人能夠在家中正常工作而不會發生可能導致需要緊急服務和住院的急性哮喘發作。轉診必須由有執照的醫療保健專業人員簽署。

資格：

- 哮喘控制不佳的會員（根據急診科就診或住院治療或過去 12 個月內兩次主治醫生 (PCP) 或緊急護理就診或哮喘控制測試得分 19 分或更低確定），持牌醫療保健提供者已證明其服務可能有助於避免與哮喘相關的住院治療，急診科就診或其他高費用服務。

- 限制：必須在 CS 之前探索和利用哮喘緩解項目的資金。哮喘治療的終生最高限額為 7,500 美元。哮喘治療只能額外獲批准一次。轉診人必須提供描述重大變化的文檔，以說明為確保會員的健康、福利和安全所必需的額外修改，或為使會員能夠在家中更加獨立並避免住院或住院所必需的。

社區支援的事先批准

除清醒中心外，所有社區支援都需要 Molina 的事先批准。

如果您需要幫助或想瞭解您可以獲得哪些社區支援，請致電 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。或致電醫務人員。

主要器官移植

21 歲以下兒童的移植

在 Sacramento、San Diego、Riverside 和 San Bernardino 縣，州法律要求需器官移植的兒童被轉診到 California Children's Services (CCS) 計劃，以決定孩子是否符合 CCS 的條件。如果孩子符合 CCS 的條件，該計劃將支付移植和相關服務的費用。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

如果孩子不符合 CCS 的條件，Molina Healthcare 會將孩子轉診到合格的移植中心進行評估。如果移植中心確認移植是安全的，並且孩子的醫療狀況需要移植，Molina Healthcare 將承保移植和其他相關服務。

21 歲及以上成人的移植手術

如果您的醫生認為您可能需要進行主要器官移植，Molina Healthcare 會將您轉診到合格的移植中心進行評估。如果移植中心確認需要移植且對您的醫療狀況安全，Molina Healthcare 將承保移植和其他相關服務。

Molina Healthcare 承保的主要器官移植包括但不限於：

- 骨髓
- 心臟
- 心/肺
- 腎
- 腎臟/胰腺
- 肝
- 肝臟/小腸
- 肺
- 小腸

街頭醫療計劃

無家可歸的會員可以從 Molina Healthcare 提供者網路內的街頭醫療服務提供者那裡獲得承保服務。如果街頭醫療服務提供者符合 PCP 資格規則並同意成為會員的 PCP，則無家可歸的會員可以選擇 Molina Healthcare 街頭醫療服務提供者作為他們的主治醫生 (PCP)。要瞭解有關 Molina Healthcare 街頭醫療計劃的更多資訊，請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。

其他 Medi-Cal 計劃和服務

您可以透過按次收費 (FFS) Medi-Cal 或其他 Medi-Cal 計劃獲得的其他服務

Molina Healthcare 不承保某些服務，但您仍然可以透過 FFS Medi-Cal 或其他 Medi-Cal 計劃獲得這些服務。Molina Healthcare 將與其他計劃協調，以確保您獲得所有醫療必需的服務，包括其他計劃而非 Molina Healthcare 承保的服務。本部分列出了其中一些服務。要瞭解更多資訊，請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

門診處方藥

Medi-Cal Rx 承保的處方藥

藥房提供的處方藥由 Medi-Cal Rx 承保，它是 FFS Medi-Cal 的一部分。Molina Healthcare 可能會承保提供者在辦公室或診所提供的一些藥物。如果您的醫療服務提供者開出在醫生辦公室或輸液中心給藥的藥物，這些藥物可能被視為醫生給藥的藥物。

如果由非藥房醫療衛生保健專業人員給藥，則該藥物包含在醫療福利範圍內。您的提供者可以為您開 Medi-Cal Rx 契約藥物清單中的藥物。

有時，您需要一種不在契約藥物清單上的藥物。這些藥物需要先獲得批准，然後才能在藥房配藥。Medi-Cal Rx 將在 24 小時內審查並決定該等請求。

- 如果門診藥房的藥劑師認為您需要，他們可能會為您提供 14 天的緊急供應。Medi-Cal Rx 將支付門診藥房提供的急救藥物的費用。
- Medi-Cal Rx 可能會拒絕非緊急請求。如果他們這樣做，他們會給您發一封信告訴您原因。他們會告訴您您的選擇是什麼。要瞭解更多資訊，請閱讀本手冊第 6 章中的「投訴」。

要瞭解某種藥物是否在契約藥物清單上或獲取一份契約藥物清單，請致電 Medi-Cal Rx 電話 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)，然後按 7 或 711。或造訪 Medi-Cal Rx 網站 <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。

藥房

如果您正在配藥或再次配藥，您必須從與 Medi-Cal Rx 合作的藥房獲取您的處方藥。您可以找到《Medi-Cal Rx 藥房目錄》中與 Medi-Cal Rx 合作的藥房的列表，請造訪：

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

您也可以致電 (TTY 1-800-977-2273) 並按 7 或 711 找到您附近的藥房或可以將您的處方郵寄給您的藥房。

選擇藥房後，您的提供者可以透過電子方式向您的藥房發送處方。您的提供者也可能會給您書面處方，以便您帶到您的藥房。使用您的 Medi-Cal 福利身份卡 (BIC) 向藥房提供您的處方。確保藥房瞭解您正在服用的所有藥物以及您的任何過敏症。如果您對處方有任何疑問，請諮詢藥劑師。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

會員還可以從 Molina Healthcare 獲得前往藥店的交通服務。要瞭解有關交通服務的更多資訊，請閱讀本手冊第 4 章中的「非緊急情況的交通福利」。

專業心理健康服務 (SMHS)

有些心理健康服務由縣級心理健康計劃提供，而不是由 Molina Healthcare 提供。這些服務包括針對符合 SMHS 服務規則的 Medi-Cal 會員的 SMHS。SMHS 可能包括這些門診、住處和住院服務：

門診服務：

- 心理健康服務
- 藥物支援服務
- 日間強化治療服務
- 日間康復服務
- 危機介入服務
- 危機穩定服務
- 定向標個案管理
- 21 歲以下會員的承保治療行為服務
- 21 歲以下會員的承保重症監護協調 (ICC)
- 21 歲以下會員的承保強化家庭服務 (IHBS)
- 21 歲以下會員的承保治療性寄養 (TFC)
- 移動危機服務
- 同伴支援服務 (PSS) (可選)

住處服務：

- 成人住處治療服務
- 危機住處治療服務

住院服務：

- 精神病住院服務
- 精神健康機構服務

要瞭解更多關於縣級心理健康計劃提供的 SMHS 的資訊，您可以致電您縣的心理健康計劃。

要線上查找所有縣的免費電話號碼，請造訪 dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx。如果 Molina Healthcare 發現您需要縣級心理健康計劃提供的服務，Molina Healthcare 將幫助您聯絡縣級心理健康計劃服務。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

物質使用障礙治療服務

Molina Healthcare 鼓勵希望獲得酗酒或其他物質使用幫助的會員獲得護理。一般護理提供者（例如初級保健、住院醫院和急診科）以及專科物質使用服務提供者均可獲得物質使用服務。縣行為健康計劃通常提供專科服務。

要瞭解有關物質使用障礙治療方案的更多資訊，請致電 Molina Healthcare 的會員服務號碼 1(888)-665-4621。

Molina Healthcare 會員可以進行一項評估，以將他們與最符合其健康需求和偏好的服務相匹配。在有醫療必要時，可用的服務包括門診治療、住處治療和物質使用障礙藥物（也稱為藥物癮治療或 MAT），如丁丙諾啡、美沙酮和納爾特雷酮。

該縣為有符合條件的 Medi-Cal 會員提供物質使用障礙服務。被確定接受物質使用障礙治療服務的會員被轉介到其所在縣部門接受治療。如需所有縣的電話號碼簿，請造訪 https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx。

Molina Healthcare 將提供或安排在初級保健、醫院、急診科和其他醫療環境中提供 MAT。Molina Healthcare 還在門診行為環境中提供承保的 MAT 處方。Molina 福利從藥物使用和行為健康（包括住院或住處治療）中剝離出更高水準的護理。這些環境中的 MAT 服務將屬於相關縣的福利範圍。要瞭解有關 MAT 服務治療方案的更多資訊，請撥打 Molina Healthcare 的會員服務電話 1-888-665-4621。

California Children's Services (CCS)

CCS 是一項 Medi-Cal 計劃，為患有某些健康問題、疾病或慢性健康問題且符合 CCS 計劃規則的 21 歲以下兒童提供治療。如果 Molina Healthcare 或您的 PCP 認為您的孩子患有符合 CCS 條件的病症，他們將被轉診到縣 CCS 計劃，以檢查他們是否符合條件。

縣 CCS 工作人員將決定您或您的孩子是否有資格獲得 CCS 服務。Molina Healthcare 不決定 CCS 的資格。如果您的孩子有資格獲得此類護理，CCS 提供者將針對符合 CCS 資格的情況進行治療。Molina Healthcare 將繼續承保與 CCS 疾病無關的服務類型，例如定期檢查疫苗和兒童健康檢查。

Molina Healthcare 不承保 CCS 計劃承保的服務。CCS 要承保這些服務，CCS 必須批准醫療服務提供者、服務和設備。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

CCS 承保大多數健康狀況。符合 CCS 條件的健康狀況的示例包括，但不限於：

- 先天性心臟病
- 癌症
- 腫瘤
- 血友病
- 鎌狀細胞性貧血
- 甲狀腺問題
- 糖尿病
- 嚴重的慢性腎臟疾病
- 肝臟疾病
- 腸道疾病
- 唇裂/齶裂
- 脊柱裂
- 聽力損失
- 白內障
- 大腦性麻痺
- 某些情況下的癲癇
- 類風濕性關節炎
- 肌肉萎縮症
- HIV/愛滋病
- 嚴重的頭部、腦部或脊椎間傷
- 嚴重的燒傷
- 嚴重彎曲的牙齒

Medi-Cal 支付 CCS 服務費用。如果您的孩子不符合 CCS 計劃服務的條件，他們將繼續從 Molina Healthcare 獲得醫療必需的護理。

要瞭解有關 CCS 的更多資訊，請造訪 <https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs>。或致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。

CCS 的交通和差旅費用

如果您或您的家人需要幫助才能進行與 CCS 合格病症相關的醫療預約，並且沒有其他可用資源，您可以獲得交通、膳食、住宿和其他費用，例如停車、通行費等。在您自掏腰包支付交通、膳食和住宿費用之前，請致電 Molina Healthcare 並申請預先批准（事先授權）。Molina Healthcare 確實提供非醫療和非緊急醫療交通服務，如本手冊第 4 章「福利和服務」所述。

