



會員 手冊

關於您的福利，您需要瞭解些什麼

Alameda Alliance for Health (Alliance)

承保項目說明書 (EOC) 與條款披露表格綜合
文件

2025年

Alameda縣

其他語言和格式

其他語言

您可以免費獲取本會員手冊及其他計畫材料的其他語言版本。Alameda Alliance for Health (Alliance) 透過合資格譯員提供書面翻譯。請撥打1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡，或撥打免費電話1-877-932-2738

（TTY 1-800-735-2929或711）。此為免費電話。請閱讀本會員手冊，以進一步瞭解醫療保健的語言協助服務，例如口譯和翻譯服務。

其他格式

您可以免費獲取本資訊的其他格式，例如盲文、20號字體大字版、音頻和可存取的電子格式。請撥打1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡，或撥打免費電話1-877-932-2738（TTY 1-800-735-2929或711）。此為免費電話。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

口譯服務

Alliance的合資格口譯員可以24小時免費提供口譯服務，包括手語傳譯。您不需要讓家庭成員或朋友擔任口譯人員。我們不鼓勵讓未成人擔任口譯員，除非是緊急情況。您可免費獲取口譯、語言和文化服務。提供協助的時間為每週7天，每天24小時。如果您需要以您的母語提供幫助，或取得本手冊的其他語言版本，請撥打1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡，或撥打免費電話1-877-932-2738（TTY 1-800-735-2929或711）。此為免費電話。

ATTENTION: If you need help in your language, call 1-877-932-2738 (TTY: 1-800-735-2929 or 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-877-932-2738 (TTY: 1-800-735-2929 or 711). These services are free.

الشعار بالعربية (Arabic tagline)

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ 1-877-932-2738 (TTY: 1-800-735-2929). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة برايل والخط الكبير. اتصل بـ 1-877-932-2738 (TTY: 1-800-735-2929). هذه الخدمات مجانية.



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

Հայերեն պիտակ (Armenian tagline)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր
Ձեր լեզվով, զանգահարեք 1-877-932-2738
(TTY: 1-800-735-2929): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու
ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց
համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ
տպագրված նյութեր: Չանգահարեք 1-877-932-2738
(TTY: 1-800-735-2929): Այդ ծառայություններն անվճար
են:

简体中文标语 (Chinese – Simplified tagline)

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电
1-877-932-2738 (TTY: 1-800-735-2929)。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 1-877-932-2738
(TTY: 1-800-735-2929)。这些服务都是免费的。

简体中文标语 (Chinese – Traditional tagline)

請注意：如果您需要以您的母語提供說明，請致電
1-877-932-2738 (TTY: 1-800-735-2929)。另外還提供針對
殘障人士的協助和服務，例如盲文和大字體格式的文件，也
是方便取用的。請致電 1-877-932-2738
(TTY: 1-800-735-2929)。這些服務都是免費的。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡
(TTY 1-800-735-2929)。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午
5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪
www.alamedaalliance.org。

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi tagline)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ 1-877-932-2738 (TTY: 1-800-735-2929). ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 1-877-932-2738 (TTY: 1-800-735-2929). ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

हिंदी टैगलाइन (Hindi tagline)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-877-932-2738 (TTY: 1-800-735-2929) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। 1-877-932-2738 (TTY: 1-800-735-2929) पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।

Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong tagline)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau 1-877-932-2738 (TTY: 1-800-735-2929). 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 1-877-932-2738 (TTY: 1-800-735-2929). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡 (TTY 1-800-735-2929)。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

日本語表記 (Japanese tagline)

注意日本語での対応が必要な場合は 1-877-932-2738 (TTY: 1-800-735-2929) 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。1-877-932-2738 (TTY: 1-800-735-2929) 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 tagline)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 1-877-932-2738 (TTY: 1-800-735-2929) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. 1-877-932-2738 (TTY: 1-800-735-2929) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian tagline)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-877-932-2738 (TTY: 1-800-735-2929). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມີໂຕພິມໃຫຍ່ໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-877-932-2738 (TTY: 1-800-735-2929). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡 (TTY 1-800-735-2929)。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