如果您認為自己支付的交通或旅行費用是必要的，並且 Molina Healthcare 確認您試圖透過 Molina Healthcare 獲得交通，Molina Healthcare 將償還您。我們必須在您提交所需收據和運輸費用證明之日起 60 個日曆日內償還您。

CCS 服務之外的家庭和社區服務 (HCBS)

如果您有資格參加 1915(c) 豁免，您可能能夠獲得與 CCS 資格條件無關但您留在社區環境而不是機構所必需的家庭和社區服務。例如，如果您需要在社區環境中進行房屋改造以



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

滿足您的需求，則 Molina Healthcare 無法將這些費用作為 CCS 相關條件來支付。但是，如果您參加了 1915(c) 豁免，則如果房屋改造對於防止機構化在醫學上是必要的，則可能會受到承保。

1915(c) 豁免家庭和社區服務 (HCBS)

California 的六項 Medi-Cal 1915(c) 豁免允許該州為原本需要在護理機構或醫院獲得護理的人在此人選擇的社區環境中提供服務。Medi-Cal 與聯邦政府簽訂協定，允許在私人住宅或家庭社區環境中提供豁免服務。在豁免下提供的服務的費用不得超過替代機構護理水準。HCBS 豁免接受者必須有資格獲得全範圍 Medi-Cal。一些 1915(c) 豁免在 California 州的可用性有限和/或可能有候補名單。六項 Medi-Cal 1915(c) 豁免包括：

- 加州輔助生活豁免 (ALW)
- 發展障礙人士的加州自決計劃 (SDP) 豁免
- 有發展障礙的加州人的 HCBS 豁免 (HCBS-DD)
- 家庭和社區替代方案 (HCBA) 豁免
- Medi-Cal 豁免計劃 (MCWP)，先前稱為人類免疫缺陷病毒/獲得性免疫缺陷綜合征 (HIV/AIDS) 豁免
- Multipurpose Senior Services Program (MSSP)

要瞭解有關 Medi-Cal 豁免的更多資訊，請造訪 <https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/HCBSWaiver.aspx>。或致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。

In-Home Supportive Services (IHSS)

In-Home Supportive Services (IHSS) 計劃為符合條件的 Medi-Cal 合格人員 (包括老年人、盲人和/或殘疾人) 提供家庭內個人護理援助，作為家庭外護理的替代方案。IHSS 使接受者能夠安全地留在自己的家中。您的醫療保健提供者必須同意，您需要家庭個人護理援助，並且如果您沒有獲得 IHSS 服務，您將面臨被安置在家庭外護理的風險。IHSS 計劃還將進行需求評估。

要瞭解您所在縣的 IHSS 的更多資訊，請造訪 <https://www.cdss.ca.gov/inforesources/ihss>。或致電您當地的縣級社會服務機構。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

您無法透過 Molina Healthcare 或 Medi-Cal 獲得的服務

Molina Healthcare 和 Medi-Cal 不承保某些服務。Molina Healthcare 或 Medi-Cal 不承保的服務包括但不限於：

- 體外受精 (IVF) 包括，但不限於不孕症研究或診斷或治療不孕症的程序
- 生育力保留
- 實驗性服務
- 車輛改裝
- 整容手術

如果有醫療需要，Molina Healthcare 可能會承保非承保服務。您的醫療服務提供者必須向 Molina Healthcare 或您的醫療團體/IPA 提出預先批准（事先授權）的請求，並說明非承保福利為醫療需要的原因。

要瞭解更多資訊，請致電 1-888-665-4621（TTY/TDD 或 711）。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

5. 兒童和青少年健康護理

21 歲以下的兒童和青少年會員在參保後可立即獲得特殊保健服務。這樣就能確保他們獲得正確的預防性、牙科和心理健康護理，包括發育和專科服務。本章對這些服務進行說明。

Medi-Cal for Kids and Teens

未滿 21 歲的會員可免費獲得所需的護理。下面的列表包括治療或護理任何缺陷以及身體或心理診斷的醫療必要服務。給付服務包括，但不限於：

- 兒童健康檢查和青少年檢查 (兒童需要的重要就診)
- 免疫 (接種)
- 行為健康評估和治療
- 心理健康評估和治療，包括個人、團體和家庭心理治療 (本縣承保專科心理健康服務 (SMHS))
- 不良童年經歷 (ACE) 篩查
- Enhanced Care Management (ECM) for Children and Youth Populations of Focus (POF) (Medi-Cal 管理式護理計劃 (MCP) 福利)
- 實驗室測試，包括血鉛中毒篩查
- 健康和預防教育
- 視力服務
- 牙科服務 (由 Medi-Cal Dental 承保)
- 為符合條件的兒童提供聽力服務 (由 California Children's Services (CCS) 承保。Molina Healthcare 將為不符合 CCS 條件的兒童承保服務)
- 家庭健康服務，例如私人護理 (PDN)、職業治療、物理治療以及醫療設備和用品



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

這些服務稱為 Medi-Cal for Kids and Teens (也稱為早期和定期篩查、診斷和治療 (EPSDT)) 服務。有關 Medi-Cal for Kids and Teens 會員的更多資訊，請參見此處 <https://www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal-For-Kids-and-Teens/Pages/Member-Information.aspx>。兒科醫生的 Bright Futures 指南推薦的 Medi-Cal for Kids and Teens 服務可幫助您或您的孩子保持健康，這些服務是免費承保的。要閱讀 Bright Futures 指南，請造訪 https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf。

增強型護理管理 (ECM) 是一項 Medi-Cal 管理式護理計劃 (MCP) 福利，可在 California 州所有縣使用，以支援有複雜需求的 MCP 會員的全面護理管理。由於具有複雜需求的兒童和青少年通常已經由一個或多個個案經理或其他服務提供者在分散的交付系統中提供服務，因此 ECM 提供系統之間的協調。有資格獲得此福利的兒童和青少年群體包括：

- 無家可歸的兒童和青少年
- 兒童和青少年面臨可避免的醫院或急診科 (ED) 使用的風險
- 有嚴重心理健康和/或物質使用障礙 (SUD) 需求的兒童和青少年
- 參加 California Children's Services (CCS) 或 CCS Whole Child Model (WCM) 的兒童和青少年，其額外需求超出了 CCS 條件
- 參與兒童福利的兒童和青少年

有關 ECM 的更多資訊，請造訪：<https://www.dhcs.ca.gov/CalAIM/ECM/Documents/ECM-Children-And-Youth-POFs-Spotlight.pdf>

此外，強烈建議 ECM 首席護理經理篩選 ECM 會員對 MCP 提供的社區支援服務的需求，作為傳統醫療服務或環境的具有成本效益的替代方案，並在符合條件和可用時參考這些社區支援。兒童和青少年可以從許多社區支援服務中受益，包括哮喘治療、住房導航、醫療暫息和清醒中心。

社區支援是由 Medi-Cal 管理式醫療計劃 (MCP) 提供的服務，符合條件的 Medi-Cal 會員無論是否有資格獲得 ECM 服務，都可以使用。

有關社區支援的更多資訊，請造訪：<https://www.dhcs.ca.gov/CalAIM/Documents/DHCS-Medi-Cal-Community-Supports-Supplemental-Fact-Sheet.pdf>

透過 Medi-Cal for Kids and Teens 提供的一些服務 (例如 PDN) 被視為補充服務。這些不適用於 21 歲及以上的 Medi-Cal 會員。為了繼續免費獲得這些服務，您或您的孩子可能必須在 21 歲或之前參保 1915(c) Home and Community-Based Services (HCBS) 豁免或其他 Long-Term Services and Supports (LTSS)。如果您或您的孩子正在透過 Medi-Cal



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

for Kids and Teens 獲得補充服務，並且即將年滿 21 歲，請聯絡 Molina Healthcare 討論繼續護理的選擇。

兒童健康檢查和預防性護理

預防性護理包括定期健康檢查、幫助您的醫生及早發現問題的篩查，以及發現疾病、病症或醫療狀況來防止它們導致問題的諮詢服務。定期檢查可以幫助您或您孩子的醫生發現任何問題。問題可包括醫療、牙科、視力、聽力、心理健康以及任何物質（酒精或藥物）使用障礙。Molina Healthcare 承保檢查，以便在有需要時對問題進行篩查（包括血鉛水準評估），即使此檢查不在您或您孩子的定期檢查期間。

預防性護理還包括您或您的孩子需要的免疫接種（注射）。Molina Healthcare 必須確保所有參保兒童在去醫生處就診時接種他們需要的所有最新免疫接種（疫苗）。預防性護理服務和篩查是免費的，無需預先批准（事先授權）。

您的孩子應當在如下年齡接受檢查：

- 出生後 2-4 天
- 1 個月
- 2 個月
- 4 個月
- 6 個月
- 9 個月
- 12 個月
- 15 個月
- 18 個月
- 24 個月
- 30 個月
- 3 歲至 20 歲每年一次

兒童健康檢查包括：

- 完整的病史和全身身體檢查
- 適合年齡的免疫接種（疫苗接種）（California 遵循 American Academy of Pediatrics Bright Futures 時間表：https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf）
- 實驗室測試，包括血鉛中毒篩查
- 健康教育
- 視力和聽力篩查
- 口腔健康篩查
- 行為健康評估



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

如果醫生在檢查或篩查過程中發現您或您孩子的身體或心理健康有問題，您或您的孩子可能需要接受進一步的醫療護理。Molina Healthcare 將免費承保該護理，包括：

- 醫生、執業護士和醫院護理
- 保持健康的免疫接種（注射）
- 物理、言語/語言和職業治療
- 家庭健康服務，包括醫療設備、用品和器械
- 視力問題治療，包括眼鏡
- 聽力問題治療，包括 CCS 未承保的助聽器
- 治療自閉症譜系障礙和其他發育障礙等健康狀況的行為健康治療
- 個案管理和健康教育
- 重建手術，是指糾正或修復由先天缺陷、發育異常、創傷、感染、腫瘤或疾病引起的身體異常結構，以改善功能或創造正常外觀的手術

血鉛中毒篩查

所有參保 Molina Healthcare 的兒童都應該在 12 個月和 24 個月時接受血液鉛中毒篩查，或未在早起接受檢測，則在 24 至 72 個月之間接受該篩查。如果父母或監護人要求，兒童可以進行血鉛篩查。每當醫生認為生活改變將孩子置於危險之中時，也應對孩子進行篩查。

幫助獲得兒童和青少年精心護理服務

Molina Healthcare 將幫助 21 歲以下的會員及其家人獲得所需的服務。Molina Healthcare 協調員可以：

- 告訴您可用的服務
- 在需要時幫助查找網路內提供者或網路外提供者
- 幫助預約
- 安排醫療交通，以便孩子們可以赴約



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

- 幫助協調透過按次收費 (FFS) Medi-Cal 提供的服務的護理，例如：
 - 心理健康及物質使用障礙的治療和複健服務
 - 牙齒問題治療，包括牙齒矯正

您可以透過按次收費 (FFS) Medi-Cal 或其他計劃獲得的其他服務

牙齒檢查

每天用毛巾輕輕擦拭牙齦，保持寶寶牙齦清潔。大約四到六個月時，將開始「長牙」，乳牙開始長出。您應該在孩子長出第一顆牙齒或一歲生日前（以較早者為準）為孩子預約第一次牙科就診。

這些 Medi-Cal 牙科服務是免費或低成本的服務，用於：

0 至 3 歲嬰兒

- 寶寶第一次看牙醫
- 寶寶第一次牙科檢查
- 牙科檢查（每 6 個月一次，有時更頻繁）
- X 光檢查
- 清潔牙齒（每 6 個月一次，有時更頻繁）
- 塗氟化物（每 6 個月一次，有時更頻繁）
- 補牙
- 拔牙
- 緊急牙科服務
- *鎮靜劑（如果有醫療需要）



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

4-12 歲的兒童

- 牙科檢查 (每 6 個月一次，有時更頻繁)
- X 光檢查
- 塗氟化物 (每 6 個月一次，有時更頻繁)
- 清潔牙齒 (每 6 個月一次，有時更頻繁)
- 臼齒封填劑
- 補牙
- 牙根管
- 拔牙
- 緊急牙科服務
- *鎮靜劑 (如果有醫療需要)

13-20 歲的青年

- 牙科檢查 (每 6 個月一次，有時更頻繁)
- X 光檢查
- 塗氟化物 (每 6 個月一次，有時更頻繁)
- 清潔牙齒 (每 6 個月一次，有時更頻繁)
- 為符合條件的人提供正畸 (牙套)
- 補牙
- 牙冠
- 牙根管
- 部分義齒和全口義齒
- 刮治和根面平整術
- 拔牙
- 緊急牙科服務
- *鎮靜劑 (如果有醫療需要)

*醫療服務提供者在確定並記錄局部麻醉在醫療上不合適的原因時應考慮鎮靜和全身麻醉，且牙科治療是預先批准的或不需要預先批准 (事先授權) 。

以下是無法使用局部麻醉，而可以使用鎮靜或全身麻醉的一些原因：

- 使患者無法回應提供者治療嘗試的身體、行為、發育或情緒狀況
- 主要恢復性或外科手術
- 不合作的孩子
- 注射部位急性感染
- 局部麻醉劑無法控制疼痛

如您對牙科服務存在疑問或希望瞭解更多相關資訊，請致電 Medi-Cal 牙科計劃，電話 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 或 711)。或造訪 <https://smilecalifornia.org/>。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

其他預防教育轉診服務

如果您擔心自己的孩子沒有參加學校學習及沒有好好學習，請與您孩子的醫生、老師或學校管理人員交談。除了 **Molina Healthcare** 所承保的醫療福利之外，學校還必須提供一些服務來幫助您的孩子學習並且不要落後。可能提供以幫助您的孩子學習的服務包括：

- 言語和語言服務
- 心理服務
- 理療
- 職業治療
- 輔助技術
- 社會工作服務
- 諮詢服務
- 學校護士服務
- 往返學校的接送服務

California Department of Education 提供這些服務並支付費用。您可以與孩子的醫生和老師一起制定最能幫助您孩子的自訂計劃。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

6. 報告和解決問題

有兩種方法可以報告和解決問題：

- 當您遇到問題或對 Molina Healthcare 或醫療服務提供者不滿，或對您從提供者處獲得的健康護理或治療不滿時，請提出**投訴（申訴）**。
- 當您不同意 Molina Healthcare 的更改或不承保服務的決定時，請提出**上訴**。

您有權向 Molina Healthcare 提出申訴和上訴，以告知我們您的問題。這不會剝奪您的任何法定權利和補救措施。我們不會因向我們投訴或報告問題而歧視或報復您。告知我們您的問題將有助於我們改善對所有會員的護理。

您可以先聯絡 Molina Healthcare 告知我們您的問題。週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00 致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711) 聯絡我們。告訴我們您的問題。

如果您的申訴或申訴在 30 天后仍未得到解決，或者您對結果不滿意，您可以致電 California Department of Managed Health Care (DMHC)。要求 DMHC 審查您的投訴或進行獨立醫療審查 (IMR)。如果您的問題很緊急，例如對您的健康構成嚴重威脅的問題，您可以立即致電 DMHC，而無需先向 Molina Healthcare 提出申訴或上訴。您可以撥打免費電話 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891 或 711) 聯絡 DMHC。或造訪：
<https://www.dmhc.ca.gov>。

California Department of Managed Health Care (DHCS) Medi-Cal Managed Care Ombudsman 也可以提供幫助。如果您在加入、更改或退出健康計劃時遇到問題，他們會提供幫助。如果您搬家，並且在將您的 Medi-Cal 轉移到新縣時遇到問題，他們也可以提供幫助。您可以在週一到週五上午 8 點至下午 5 點致電 1-888-452-8609 聯絡監察專員。此為免費電話。

您也可以就 Medi-Cal 資格向您的縣資格辦公室提出申訴。如果您不確定可以向誰提出申訴，請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。

要報告有關您的健康保險的錯誤資訊，請在週一至週五上午 8 點 至下午 5 點致電 1-800-541-5555 聯絡 Medi-Cal。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

投訴

投訴 (申訴) 是指您遇到問題或對您從 **Molina Healthcare** 或醫療服務提供者處獲得的服務不滿意。提出投訴沒有時間限制。您可以隨時透過電話、寫信或線上向 **Molina Healthcare** 提出投訴。您的授權代表或提供者也可經您允許代您提出投訴。

- **透過電話**：請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711) 聯絡 **Molina Healthcare**，電話服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。提供您的健康計劃 ID 號、您的姓名以及投訴原因。
- **透過郵件**：請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711) 聯絡 **Molina Healthcare**，並要求給您寄送一份表單。取得表單後，填寫表單。請務必提供您的姓名、健康計劃 ID 號以及投訴原因。告知我們發生了什麼，以及我們可以如何幫助您。

將表單寄送至：

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

您的醫生辦公室會收到投訴表。

- **線上**：造訪 **Molina Healthcare** 網站 www.MolinaHealthcare.com。

如果您需要幫助提出投訴，我們可幫助您。我們可以為您提供免費語言服務。請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。

Molina Healthcare 將在收到您的投訴後的 5 個日曆日內，向您寄送一封信函，告知您我們已收到您的投訴。在 30 天內，我們將向您寄送另一封信函，告知您我們如何解決您的問題。如果您致電 **Molina Healthcare** 提出與醫療保健承保、醫療必要性或實驗性或調查性治療無關的申訴，且您的申訴在下一個工作日結束時得到解決，您可能不會收到任何信件。

如果您的緊急情況涉及嚴重健康問題，我們將開始進行加快 (快速) 審查。我們將在 72 小時告訴您決定。如需加快審查，請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。

我們將在收到您的投訴後 72 小時內決定如何處理您的投訴，以及我們是否會加快處理。如果我們不加快處理您的投訴，我們將告訴您，我們將在 30 天內解決您的投訴。您可以出於任何原因直接聯絡 **DMHC**，包括如果您認為自己的問題符合加快審查的條件，



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 **California** 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

而 Molina Healthcare 沒有在 72 小時內對您作出回應或者您對 Molina Healthcare 的決定不滿意。

與 Medi-Cal Rx 藥房福利相關的投訴不遵守 Molina Healthcare 申訴程序，不符合獨立醫療審查的條件。會員可致電 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) 並按 7 或 711 提交有關 Medi-Cal Rx 藥房福利的投訴。或造訪 <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。

與不受 Medi-Cal Rx 約束的藥房福利相關的投訴可能有資格獲得獨立醫療審查。DMHC 的免費電話號碼是 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891)。您可以在 DMHC 的網站上線上找到獨立醫療審查/投訴表和說明，網址：<https://www.dmhc.ca.gov/>。

上訴

上訴與投訴不同。上訴是要求 Molina Healthcare 審查和更改我們對您的服務所做的決定的申請。如果我們向您發送一封「行動通知」(NOA) 信件，告知您我們將拒絕、延遲、更改或終止服務，而您不同意我們的決定，您可以向我們提出上訴。您的授權代表或醫療服務提供者也可經您書面許可向我們提出上訴。

您必須在收到 Molina Healthcare 的 NOA 之日起 60 天內提出上訴。如果我們決定減少、暫停或停止您現在獲得的服務，您可以在等待您的上訴決定時繼續獲得該服務。這稱為待審期間補助給付。要獲得待審期間補助給付，您必須在 NOA 日期之日起 10 天內或在我們說您的服務將停止的日期之前向我們提出上訴，以較晚者為準。當您在這些情況下請求上訴時，在您等待上訴決定期間，您的服務將繼續提供。

您可透過電話、書信或在線上提出上訴：

- **透過電話：**請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711) 聯絡 Molina Healthcare，電話服務時間為週一至週五，上午 7:00 至晚上 7:00。提供您的姓名、您的健康計劃 ID 號，以及您提出上訴的服務。
- **透過郵件：**請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711) 聯絡 Molina Healthcare，並要求給您寄送一份表單。取得表單後，填寫表單。請務必包括您的姓名、健康計劃 ID 號以及您提出上訴的服務。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

將表單寄送至：

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

您的醫生辦公室將提供上訴表。

- **線上：**造訪 Molina Healthcare 網站。造訪 www.MolinaHealthcare.com

如果您需要上訴或獲得待審期間補助給付的幫助，我們可以為您提供幫助。我們可以為您提供免費語言服務。請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。

Molina Healthcare 將在收到您的上訴後的 5 日內，向您寄送一封信函，告知您我們已收到您的上訴。我們將在 30 天內告知您我們的上訴決定，並向您發送上訴解決通知 (NAR) 信函。如果我們在 30 天內沒有告訴您我們的上訴決定，您可以請求 California Department of Social Services (CDSS) 舉行州聽證會和，請求 DMHC 舉行獨立醫療審查 (IMR)。