Mien Tagline (Mien tagline)

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux 1-877-932-2738 (TTY: 1-800-735-2929). 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 1-877-932-2738 (TTY: 1-800-735-2929). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

ឃ្លាសម្គាល់ជាភាសាខ្មែរ (Mon-Khmer, Cambodian tagline)

សម្គាល់៖ ប្រសិនបើអ្នកត្រូវការជំនួយជាភាសារបស់អ្នក សូមទូរសព្ទទៅលេខ 1-877-932-2738 (TTY: 1-800-735-2929)។ ជំនួយនិងសេវាកម្មសម្រាប់ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរស្នាប និងអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានដែរ។ សូមទូរសព្ទទៅលេខ 1-877-932-2738 (TTY: 1-800-735-2929)។ សេវាទាំងនេះមិនគិតថ្លៃនោះទេ។

(Persian (Farsi) tagline) مطلب به زبان فارسی

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با 1-877-932-2738 (TTY: 1-800-735-2929) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با 1-877-932-2738 (TTY: 1-800-735-2929) تماس بگیرید. این خدمات رایگان

Русский слоган (Russian tagline)



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡 (TTY 1-800-735-2929)。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-877-932-2738 (линия ТТУ: 1-800-735-2929). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру 1-877-932-2738 (линия ТТУ: 1-800-735-2929). Такие услуги предоставляются бесплатно.

Mensaje en español (Spanish tagline)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-877-932-2738 (TTY: 1-800-735-2929). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al 1-877-932-2738 (TTY: 1-800-735-2929). Estos servicios son gratuitos.

Tagalog Tagline (Tagalog tagline)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-877-932-2738 (TTY: 1-800-735-2929). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa 1-877-932-2738 (TTY: 1-800-735-2929). Libre ang mga serbisyonang ito.



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai tagline)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-877-932-2738 (TTY: 1-800-735-2929) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-877-932-2738 (TTY: 1-800-735-2929) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Примітка українською (Ukrainian tagline)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-877-932-2738 (TTY: 1-800-735-2929). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер 1-877-932-2738 (TTY: 1-800-735-2929). Ці послуги безкоштовні.

Khẩu Hiệu Tiếng Việt (Vietnamese tagline)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số 1-877-932-2738 (TTY: 1-800-735-2929). 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 1-877-932-2738 (TTY: 1-800-735-2929). Các dịch vụ này đều miễn phí.



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡 (TTY 1-800-735-2929)。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

歡迎加入Alliance！

感謝您加入Alliance。Alliance是面向Medi-Cal會員的健康保險計畫。Alliance與加州合作，幫助您獲得所需的醫療保健服務。

會員手冊

本會員手冊向您說明Alliance計畫下的承保範圍。請仔細閱讀全文。您可以在本文中瞭解您的福利、可用的服務以及如何獲得所需護理。其中還解釋了您作為Alliance會員的權利和責任。如果您有特別的醫療保健需求，請務必讀適用於您的所有章節。

本會員手冊也稱為承保項目說明書 (Evidence of Coverage, EOC) 與條款披露表格綜合文件。EOC與條款披露表格所包含的只是一份健康保險計畫概要。健康保險計畫的合約必須進行協商，以決定承保範圍的確切條款和條件。如需瞭解更多資訊，請撥打1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡，或撥打免費電話1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929或711)。

本會員手冊有時以「我們」指代Alliance，並以「您」指代會員。一些大寫單詞在本會員手冊中有特殊含義。

如要索取Alliance與加州醫療保健管理部 (Department of Health Care Services, DHCS) 之間的合約的副本，請撥打1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡，或撥打免費電話1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929或711)。您可以免費再領取一份會員手冊副本。您還可以在Alliance的網站www.alamedaalliance.org 上找到會員手冊。您也可以索要Alliance非專有臨床和行政管理政策與程序的免費副本。該資料還在Alliance網站上提供。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-877-932-2738與Alliance會員服務部聯絡 (TTY 1-800-735-2929)。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪www.alamedaalliance.org。