但是，如果您先請求州聽證會，並且解決您的具體問題的聽證會已經舉行，您就不能就同一問題請求 DMHC 舉行 IMR。在這種情況下，州聽證會擁有最終決定權。但是，如果您的問題不符合 IMR 的條件，即使州聽證會已經舉行，您仍然可以向 DMHC 提出投訴。

如果您或您的醫生希望我們儘快作出決定，因為就您的上訴作出決定所需的時間會使您的生命、健康或機能面臨危險，您可以請求加快（快速）審查。如需加快審查，請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。我們將在收到您的上訴後 72 小時內作出決定。

如果您不同意上訴決定，該怎麼辦

如果您請求上訴，並收到 NAR 信件，該信件告知您，我們沒有改變我們的決定，或者您從未收到過 NAR 信件，並且已經過去 30 天了，您可以：

- 要求 California Department of Social Services (CDSS) 舉行州聽證會，法官將審查您的案件。CDSS 的免費電話號碼是 1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349)。您還可以造訪 <https://www.cdss.ca.gov>，線上請求州聽證會。可在本章後面的「州聽證會」中找到要求舉行州聽證會的更多方式。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

- 向 Department of Managed Health Care (DMHC) 提交一份獨立醫療審查/投訴表，以審查 Molina Healthcare 的決定。如果您的投訴符合 DMHC 的獨立醫療審查 (IMR) 程序的條件，不屬於 Molina Healthcare 的外部醫生將審查您的個案，並作出 Molina Healthcare 必須遵循的決定。

DMHC 的免費電話號碼是 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891)。您可以在 DMHC 網站上線上找到 IMR/投訴表和說明：<https://www.dmhc.ca.gov>。

您無需支付州聽證會或 IMR 的費用。

您有權同時請求州聽證會和 IMR。但是，如果您先請求州，並且解決您的具體問題的聽證會已經舉行，您就不能就同一問題請求 DMHC 舉行 IMR。在這種情況下，州聽證會擁有最終決定權。但是，如果問題不符合 IMR 的條件，即使州聽證會已經舉行，您仍然可以向 DMHC 提出投訴。

下方各節有關於如何申請州聽證會和 IMR 的更多資訊。

與 Medi-Cal Rx 藥房福利相關的投訴和上訴不由 Molina Healthcare 處理。要提交有關 Medi-Cal Rx 藥房福利的投訴和上訴，請致電 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) 並按 7 或 711。與不受 Medi-Cal Rx 約束的藥房福利相關的投訴和上訴可能有資格請 DMHC 舉行獨立醫療審查。

如果您對與您的 Medi-Cal Rx 藥房福利相關的決定有異議，您可申請州聽證會。您不能請求 DMHC 對 Medi-Cal Rx 藥房福利決定進行 IMR。

向管理式醫療保健部 (DMHC) 提出的投訴和獨立醫療審查 (IMR)

IMR 是指與 Molina Healthcare 無關的外部醫生審查您的個案。如果您想要舉行 IMR，您必須先向 Molina Healthcare 提出非緊急問題的上訴。如果您在 30 個日曆日內沒有收到 Molina Healthcare 的消息，或如果您對 Molina Healthcare 的決定不滿意，則可請求進行 IMR。您必須在自告知您上訴決定之通知的日期後 6 個月內申請 IMR，但您只有 120 天的時間申請州聽證會。因此，如果您想要 IMR 和州聽證會，請儘快提出投訴。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

請記住，如果您首先要求舉行州聽證會，並且解決您的具體問題的聽證會已經舉行，您就不能就同一問題請求 DMHC 舉行 IMR。在這種情況下，州聽證會擁有最終決定權。但是，如果問題不符合 IMR 的條件，即使州聽證會已經舉行，您仍然可以向 DMHC 提出投訴。

您可以立即獲得 IMR，而無需先向 Molina Healthcare 提出上訴。發生這種情況的條件是，您的健康問題很緊迫，例如對您的健康構成嚴重威脅。

如果您向 DMHC 提出的投訴不符合 IMR 條件，DMHC 仍將會審查您的投訴，以確保 Molina Healthcare 在您對其拒絕服務提出上訴時作出正確的決定。

California Department of Managed Health Care 負責管理醫療保健服務計劃。如果您要對健康計劃提出申訴，則應先致電 **1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)** 聯絡您的健康計劃，然後使用您的健康計劃申訴程序，最後聯絡該部門。使用本申訴程序並不會讓您失去任何可能獲得的法律權利或補救措施。如果您需要幫助以處理涉及急診的申訴、您的健康計劃並未以令您滿意的方式解決的申訴或超過 30 天尚未解決的申訴，您可致電該部門尋求協助。您可能也有資格獲得獨立醫療審查 (IMR)。如果您有資格獲得 IMR，IMR 程序將對健康計劃所作出的與擬提供的服務或治療的醫療必要性相關的醫療決定、針對實驗性或研究性治療的承保決定以及針對緊急情況或緊急醫療服務，的付款爭議進行公正審查。該部門還設立了免費電話號碼 **(1-888-466-2219)** 以及專門針對有聽力和言語障礙的人士的 TDD 專線 **(1-877-688-9891)**。該部門的網站 www.dmhc.ca.gov 提供投訴表、IMR 申請表和線上說明。

州聽證會

州聽證會是與 Molina Healthcare 和 California Department of Social Services (CDSS) 的一名法官舉行的會議。法官將幫助解決您的問題，並決定 Molina Healthcare 做出的決定是否正確。如果您已經要求向 Molina Healthcare 提出上訴，並且您對我們的決定仍然不滿意，或者您在 30 天后沒有收到您的上訴的決定，您有權要求州聽證會。

您必須在自我們的 NAR 信件上日期起 120 天內要求舉行州聽證會。如果我們在您的上訴期間給予您待審期間補助給付，而您希望其持續到您的州聽證會作出決定，您必須在收到我們的 NAR 信件後的 10 天內或在我們表示您的服務將停止的日期之前，以較晚者為準，要求州聽證會。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

如果您需要幫助，確保待審期間補助給付能夠持續到州聽證會作出最終決定，請致電 1-888-665-4621，聯絡 Molina Healthcare，時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。如果您有聽說障礙，請致電 TYY/TDD 或 711。您的授權代表或醫療服務提供者也可經您書面許可申請州聽證會。

有時您可以無需完成我們的上訴程序而要求舉行州聽證會。

例如，如果 Molina Healthcare 沒有正確您或沒有按時通知您的服務，您就可以無需完成我們的申訴程序而請求州聽證會。這被稱為視同用盡。以下是一些被視同用盡的示例：

- 我們沒有以您的首選語言向您寄送 NOA 或 NAR 信件
- 我們犯了錯誤，影響到您的任何權利
- 我們沒有給您寄送 NOA 信件
- 我們沒有給您寄送 NAR 信件
- 我們在 NAR 信件中犯了錯誤
- 我們沒有在 30 天內就您的上訴作出決定
- 我們確定您的案件很緊急，但未在 72 小時內對您的上訴作出回應

您可以透過以下方式要求州聽證會：

- **透過電話**：致電 CDSS 的 State Hearings Division 1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349 或 711)
- **透過郵件**：請填寫隨您的上訴決議通知提供的表單，然後 郵寄至：

California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, MS 09-17-433
Sacramento, CA 94244-2430
- **線上**：線上請求聽證會 www.cdss.ca.gov
- **透過電子郵件**：請填寫上訴決議通知隨附的表單，並透過電子郵件發送給 Scopeofbenefits@dss.ca.gov
 - 注：如果您透過電子郵件發送，則存在 State Hearings Division 以外的其他人可能會攔截您的電子郵件的風險。請考慮使用更安全的方法來發送請求。
- **透過傳真**：填寫上訴決議通知隨附的表單，並將其傳真至 State Hearings Division，電話：916-309-3487，或免費電話：1-833-281-0903



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

如果您需要幫助請求州聽證會，我們可以提供幫助。我們可以為您提供免費語言服務。請致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)。

在聽證會上，您將告訴法官您為什麼不同意 Molina Healthcare 的決定。Molina Healthcare 將告訴法官我們是如何做出決定的。法官可能最多需要 90 天來就您的個案作出決定。Molina Healthcare 必須服從法官的決定。

如果您希望 CDSS 快速作出決定，因為舉行州聽證會會使您的生命、健康或機能完全置於危險之中，您、您的授權代表或您的提供者可以聯絡 CDSS 並要求舉行加快 (快速) 州聽證會。CDSS 必須在從 Molina Healthcare 收到您的完整個案文件後 3 個工作日內作出決定。

欺詐、浪費和濫用

如果您懷疑醫療服務提供者或獲得 Medi-Cal 的人有欺詐、浪費或濫用行為，您有責任撥打機密的免費電話 1-800-822-6222 報，或造訪 <https://www.dhcs.ca.gov/> 線上提出投訴來舉報該行為。

醫療服務提供者欺詐、浪費和濫用包括：

- 偽造醫療記錄
- 開的藥物多於醫療所需
- 提供的健康護理服務超出醫療所需
- 對未提供的服務收取費用
- 對專業人員未執行的專業服務收費
- 向會員提供免費或折扣的物品和服務，以影響會員選擇哪個醫療服務提供者
- 在會員不知情的情況下更換會員的主治醫生

獲得福利的人的欺詐、浪費和濫用行為包括但不限於：

- 向他人借出、出售或提供健康計劃 ID 卡或 Medi-Cal 福利識別卡 (BIC)
- 從多個醫療服務提供者處獲得類似或相同的治療或藥物
- 在非急診情況下去急診室



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

- 使用他人的社會保障號碼或健康計劃 ID 號碼
- 乘坐醫療和非醫療交通工具獲得非健康護理相關服務，獲得 Medi-Cal 未承保的服務，或在沒有醫療約診或要配藥處方時乘坐醫療和非醫療交通工具

要報告欺詐、浪費或濫用行為，請記下有欺詐、浪費或濫用的人的姓名、地址和身份證號碼。盡可能多地提供該人的資訊，例如電話號碼或專業（如果該人是醫療服務提供者）。提供事件的日期以及所發生事件的摘要。

將您的報告寄送至：

合規總監

Molina Healthcare of California

200 Oceangate, Ste.100

Long Beach, CA 90802

免費電話號碼：(866) 606-3889

傳真號碼 (562) 499-6150

電子郵件：MHC_Compliance@Molinahealthcare.com

撥打 Molina Healthcare 警報熱線 866-606-3889 在線上填寫欺詐、浪費和濫用報告表：<https://www.molinahealthcare.alertline>。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