聯絡我們

Alliance隨時為您提供幫助。如果您有疑問，請撥打1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡，或撥打免費電話1-877-932-2738（TTY 1-800-735-2929或711）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。

您也可以隨時線上造訪www.alamedaalliance.org。

謝謝您

Alameda Alliance for Health
1240 South Loop Road
Alameda, CA 94502



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪www.alamedaalliance.org。

目錄

其他語言和格式	2
其他語言	2
其他格式	2
口譯服務	3
歡迎加入Alliance !	10
會員手冊	10
聯絡我們	11
目錄	12
1. 開始成為 會員	15
如何獲得幫助	15
成為會員的資格要求	16
識別 (ID) 卡	16
2. 關於您的 健康保險計畫	18
健康保險計畫概述	18
您的計畫如何運作	20
更換健康保險計畫	20
搬到其他縣或搬出加州的學生	21
連續護理	22
費用	24
3. 如何獲得護理	28
獲得醫療保健服務	28
主要醫療保健服務提供者 (PCP)	29



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-877-932-2738與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

服務提供者網絡	33
約診	43
前往約診地點	44
取消和重新安排約診	44
付款	44
轉介	46
《加州癌症公平法案》轉介	47
預先批准（事先授權）	48
另方醫療意見	49
敏感護理	50
緊急治療	53
急診護理	54
護士諮詢專線	56
醫療保健預先指示	56
器官與組織捐獻	57
4. 福利和 服務	58
您的健康保險計畫承保哪些福利和服務	58
由Alliance承保的Medi-Cal福利	61
Alliance承保的其他福利和計畫	82
其他Medi-Cal計畫與服務	95
您不能透過Alliance或Medi-Cal獲得的服務	102
新技術和現有技術評估	103
5. 兒童和青少年的健康護理	104
Medi-Cal for Kids and Teens	104
健康兒童檢查及預防性護理	106
血鉛中毒篩檢	108
協助獲得兒童和青少年的健康護理服務	108
您可以透過隨診付費 (FFS) Medi-Cal或其他計畫獲得的其他服務	108



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

6. 報告並解決問題.....	111
投訴	112
上訴	114
如果您不認同上訴決定該怎麼辦	115
向加州醫療保健管理部 (DMHC) 提出投訴和申請獨立醫療審查 (IMR)	116
州聽證會	117
詐騙、浪費和濫用	119
7. 權利和責任.....	121
您的權利	121
您的責任	122
反歧視通知.....	123
會員參與途徑.....	125
隱私權政策通告	126
關於法律的通知	136
關於Medi-Cal作為最後付款人、其他健康保險及侵權賠償的通知	136
關於遺產追討的通知	137
執行通知	137
8. 重要號碼及須知詞彙.....	139
重要電話號碼.....	139
須知詞彙	141



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

1. 開始成為會員

如何獲得幫助

Alliance希望您對自己的醫療保健服務感到滿意。如果您有任何疑問，或者對您的護理有任何擔憂，Alliance希望收到您的來信諮詢！

會員服務部

Alliance會員服務部隨時為您提供幫助。

Alliance能夠：

- 解答有關您的健康保險計畫和Alliance承保服務的問題
- 幫助您選擇或更換主要醫療保健服務提供者 (Primary Care Provider, PCP)
- 向您介紹從何處獲取所需要的護理
- 如果您不會講英語，協助您獲得口譯服務
- 協助您取得以其他語言和格式提供的資訊

如果您需要幫助，請撥打1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡，或撥打免費電話1-877-932-2738（TTY 1-800-735-2929或711）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。Alliance必須確保您在撥打時等待的時間少於10分鐘。