7. 權利與責任

作為 Molina Healthcare 的會員，您擁有某些權利和責任。本章節解釋了這些權利和責任。本章還包括法律通知，證明您有權成 Molina Healthcare 的會員。

您的權利

以下是您作為 Molina Healthcare 會員享有的權利：

- 受到尊重和尊嚴的對待，適當考慮您的隱私權和對醫療資訊保密的需求，例如病史、精神和身體狀況或治療以及生殖或性健康
- 獲得關於健康計劃及其服務的資訊，包括承保的服務、提供者、從業者以及會員的權利和責任
- 以您的首選語言獲取完全翻譯的書面會員資訊，包括所有申訴和上訴通知
- 就 Molina Healthcare 的會員權利和責任政策提出建議
- 能夠在 Molina Healthcare 的網路內選擇主治醫生
- 能夠及時找到網路內提供者
- 與醫療服務提供者一起就您自己的健康護理作出決定，包括拒絕治療的權利
- 以口頭或書面形式表達對組織或您得到的護理的不滿
- 瞭解 Molina Healthcare 做出拒絕、延遲、終止（結束）或更改醫療護理請求之決定的醫療原因
- 獲得護理協調
- 要求對拒絕、延期或限制服務或福利的決定提出上訴
- 獲得有關您語言的免費口譯和翻譯服務
- 在您當地的法律援助辦公室或其他團體獲得免費的法律幫助
- 制定預先指示
- 如果服務或福利被拒絕，並且您已向 Molina Healthcare 提出上訴，並且仍然對該決定不滿意，或者您在 30 天后沒有收到您的上訴的決定，要求進行州聽證會，包括可進行加快聽證的情況的資訊。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

- 要求退出 (停止) Molina Healthcare，並在提出要求後改加入縣內的其他健康計劃
- 獲得未成年人同意服務
- 如需獲取其他格式的免費書面會員資訊 (如盲文、大尺寸印刷品、音訊格式和可造訪的電子格式)，請及時按照福利和機構 (W&I) 代碼第 14182 (b)(12) 部分獲取適合所請求格式的格式
- 不受作為壓迫、紀律、便利或報復手段的任何形式的限制或隔離
- 如實討論有關可用的治療方案和替代方案的資訊，請以與您的病情和瞭解能力相適應的方式提供，不論費用或承保範圍如何
- 造訪和獲取您的病歷，並要求按照聯辦法規 (Code of Federal Regulations, CFR) 第 45 篇第 164.524 節和第 164.526 節的規定修改或更正病歷
- 在不對 Molina Healthcare、您的醫療服務提供者或州對您的治療方式產生負面影響的情況下，行使這些權利的自由
- 根據聯邦法律，在 Molina Healthcare 網路之外獲得計劃生育服務、前往 Freestanding Birth Centers、Federally Qualified Health Centers、Indian Health Care Providers、獲得助產服務、前往 Rural Health Centers、獲得性傳播感染服務和緊急服務
- 在不利福利決定通知 (NABD) 發出之日起 60 個日曆日內，請求對不利福利決定提起上訴，以及如何在計劃內上訴過程中透過州公平聽證會請求繼續享受福利 (如適用)。

您的責任

Molina Healthcare 會員承擔以下責任：

- 提供組織及其從業者和提供者提供護理所需要的資訊 (盡可能)
- 遵循他們與從業者商定的護理計劃和護理指示
- 瞭解他們的健康問題並盡可能參與制定雙方同意的治療目標
- 如果您有其他健康保險，請告知我們的計劃
- 支援其他患者所接受的護理，並幫助您的醫生辦公室、醫院和其他辦公室順利運行



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

- 如果您遷居，請告知我們。如果您在我們的服務區域內遷居，我們需要更新您的會員資格記錄。如果您搬出我們的計劃服務區域，您就會失去我們計劃的會員資格，但是如果我們在該區域有計劃，我們會讓您知道。
- 如果您有任何疑問、疑慮、問題或建議，請告知我們。

反歧視通知

歧視屬於違法行為。Molina Healthcare 遵守州和聯邦民權法。Molina Healthcare 不會因性別、種族、膚色、信仰、血統、民族、人種認同、年齡、精神殘疾、身體殘疾、身體狀況、遺傳信息、婚姻狀態、社會性別、性別認同或性取向而非法地歧視、排斥或區別對待任何人。

Molina Healthcare 提供：

- 為殘障人士提供免費輔助和服務，幫助他們更好地溝通，例如：
 - 合格的手語翻譯員
 - 其他格式的書面資訊（大號字體、音訊、可造訪的電子格式和其他格式）
- 為主要語言不是英語的人士免費語言服務，例如：
 - 合格的口譯員
 - 用其他語言編寫的資訊

如果您需要這些服務，請致電 1-888-665-4621，聯絡 Molina Healthcare，時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。或者，如果您有聽力或語言障礙，請致電 TYY/TDD 或 711 使用 California 轉接服務。

如何提出申訴

如果您認為 Molina Healthcare 未能提供這些服務，或者因生理性別、種族、膚色、信仰、血統、民族、人種認同、年齡、精神殘疾、身體殘疾、醫療狀況、遺傳信息、婚姻狀態、社會性別、性別認同或性取向而以其他方式進行非法歧視，您仍可向 Molina Healthcare 和說明民權協調員提出申訴。您可以透過電話、郵寄、親自或線上提出申訴：



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

- **透過電話**：請致電 1-888-665-4621 聯絡 Molina Healthcare 的民權協調員，電話服務時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。或者，如果您有聽力或語言障礙，請致電 TTY/TDD 或 711 使用 California 轉接服務。
- **透過郵件**：填寫投訴表單或寫一封信，並寄至：
ATTENTION: Molina Healthcare 民權協調員
200 Oceangate, Suite 100
Long Beach, CA 90802
- **親自**：前往您的醫生辦公室或 Molina Healthcare，說您想要提出申訴。
- **線上**：請造訪 Molina Healthcare 的網站 <https://molinahealthcare.Alertline.com> 或透過電子郵件將您的申訴發送給 civil.rights@molinahealthcare.com。

Office of Civil Rights – California Department of Health Care Services

您也可以透過電話、郵件或線上方式向 California Department of Health Care Services (DHCS) 的 Office of Civil Rights 提起民權投訴：

- **透過電話**：致電 1-916-440-7370。如果您有語言或聽力障礙，請致電 711 (電信通訊轉接服務)。
- **透過郵件**：請填寫投訴表或寄信至：
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

投訴表單可在以下網址獲得：https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx。

- **線上**：發送電子郵件至 CivilRights@dhcs.ca.gov。

Office of Civil Rights – United States Department of Health and Human Services

如果您認為自己因為種族、膚色、民族、年齡、殘疾或性別而受到歧視，您也可以透過電話、郵件或線上方式向 United States Department of Health and Human Services 的 Office for Civil Rights 提起民權投訴：



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

- **透過電話**：致電 1-800-368-1019。如果您有語言或聽力障礙，請致電 TTY 1-800-537-7697 或 711 使用 California 轉接服務。
 - **透過郵件**：請填寫投訴表或寄信至：
U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
- 投訴表單可在以下網址獲得：<https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>。
- **線上**：造訪 Office for Civil Rights 投訴門戶 <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp>。

會員參與計劃活動的方式

Molina Healthcare 希望收到您的消息。每個季度，Molina Healthcare 都會召開會議，討論哪些措施效果很好，以及 Molina Healthcare 需要進行的改進。這些會議會邀請會員參加。歡迎來參加會議！

Community Advisory Committee

Molina Healthcare 有一個名為 Community Advisory Committee 的團體。該團體由 Molina Healthcare 會員、他們的護理人員、家庭、社區宣導者、傳統和安全網提供者組成。如有您想，您就可以加入此團體。該團體談論如何改善 Molina Healthcare 政策，並負責：

- 為 Molina Healthcare 提供創新計劃方面的建議，以滿足在獲得醫療保健時面臨障礙的人們的需求
- 對現有計劃和服務的審查
- 提供意見和建議，包括但不限於在網路開發和評估、品質和衛生服務系統改革等領域交流需求，這將有助於改善健康結果

如果您想加入該團體，請致電 1-855-665-4621 (TTY/TDD 或 711) 聯絡 Molina Healthcare Growth & Community Engagement Department，或發送電子郵件至 MHCCommunityEngagement@Molinahealthcare.com 詢問社區參與。您還可以造訪 www.MolinaHealthcare.com 或 www.MyMolina.com。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

隱私權政策通知

我們提供一份聲明，該聲明描述了 **Molina Healthcare** 保護醫療記錄的機密性的政策和程序，並可根據您的要求向您提供該聲明。

如果您達到年齡並能夠對敏感服務表示同意，則您無需獲得任何其他會員的授權來獲取敏感服務或申請敏感服務。您可以在本手冊的「敏感護理」部分閱讀關於敏感服務的更多資訊。

您可以要求 **Molina Healthcare** 將有關敏感服務的通信發送到您選擇的另一郵寄位址、電子郵寄地址或電話號碼。這叫做「保密通信請求」。如果您同意護理，**Molina Healthcare** 不會在您未獲得書面許可的情況下向其他人提供您敏感的護理服務資訊。如果您不提供郵寄位址、電子郵寄地址或電話號碼，**Molina Healthcare** 會以您的名義將通信發送到存檔的地址或電話號碼。

Molina Healthcare 將滿足您的以您要求的形式和格式獲得機密通信的請求。或者，我們將確保您的通信使用您要求的形式和格式容易輸入。我們會將它們發送到您選擇的另一個位置。您的保密通信請求將一直有效，直至您取消該請求或提出新的保密通信請求。

您可能會要求以某種形式和格式獲取敏感服務。只有受保護的會員才能提出請求。如果敏感服務可以以要求的形式和格式發送，我們將滿足您的請求。您的保密通信請求將一直有效，直至您取消該請求或提出新的保密通信請求。

可能同意接受敏感服務的會員無需獲得任何會員的授權，即可接受敏感服務或提交敏感服務的索賠。**Molina Healthcare** 會將有關敏感服務的通信傳送到會員的備用指定郵寄位址、電子郵寄地址或電話號碼，或在沒有指定的情況下，以會員的名義發送存檔的地址或電話號碼。未經接受護理會員的書面授權，**Molina Healthcare** 不會向任何其他會員披露與敏感服務相關的醫療資訊。如果可以以所請求的形式和格式製作，或在其他地點製作，**Molina Healthcare** 將接受所要求的形式和格式的機密通信請求。會員對與敏感服務相關的保密通訊的請求將一直有效，直到會員撤銷該請求或提交新的保密通訊請求。要申請並提出保密通信請求，您可以致電 **Molina** 會員服務部電話 1-888-665-4621，或造訪 **Molina** 網站 www.molinahealthcare.com/members。