您還可以隨時造訪會員服務部網站www.alamedaalliance.org。您也可以使用安全的Alliance會員入口網站，以訂購或列印會員識別卡或更換您的醫師。首次使用時，您需要建立Alliance會員入口網站帳戶。要使用Alliance會員入口網站，請造訪www.alamedaalliance.org，並按一下右上角的「Member Portal」（會員入口網站）。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪www.alamedaalliance.org。

成為會員的資格要求

各州均可能會提供Medicaid計畫。在加州，Medicaid稱為**Medi-Cal**。

如果您符合Medi-Cal資格且居住在Alameda縣，即符合加入Alliance的資格。請撥打免費電話1-800-698-1118與Alameda縣社會服務局 (Alameda County Social Services) 辦事處聯絡。如果您正在接受社會安全生活補助金 (Supplemental Security Income, SSI)/州補充付款 (State Supplementary Payment, SSP)，您還可能有資格透過社會安全局 (Social Security) 獲得Medi-Cal。

如果對入保有疑問，請撥打1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077或711) 與Health Care Options聯絡。或造訪<http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>。

如果對社會保障有疑問，請撥打1-800-772-1213與社會安全局聯絡。或造訪<https://www.ssa.gov/locator/>。

Transitional Medi-Cal

如果您開始賺取更多收入，並且您不再符合Medi-Cal的資格，您或許可以獲得Transitional Medi-Cal。

您可以向您所在縣的辦事處諮詢有關Transitional Medi-Cal資格的問題，網址：<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>。或撥打1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077或711) 與Health Care Options聯絡。

識別 (ID) 卡

作為Alliance會員，您將收到一張Alliance會員識別 (Identification, ID) 卡。在獲取任何醫療保健服務或處方時，您必須出示您的Alliance會員識別卡和您的Medi-Cal福利識別卡 (Benefits Identification Card, BIC)。您的Medi-Cal BIC卡是加州政府寄給您的福利識別卡。您應隨身攜帶所有的醫療保健卡。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡 (TTY 1-800-735-2929)。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪www.alamedaalliance.org。

您的Medi-Cal BIC卡和Alliance會員識別卡如下所示：



如果您在入保後幾週內仍沒有收到您的Alliance會員識別卡，或者如果您的Alliance會員識別卡損壞、遺失或被盜，請立刻與Alliance會員服務部聯絡。Alliance會免費向您發送一張新卡。請撥打1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡，或撥打免費電話1-877-932-2738（TTY 1-800-735-2929或711）。如果您沒有Medi-Cal BIC卡，或如果此卡損壞、遺失或被盜，請打電話給您當地的縣辦事處。要查詢您當地的縣辦事處，請造訪 <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>。

您還可以登入Alliance會員入口網站，列印臨時Alliance會員識別卡。要使用Alliance會員入口網站，請造訪www.alamedaalliance.org，並按一下右上角的「Member Portal」（會員入口網站）。

您還可以在我們的大廳營運時間內親臨Alliance。請造訪www.alamedaalliance.org/contact-us，以瞭解最新的營運時間。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪www.alamedaalliance.org。

2. 關於您的健康保險計畫

健康保險計畫概述

Alliance是面向這些縣的Medi-Cal會員的健康保險計畫：Alameda縣。Alliance與加州合作，幫助您獲得所需的醫療保健服務。

請諮詢任一Alliance會員服務部代表，以瞭解有關健康保險計畫以及如何使其為您所用的更多資訊。請撥打1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡，或撥打免費電話1-877-932-2738（TTY 1-800-735-2929或711）。

保險的起止時間

在您入保Alliance後，我們會在入保之日起兩週內寄給您一張Alliance會員識別 (identification, ID) 卡。在獲取任何醫療保健服務或處方時，您必須同時出示您的Alliance會員識別卡和您的Medi-Cal福利識別卡 (Benefits Identification Card, BIC)。

您的Medi-Cal保險需要每年續保。如果您當地的縣辦事處無法以電子方式續保您的Medi-Cal保險，該縣將向您發送一份預先填好的Medi-Cal續保表單。請填妥此表單，然後將其交回您所在地的縣辦事處。您可以透過當面或以電話、郵件、在線或其他電子方式回傳您的訊息（如果您所在的縣允許）。

您可以隨時要求終止您的Alliance保險並選擇其他健康保險計畫。如需協助選擇新計畫，請撥打1-800-430-4263（TTY 1-800-430-7077或711）與Health Care Options聯絡。或造訪www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov。您也可以要求終止您的Medi-Cal。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪www.alamedaalliance.org。

Alliance是面向Alameda縣Medi-Cal會員的健康保險計畫。如需查詢您當地的縣辦事處，請造訪<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>。

如果以下任一情況屬實，您的Alliance Medi-Cal保險可能被終止：

- 您搬出了Alameda縣
- 您不再享有Medi-Cal
- 您變得有資格加入豁免計畫，而該計畫要求您加入隨診付費 (Fee-for-Service, FFS) Medi-Cal
- 您被關進監獄或牢房

如果您失去Alliance Medi-Cal保險，您可能仍有資格獲得FFS Medi-Cal保險。如果您不確定自己是否仍受到Alliance的承保，請撥打1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡，或撥打免費電話1-877-932-2738（TTY 1-800-735-2929或711）。

管理式醫療保健計畫中對於美國印第安人的特殊考慮因素

美國印第安人有權不加入Medi-Cal管理式醫療保健計畫，或者可隨時、因任何原因退出其Medi-Cal管理式醫療保健計畫，並換回到FFS Medi-Cal計畫。

如果您是美國印第安人，您有權在印第安醫療保健服務提供者 (Indian Health Care Provider, IHCP) 處獲得醫療保健服務。從這些地點獲得醫療保健服務期間，您可以繼續參保或退保（退出）Alliance。如需瞭解有關繼續參保或退保的更多資訊，請撥打1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡，或撥打免費電話1-877-932-2738（TTY 1-800-735-2929或711）。

Alliance必須為您安排護理協調，包括網絡外的個案管理。如果您要求獲得IHCP的服務，但沒有網絡內的IHCP，則Alliance必須協助您尋找一名網絡外的IHCP。如需瞭解更多資訊，請閱讀本手冊第3章的「服務提供者網絡」。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪www.alamedaalliance.org。

您的計畫如何運作

Alliance是與DHCS簽約的管理式醫療保險計畫。Alliance與Alliance服務區域內的醫師、醫院和其他醫療服務提供者合作，為我們的會員提供醫療保健服務。作為Alliance會員，您可能有資格獲得FFS Medi-Cal提供的某些服務。這些服務包括透過Medi-Cal Rx提供的門診處方、非處方藥物和一些醫療用品。

Alliance會員服務部將告訴您Alliance如何運作、如何獲得您需要的護理、如何在辦公時間內與醫療服務提供者安排約診，如何申請免費口譯和翻譯服務或其他格式的書面資訊，以及如何確定您是否符合接送服務的資格條件。

如需瞭解更多資訊，請撥打1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡，或撥打免費電話1-877-932-2738（TTY 1-800-735-2929或711）。您也可以造訪www.alamedaalliance.org，線上瞭解會員服務部資訊。

更換健康保險計畫

如果有可用的其他健康保險計畫，您可以隨時退出Alliance並加入您所居住的縣的其他健康保險計畫。要選擇新的計畫，請撥打1-800-430-4263（TTY 1-800-430-7077或711）與Health Care Options聯絡。您可以在週一至週五、上午8點至下午6點之間撥打該電話。或造訪<https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov>。

處理退保Alliance並加入您所在縣的另一項計畫的申請最多需要30天或更長時間。如需查詢您的申請狀態，請撥打1-800-430-4263（TTY 1-800-430-7077或711）與Health Care Options聯絡。