Molina Healthcare 關於保護您的醫療資訊的政策和程序的聲明（稱為「隱私權守則通知」）如下：



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

本通知將說明您的醫療資訊將如何使用及披露，以及您如何能夠獲得該資訊。請仔細閱讀本通知。

Molina Healthcare of California (「Molina Healthcare」、「Molina」、「我們」或「我們的」) 透過 Medi-Cal 計劃為您提供醫療保健福利。Molina 使用和共用有關您的受保護健康資訊，以為您提供健康福利。我們使用和共享您的資訊來進行治療、付款和醫療保健運營。我們亦出於法律允許和要求的其他原因使用和共享您的資訊。我們有責任對您的健康資訊保密並遵守本通知的條款。本通告的生效日期為 2022 年 10 月 1 日。

PHI 是「受保護健康資訊」的縮寫。PHI 是指由 Molina 使用或共用的、包括您的姓名、會員編號或其他識別資訊在內的健康資訊。

為什麼 Molina 要使用或共享您的 PHI？

我們使用或共享您的 PHI 以為您提供醫療保健福利。您的 PHI 會用於和共享於治療、付款和醫療保健營運等目的。

用於治療

Molina 可能會使用或共享您的 PHI 以便為您提供或安排醫療護理。這種治療還包括您的醫生或其他醫療保健提供者之間的轉診。例如，我們可能會與專科醫生共享您的健康狀況資訊。這有助於專科醫生與您的醫生討論您的治療。

用於付款

Molina 可能會使用或共享 PHI 來作出付款決定。這可能包括理賠、治療批准和有關醫療需求的決定。您的姓名、病況、治療和提供的用品可能會寫在帳單上。例如，我們可能會讓醫生知道您享有我們的福利。我們還會告訴醫生我們將支付的帳單金額。

用於醫療保健營運

Molina 可能會使用或共享關於您的 PHI 來運營我們的健康計劃。例如，我們可能會使用您理賠中的資訊讓您了解有助於您的健保計劃。我們也可能使用或共用您的 PHI 來解決會員的疑慮。您的 PHI 還可用於查看理賠是否得到正確支付。

健康護理運營涉及諸多日常業務需求。包括但不限於以下需求：

- 提高品質；
- 健康計劃中幫助患有某些疾病（例如哮喘）的會員的行動；
- 進行或安排醫療審查；



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

- 法律服務，包括欺詐和濫用檢測和起訴計劃；
- 幫助我們遵守法律的行動；
- 滿足會員需求，包括解決投訴和申訴。

我們將與為我們的健保計劃執行不同類型活動的其他公司（「商業夥伴」）共用您的 PHI。我們也可能使用您的 PHI 來向您發送預約提醒。我們可能會使用您的 PHI 為您提供有關其他治療或其他健康相關福利和服務的資訊。

Molina 在什麼情況下可以未獲得您的書面授權（批准）而使用或共用您的 PHI？

法律允許或要求 Molina 將您的 PHI 用於其他幾個目的，包括：

法律規定

我們將根據法律規定使用或共享有關您的資訊。我們將在衛生與公眾服務部 (HHS) 部長要求時分享您的 PHI。這可能用於法院案件、其他法律審查或執法目的的需要時。

公共衛生

您的 PHI 可能會被用於或共享用於公共衛生活動。這可能包括幫助公共衛生機構預防或控制疾病。

醫療保健監督

您的 PHI 可能會被政府機構使用或與政府機構共用。他們可能需要您的 PHI 來檢查我們的健康計劃如何提供服務。

法律或行政訴訟

如果您的 PHI 與 Medi-Cal 的運營有關，可能會與法院、調查員或律師共用您的 PHI。當 Medi-Cal 計劃為您提供醫療保健福利時，這可能涉及欺詐或從他人那裡收回資金的行動。

Molina 何時需要您的書面授權（批准）才能使用或共用您的 PHI？

Molina 需要您的書面批准才能將使用或共用您的 PHI 來實現本通知中未列出的目的。Molina 需要您的授權，我們才能披露您的 PHI 實現如下目的：(1) 心理治療筆記的大部分使用和披露；(2) 用於行銷目的的使用和披露；(3) 涉及 PHI 銷售的使用和披露。您可撤銷已給予我們的書面批准。您的取消將不適用於由於您已向我們提供批准而已採取的行動。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

您有哪些健康資訊權利？

您有權：

▪ 要求限制 PHI 的使用或披露 (共用您的 PHI)

您可以要求我們請勿將您的 PHI 共用用於治療、付款或健康護理營運。

您也可以要求我們不要與家人、朋友或您指定的參與您的醫療保健的其他人分享您的 PHI。但是，我們並非必須同意您的要求。您需要以書面形式提出要求。您可以使用 Molina 的表單提出要求。

▪ 要求 PHI 的保密通信

您可以要求 Molina 以某種方式或在某個地點向您提供您的 PHI，以幫助保護您的 PHI 的私密性。我們將滿足以特定的形式或格式提供 PHI 的合理保密通信請求，前提是它容易以請求的形式和格式或在其他地點生成。您需要以書面形式或透過電子傳輸方式提出請求。

▪ 查看並複製您的 PHI

您有權查看並獲取我們持有的您的 PHI 副本。其中可能包括 Molina 會員在作出承保、理賠和其他決定時使用的記錄。您需要以書面形式提出要求。您可以使用 Molina 的表單提出要求。我們可能會收取影印及郵寄這些記錄的合理費用。在某些情況下，我們可能會拒絕該要求。*重要提示：我們沒有您的病歷完整副本。如果您想查看、獲取一份或更改您的醫療記錄，請聯絡您的醫生或診所。*

▪ 修改您的 PHI

您可以要求我們修改 (更改) 您的 PHI。這僅涉及我們保存的關於您作為會員的記錄。您需要以書面形式提出要求。您可以使用 Molina 的表單提出要求。如果我們拒絕該請求，您可以致信表達異議。

▪ 接收 PHI 披露的記錄資訊 (共用您的 PHI)

您可以要求我們向您提供在您提出要求之日之前的六年內我們與之共用您的 PHI 的某些當事方之列表。該列表將不包括 PHI 的如下共用：

- 用於治療、支付或醫療保健業務；
- 與某人共用其本人的 PHI；



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

- 經您授權完成的分享;
- 適用法律允許或要求的其他使用或披露的事件;
- 為國家安全或情報目的而披露的 PHI ; 或
- 根據適用法律，作為有限資料集的一部分。

如果您在 12 個月內多次索取此列表，我們將對每份列表收取合理的費用。您需要以書面形式提出要求。您可以使用 Molina 的表單提出要求。

您可以提出上述任何要求，或者可以獲得本通知的紙質副本。請致電我們的會員服務部，電話 **1-888-665-4621**。

我該如何投訴？

如果您認為我們沒有保護您的隱私權並希望投訴，您可以致電或寫信給我們提出投訴（或申訴）：

Molina Healthcare of California

Manager of Member Services

200 Oceangate - Suite 100

Long Beach, CA 90802

電話：1-888-665-4621

或者您可以致電、寫信或聯絡以下機構：

隱私權官

c/o 法律服務辦公室

隱私權官和高級工作人員顧問

California Department of Health Care Services

1501 Capitol Avenue

P.O. Box 997413, MS 0010

Sacramento, CA.95899-7413

(916) 440-7700

電子郵箱：privacyofficer@dhcs.ca.gov



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

或

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 (傳真)

Molina 的職責是什麼？

Molina 必須：

- 保護您的 PHI 的隱私權；
- 向您提供有關我們的職責和有關您的 PHI 的隱私權慣例的書面資訊；
- 如果您的不受保護 PHI 遭到攻擊，請向您發出通知；
- 不得出於承保目的使用或披露您的因資訊；；
- 遵守本通知的條款。

本通知可能會有變更

Molina 保留隨時更改其資訊操作和本通知條款的權利。如果我們這樣做，新的條款和守則將適用於我們保留的所有 PHI。如果我們做出任何重大更改，**Molina** 將在我們的網站上發佈修訂後的通知，並在我們的下一次年度郵寄中將修訂後的通知或有關重大更改以及如何獲取修訂後通知的資訊發送給當時由 **Molina** 承保的會員。

聯絡資訊

如有任何疑問，請聯絡以下辦事處：

Molina Healthcare of California

Attention: Manager of Member Services

200 Oceangate - Suite 100

Long Beach, CA 90802

電話：1-888-665-4621



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

法律相關通知

許多法律皆適用於本會員手冊。即使本手冊未將這些法律條文納入，也未對其詳加說明，您的權利與責任仍有可能受其影響。適用於本手冊的主要法律是與 Medi-Cal 計劃有關的州和聯邦法律。其他聯邦法律和州法律也可能適用。

關於 Medi-Cal 作為最後付款人、其他健康保險和侵權賠償的通知

Medi-Cal 計劃遵守有關協力廠商向會員提供醫療保健服務的法律責任的州和聯邦法律法規。Molina Healthcare 將採取所有合理的措施，以確保 Medi-Cal 計劃是最後付款人。

Medi-Cal 會員可能有其他健康保險 (OHC)，也稱為私人健康保險。作為 Medi-Cal 資格的條件，您必須在免費時申請或保留任何可用的 OHC。

聯邦和州法律要求 Medi-Cal 會員報告 OHC 以及對現有 OHC 的任何變更。如果您沒有快速報告 OHC，您可能需要償還 DHCS 為任何福利錯誤支付的費用。造訪 <http://dhcs.ca.gov/OHC> 線上提交 OHC。

如果您無法造訪互聯網，您可以致電 1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711) 向 Molina Healthcare 報告 OHC。或您可以撥打免費電話 1-800-541-5555 (TTY 1-800-430-7077 或 711) 或 1-916-636-1980 聯絡 DHCS 的 OHC 處理中心。

對於 Medi-Cal 不是第一付款人的 Medi-Cal 承保服務，California Department of Health Care Services (DHCS) 有權並負責收回該服務的費用。例如，如果您在車禍或工作中受傷，汽車或工傷賠償保險可能必須先支付您的醫療保健費用，或者如果 Medi-Cal 支付，則償還 Medi-Cal。

如果您受傷，而另一方對您的受傷負有責任，則您或您的法定代表必須在提起法律訴訟或理賠的 30 日內通知 DHCS。線上提交通知至：

- Personal Injury Program : <https://dhcs.ca.gov/PIForms>
- Workers' Compensation Recovery Program <https://dhcs.ca.gov/WC>



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

要瞭解更多資訊，請造訪 DHCS Third Party Liability and Recovery Division 網站 <https://dhcs.ca.gov/tplrd> 或致電 1-916-445-9891。

關於遺產追償的通知

Medi-Cal 計劃必須尋求某些死者的遺產追償其 55 歲生日時或之後獲得的 Medi-Cal 福利。追償包括：為護理機構服務、家庭和社區服務支付的收費服務 (FFS) 和管理式護理費或人均支付額，以及會員在療養院住院或接受家庭和社區服務時接受的相關醫院和處方藥服務。追償額不得超過會員的遺囑認證財產的價值。

如需瞭解更多資訊，請造訪 DHCS Estate Recovery Program 網站 <https://dhcs.ca.gov/er> 或致電 1-916-650-0590。

行動通知

Molina Healthcare 將在 Molina Healthcare 拒絕、延期、終止或修改醫療保健服務請求時，向您發送一封「行動通知 (NOA)」信函。如果您不同意 Molina Healthcare 的決定，您可以隨時向 Molina Healthcare 提出上訴。有關提出上訴的重要資訊，請參閱本手冊第 6 章的「上訴」部分。如果您不同意我們所做的決定，當 Molina Healthcare 向您發送 NOA 時，它將告訴您您所有的權利。

通知中的內容

如果 Molina Healthcare 基於醫療必要性全部或部分拒絕、延遲、修改、終止、暫停或減少您的服務，您的 NOA 必須包含以下內容：

- Molina Healthcare 打算採取的行動的說明
- 對 Molina Healthcare 的決定的原因的清晰而簡潔的解釋
- Molina Healthcare 如何做出決定，包括 Molina Healthcare 使用的規則
- 決定的醫療原因。Molina Healthcare 必須清楚地說明您的病情如何不符合規則或指南。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

翻譯

Molina Healthcare 需要以通用的首選語言完整翻譯和提供書面會員資訊，包括所有申訴和上訴通知。

完整翻譯的通知必須包括 Molina Healthcare 決定拒絕、延遲、修改、終止、暫停或減少醫療保健服務請求的醫療原因。

如果沒有您首選語言的翻譯，Molina Healthcare 需要以您的首選語言提供口頭幫助，以便您能夠理解您獲得的資訊。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

8. 需要瞭解的重要號碼和詞語

重要電話號碼

- Molina Healthcare 會員服務：1-888-665-4621 (TTY/TDD 或 711)
- Medi-Cal Rx 電話：1-800-977-2273 (TTY：1-800-977-2273) · 然後按 7 或 711
- 資格資訊：1-800-357-0172
- 24 小時護士幫助熱線：1-888-275-8750
- Para Enfermera En Español: 1-866-648-3537
- 入院通知：1-866-553-9263 (傳真)

需要知道的詞語

活躍分娩：懷孕會員處於分娩的三個階段，在分娩前無法安全轉移到另一家醫院，或者轉移可能會損害會員或未出生嬰兒的健康和安全的時間段。

急性：一種短暫的、突發的疾病，需要快速就醫。

美洲印第安人：符合聯邦法律 42 CFR 第 438.14 節中「印第安人」定義的個人，如果該人符合以下任何條件，則該人定義為「印第安人」：

- 是聯邦承認的印第安部落的成員
- 居住在城市中心，並滿足以下一項或多項條件：
 - 是印第安人部落、部落或其他有組織的群體的會員，包括自 1940 年以來終止的部落、部落或團體，以及他們居住的州現在或將來承認的部落、部落或團體，或者是任何此類會員的一級或二級後裔



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

- 是愛斯基摩人、阿留申人或其他阿拉斯加人
- 出於任何目的被內政部長認為是印第安人
- 根據內政部長頒佈的條例被確定為印第安人
- 出於任何目的被內政部長認為是印第安人
- 為了使其有資格獲得印第安人醫療保健服務，而被 **Secretary of Health and Human Services** 認為是印第安人，包括 **California** 印第安人、愛斯基摩人、阿留申人或其他阿拉斯加原住民

上訴：會員要求 **Molina Healthcare** 審查並更改有關所請求服務的承保的決定。

福利：此健康計劃承保的醫療保健服務和藥物。

California Children's Services (CCS)：一項 **Medi-Cal** 計劃，為 21 歲以下患有某些健康狀況、疾病或慢性健康問題的兒童提供服務。

個案經理：註冊護士、持牌職業護士/持牌執業護士、社會工作者或其他合格的醫療保健專業人員，他們可以幫助會員瞭解主要健康問題並與會員的提供者安排護理。

經認證助產護士 (CNM)：獲得註冊護士執照並被 **California Board of Registered Nursing** 認證為護士助產士的人。允許一名經過認證的護士助產士參加正常分娩的病例。

脊醫：透過手動操作治療脊柱的提供者。

慢性疾病：無法完全治癒或隨著時間的推移而惡化的疾病或其他醫療問題，或者必須進行治療以使會員不會惡化的疾病或其他醫療問題。

診所：診所是會員可以選擇作為主治醫生 (PCP) 的機構。它可以是 **Federally Qualified Health Center (FQHC)**、社區診所、**Rural Health Clinic (RHC)**、**Indian Health Care Provider (IHCP)** 或其他初級保健機構。

社區成人服務 (CBAS)：一項基於門診、機構的服務，為符合相關資格的會員提供專業護理、社會服務、治療、個人護理、家庭和護理者培訓及支援、營養服務、交通以及其他服務。

投訴：會員以口頭或書面形式表達對 **Medi-Cal**、**Molina Healthcare**、縣心理健康計劃或 **Medi-Cal** 提供者承保的服務的不滿。投訴與申訴相同。

護理連續性：如果提供者和 **Molina Healthcare** 同意，計劃會員可以繼續從其現有的網路外提供者處獲得長達 12 個月的 **Medi-Cal** 服務。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 **California** 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

契約藥物清單 (CDL) : Medi-Cal Rx 的批准藥物清單，提供者可以從中訂購會員所需的承保藥物。

福利協調 (COB) : 確定哪種保險範圍 (Medi-Cal、Medicare、商業保險或其他) 對擁有多種健康保險的會員具有主要治療和支付責任的過程。

共付額 : 除保險公司的付款外，會員通常在服務時支付的款項。

承保的服務 : Molina Healthcare 負責支付費用的 Medi-Cal 服務。承保的服務遵守 Medi-Cal 契約的條款、條件、限制和除外條款、任何契約修訂，並列在本《會員手冊》(也稱為綜合承保證書 (EOC) 和披露表) 中。

DHCS : The California Department of Health Care Services。這是監督 Medi-Cal 計劃的州辦公室。

退保 : 因會員不再符合資格或更改為新的健康計劃而停止使用健康計劃。會員必須簽署一份表單，說明他們不想再使用健康計劃或致電 Health Care Options 並透過電話退保。

DMHC : The California Department of Managed Health Care.這是監督管理式醫療健康計劃的州辦公室。

耐用醫療設備 (DME) : 由會員的醫生或其他提供者訂購、由會員在家中、社區或用作家庭的設施中使用的醫療必需醫療設備。

早期及定期篩查、診斷及治療 (EPSDT) : 翻到「Medi-Cal for Kids and Teens」。

急診護理 : 在法律允許的情況下，由醫生或工作人員在醫生的指導下進行的檢查，以確定是否存在急診醫療情況。需要具有醫療必需性的服務，以在機構能力範圍內保證您在臨床上的穩定。

急診醫療情況 : 具有非常嚴重症狀的醫療或心理疾病，例如活躍分娩 (請參閱上面的定義) 或劇烈疼痛，具有謹慎的外行人對健康和醫學的平均瞭解的人可以合理地認為不立即就醫可能會：

- 將會員的健康或未出生嬰兒的健康置於嚴重危險之中
- 導致身體機能受損
- 導致身體部位或器官無法正常運作
- 導致死亡

急診醫療交通 : 救護車或急診車載送至急診室接受緊急醫療護理的服務。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

參保者：作為健康計劃會員，且透過計劃接受服務的人。

確認患者：與提供者保持現有關係並在健康計劃規定的指定時間內前往該提供者的患者。

實驗性治療：在人體測試之前，處於實驗室或動物研究測試階段的藥物、設備、程序或服務。實驗性服務未進行臨床調查。

計劃生育服務：預防或延遲懷孕的服務。向育齡會員提供服務，使他們能夠確定子女的數量和生育間隔。

Federally Qualified Health Center (FQHC)：一個沒有很多提供者的地區的健康中心。會員可以在 FQHC 獲得初級和預防性護理。

按服務收費 (FFS) Medi-Cal：有時 Molina Healthcare 不承保服務，但會員仍然可以透過 FFS Medi-Cal 獲得服務，例如透過 Medi-Cal Rx 獲得許多藥房服務。

後續護理：定期醫生護理，以檢查會員在住院後或治療過程中的進展情況。

欺詐：明知欺瞞可能致使本人或他人獲得某些不當利益而故意採取的欺騙或虛假陳述的行為。

Freestanding Birth Centers (FBC)：計劃在懷孕會員住所以外進行分娩的醫療機構，並獲得州許可或以其他方式批准提供產前分娩或產後護理以及計劃中包含的其他門診服務的醫療機構。這些機構並非醫院。

申訴：會員以口頭或書面形式表達對 Medi-Cal、Molina Healthcare、縣心理健康計劃或 Medi-Cal 提供者承保的服務的不滿。向 Molina Healthcare 提交的關於網路內提供者的投訴就是申訴的一個例子。

複健設備和器材：幫助會員保持、學習或提高日常生活技能和功能的醫療保健服務。

Health Care Options (HCO)：可以為健康計劃的會員參保或退保的計劃。

健康保險：透過償還受保人疾病或傷痛費用或直接向醫療服務提供者支付護理費用來支付醫療和手術費用的保險範圍。

家庭醫療保健：在家中提供專業護理服務及其他服務。

家庭醫療保健提供者：在家中為會員提供專業護理和其他服務的提供者。

臨終關懷服務：減少患有絕症的會員的身體、情感、社交和精神不適的護理。當會員的預期壽命為 6 個月或更短時，可以使用臨終關懷。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

醫院：會員從醫生和護士那裡獲得住院和門診護理的地方。

醫院門診護理：未作為住院患者住院，而在醫院進行的醫療或手術護理。

住院：作為住院患者在醫院治療。

Indian Health Care Providers (IHCP)：由 Indian Health Service (IHS)、Indian Tribe、Tribal Health Program、Tribal Organization 或 Urban Indian Organization (UIO) 運營的醫療保健計劃，這些術語在《印第安人醫療保健改善法》(25 U.S.C. 第 1603 節) 第 4 節中定義。

住院護理：會員必須在醫院或其他地方過夜以獲得所需的醫療護理。

中級護理機構或家庭：在提供 24 小時住處服務的長期護理機構或家中提供的護理。中級護理機構或家庭的類型包括中級護理機構/發育障礙者 (ICF/DD)、中級護理機構/發育障礙者-康復者 (ICF/DD-H) 和中級護理機構/發育障礙者護理 (ICF/DD-N)。

研究性治療：已成功完成 Federal Drug Administration (FDA) 批准的臨床研究的第一階段，但尚未被 FDA 批准用於一般用途且仍在 FDA 批准的臨床研究中接受調查的治療藥物、生物製品或器械。

長期照護：在機構中提供的時間超過入院月份加 1 個月的護理。

管理式護理計劃：一項 Medi-Cal 健康計劃，僅為參加該計劃的 Medi-Cal 接受者使用某些醫生、專科醫生、診所、藥房和醫院。Molina Healthcare 是一項管理式醫療計劃。

Medi-Cal for Kids and Teens：一項為 21 歲以下的 Medi-Cal 會員提供、幫助他們保持健康的福利。會員必須接受適合其年齡的健康檢查和適當的篩查，以便及早發現健康問題和治療疾病。他們必須接受治療，以照顧或幫助檢查中可能發現的情況。根據聯邦法律，這項福利被稱為 Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment (EPSDT) 福利。

Medi-Cal Rx：一種藥房福利服務，是 FFS Medi-Cal 的一部分，稱為「Medi-Cal Rx」，為所有 Medi-Cal 受益人提供藥房福利和服務，包括處方藥和一些醫療用品。

醫療之家：一種提供初級衛生保健主要功能的護理模式。這包括全面護理、以患者為中心、協調護理、可造訪服務以及品質和安全。

醫療所需 (或醫療必要性)：醫療必需服務是合理且保護生命的重要服務。需要護理以防止患者患重病或殘疾。這種護理透過診斷或治療疾病、疾病或傷害來減輕劇烈疼痛。對於



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

21 歲以下的會員，Medi-Cal 醫療必需服務包括修復或幫助身體或精神疾病或狀況（包括物質使用障礙）所需的護理。

醫療交通服務：當會員在身體或醫療上無法使用汽車、公共汽車、火車或計程車前往承保的醫療預約或領取處方時，提供者為會員開處方的交通工具。當您需要乘車前往就診時，Molina Healthcare 會為滿足您的醫療需求的最低成本的交通服務支付費用。

Medicare：聯邦健康保險計劃，適用於 65 歲或以上的人、某些年輕人的殘疾人和終末期腎病（需要透析或移植的永久性腎衰竭，有時稱為終末期腎病 (ESRD)）的人。

會員：任何參保 Molina Healthcare 並有權獲得承保服務的合格 Medi-Cal 會員。

心理健康服務提供者：為患者提供心理健康和行為健康服務的醫療保健專業人員。

助產服務：產前、產中和產後護理，包括由認證助產士 (CNM) 和持牌助產士 (LM) 為母親提供的計劃生育服務和新生兒的即時護理。

網路內：一個與 Molina Healthcare 簽訂契約提供護理的醫生、診所、醫院和其他提供者團體。

網路內醫療服務提供者（或網路內提供者）：請翻到「參與醫療服務提供者」。

不承保服務：Molina Healthcare 不承保的服務。

非醫療交通運輸服務：往返完成會員提供者授權的 Medi-Cal 承保服務預約以及領取處方和醫療用品時的交通。

非參與提供者：不在 Molina Healthcare 網路中的提供者。

其他健康保險 (OHC)：其他健康保險 (OHC) 是指 Medi-Cal 以外的私人健康保險和服務支付者。服務可能包括醫療、牙科、視力、藥房、Medicare Advantage 計劃 (C 部分)、Medicare 藥物計劃 (D 部分) 或 Medicare 補充計劃 (Medigap)。

矯形器械：一種用作體外支撐或支架的器械，用於支撐或矯正嚴重受傷或患病的身體部位，該部位對於會員的醫療康復具有醫療必要性。

區域外服務：會員在 Molina Healthcare 服務區域以外的任何地方獲得服務。

網路外提供者的：不屬於 Molina Healthcare 網路的提供者。

門診護理：會員不必在醫院或其他地方過夜就能獲得所需的醫療護理。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

門診心理健康服務針對患有輕微至中等心理健康疾病的會員提供的門診服務，包括：

- 個人或群體心理健康評估及治療（心理治療）
- 用以評估心理健康狀態的臨床心理測試
- 以監測藥物治療為目的的門診服務
- 精神科諮詢
- 門診實驗室、用品和補充劑

姑息護理：照顧減少患有嚴重疾病的會員的身體、情感、社交和精神不適。姑息治療不要求會員預期壽命為 6 個月或更短。

參與醫院：與 Molina Healthcare 簽訂契約，在會員獲得護理時為會員提供服務的持牌醫院。一些參與醫院可能向會員提供的承保服務受到 Molina Healthcare 的使用審查和品質保證政策或 Molina Healthcare 與醫院的契約的限制。

參與提供者（或參與醫生）：醫生、醫院或其他有執照的醫療保健專業人員或有執照的醫療機構，包括與 Molina Healthcare 簽訂契約的亞急性機構，在會員獲得護理時為會員提供承保服務。

醫生服務：由根據州法律獲得行醫或整骨療法許可的人提供的服務，不包括會員入院時醫生提供的服務，這些服務在醫院帳單中收取。

計劃：請翻到「管理式護理計劃」。

後穩定服務：在會員病情穩定後提供以保持會員病情穩定的與緊急醫療狀況相關的承保服務。後穩定護理服務受承保並為此付費。網路外醫院可能需要預先批准（事先授權）。

預先批准（事先授權）：會員或其提供者必須向 Molina Healthcare 申請批准某些服務以確保 Molina Healthcare 承保這些服務的過程。轉診不是批准。預先批准與事先授權相同。

處方藥保險：醫療服務提供者開處方的處方藥物保險。

處方藥：與不需要處方的非處方藥（「OTC」）不同，這種藥物在法律上需要持照的提供者的訂單才能配藥。

初級護理：請翻到「常規護理」。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

主治醫生 (PCP)：會員的負責大部分醫療保健的持照提供者。PCP 幫助會員獲得所需的護理。

PCP 可以是：

- 一般執業醫生
- 內科醫生
- 兒科醫生
- 家庭執業醫生
- 產科/婦科
- 印第安醫療保健提供者 (IHCP)
- 聯邦合格醫療中心 (FQHC)
- 偏遠健康診所 (RHC)
- 執業護士
- 醫師助理
- 診所

事先授權 (預先批准)：會員或其提供者必須向 Molina Healthcare 申請批准某些服務以確保 Molina Healthcare 承保這些服務的過程。轉診不是批准。事先授權與預先批准相同。

義肢裝置：附著在身體上，替代缺失身體部位的人工裝置。

提供者名錄：Molina Healthcare 網路中提供者的名單。

精神科醫療急救狀況：症狀嚴重或嚴重到足以對會員或其他人造成直接危險的心理障礙，或者會員因心理障礙而立即無法提供或使用食物、住所或衣服。

公共健康服務：面向全民的健康服務。包括健康情況分析、健康監督、保健、預防服務、傳染病控制、環境保護與衛生、災害預防與回應和職業健康等。

合資格提供者：在適合治療會員病情的執業領域具有資格的醫生。

重建手術：矯正或修復身體異常結構以盡可能改善功能或創造正常外觀的手術。身體結構異常是由先天性缺陷、發育異常、創傷、感染、腫瘤或疾病引起的結構。

轉診：會員的 PCP 允許會員從其他提供者那裡獲得護理。某些承保護理服務需要轉診和預先核准 (事先授權)。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

康復和複健 (療法) 服務及器械：幫助受傷、殘疾或患慢性病的會員獲得或恢復心理和身體技能的服務和設備。

常規護理：醫療上必要的服務和預防性護理、兒童健康就診或常規後續護理等護理。常規護理的目的在於預防健康問題。

偏遠健康診所(RHC)：一個沒有很多提供者的地區的健康中心。會員可以在 RHC 獲得初級和預防性護理。

敏感服務：與心理或行為健康、性健康和生殖健康、計劃生育、性傳播感染 (STI)、愛滋病毒/愛滋病、性侵犯和墮胎、藥物使用障礙、性別肯定護理和親密伴侶暴力相關的服務。

嚴重疾病：必須治療，否則可能致死的疾病或病況。

服務區域：Molina Healthcare 服務的地理區域。這包括 Sacramento、San Diego、Riverside 和 San Bernardino 縣。

專業護理：由持牌護士、技術人員或治療師在專業護理機構或會員家中逗留期間提供的承保服務。

專業護理機構：一個提供每天 24 小時護理的地方，只有訓練有素的衛生專業人員才能提供。

專科醫生 (或專業醫生)：治療特定類型的健康護理問題的醫生。例如，矯正手術醫生治療骨折；過敏醫師治療過敏問題；而心血管醫生治療心臟問題。在大多數情況下，會員需要其 PCP 的轉診才能去看專科醫生。

專業心理健康服務 (SMHS)：為心理健康服務需求高於輕度至中度損傷水準的會員提供的服務。

亞急性護理機構 (成人或兒童)：一家長期護理機構，該機構為需要特殊服務的醫療脆弱會員提供全面護理，例如吸入治療、氣管切開術護理、靜脈插管餵養和複雜的傷口管理護理。

末期疾病：一種無法逆轉的疾病，如果疾病遵循其自然病程，則很可能在 1 年或更短的時間內導致死亡。

侵權追討：當 Medi-Cal 會員因另一方應承擔責任的傷害而獲得或即將獲得福利時，DHCS 會追討因該傷害向會員提供福利的合理價值。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。

分診 (或篩查)：由受過篩查培訓的醫生或護士對會員的健康狀況進行評估，以確定您需要護理的緊迫性。

緊急護理 (或急症服務)：針對治療非急診疾病、受傷或病情而需要的醫療護理服務。如果暫時沒有網路內提供者或網路內提供者暫時不能提供服務，會員可以從網路外提供者處獲得緊急護理。



請致電會員服務部：1-888-665-4621 (TTY/TDD 711)。

Molina Healthcare 的營業時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。此為免費電話。或撥打 California 中繼熱線 711。線上造訪 www.MolinaHealthcare.com。