如果您想要更快退保Alliance，您可以打電話給Health Care Options，以申請加急（快速）退保。

可申請加急退保的會員包括但不限於：在寄養 (Foster Care) 或領養援助 (Adoption Assistance) 計畫下接受服務的兒童、有特殊醫療保健需求的會員，以及已入保Medicare或另一項Medi-Cal或管理式商業健康保險計畫的會員。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪www.alamedaalliance.org。

您可以與當地的縣辦事處聯絡，以申請退出Alliance。如需查詢您當地的縣辦事處，請造訪<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>。或撥打1-800-430-4263（TTY 1-800-430-7077或711）與Health Care Options聯絡。

搬到其他縣或搬出加州的學生

您可以在美國任何地方（包括美國領土）獲取急診護理和緊急治療服務。例行常規性和預防性護理僅在您的居住縣受到承保。如果您是一名學生，並且搬到加州的其他縣以接受高等教育（包括就讀大學），Alliance將承保您在該縣的急診室就醫和緊急治療服務。您也可以在新的居住縣內獲得例行或預防性護理，但您必須通知Alliance。請閱讀下文瞭解詳情。

如果您入保了Medi-Cal，並且在加州居住地以外的其他縣就學，則您無需在該縣申請Medi-Cal。

暫時離家到加州其他縣就學的學生有兩種方案可選。

您可以：

- 通知Alameda縣社會服務辦公室 (Alameda County Social Services) 的資格認證工作人員，說明您要暫時搬到其他地區以接受高等教育，並提供您在新居住縣的地址。該縣將錄入您的新地址和縣代碼，以更新個案記錄。如果您想在新居住地繼續獲得例行或預防性醫療保健服務，則必須遵從上述做法。如果Alliance並未服務於大學所在縣，您可能需要更改健康保險計畫。如有疑問，以及為了避免延遲加入新的健康保險計畫，請撥打1-800-430-4263（TTY 1-800-430-7077或711）與Health Care Options聯絡。

或者

- 如果Alliance並未服務於大學所在縣，而您又沒有將健康保險計畫更改為在該縣提供服務的計畫，則您只能在新居住縣獲得某些病症的急診室就醫和緊急治療服務。如需瞭解更多資訊，請參閱第3章「如何獲得護理」。對於例行或預防性健康護理，您需要使用位於Alameda縣的Alliance醫療服務提供者網絡。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪www.alamedaalliance.org。

如果您暫時要離開加州到其他州就學，但您想保留Medi-Cal的保險，請聯絡Alameda縣社會服務辦公室的資格認定工作人員。只要您符合資格，Medi-Cal就會承保在另一個州獲取的急診服務和緊急治療。Medi-Cal還承保在加拿大和墨西哥境內需要住院的急診護理服務。

當您在加州以外時，例行和預防性醫療保健服務（包括與這些服務有關的處方藥）不在承保範圍內。您將沒有資格獲得Medi-Cal對這些州外服務的承保。Alliance不會支付您的醫療保健費用。如果您想在其他州加入Medicaid，您將需要在該州提出申請。Medi-Cal不承保美國境外的急診護理、緊急治療或任何其他醫療保健服務，但第3章所述需要在加拿大和墨西哥住院的急診護理服務除外。

連續護理

網絡外服務提供者的連續護理

作為Alliance會員，您將透過Alliance網絡中的服務提供者獲取您的醫療保健服務。如欲瞭解醫療保健服務提供者是否在Alliance網絡內，請造訪www.alamedaalliance.org，在線上查看《服務提供者通訊錄》。您也可以撥打1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡，或撥打免費電話1-877-932-2738（TTY 1-800-735-2929或711）。通訊錄中未列出的服務提供者可能不屬於Alliance網絡。

在某些情況下，您也許能夠透過不在Alliance網絡內的服務提供者獲得護理。如果您被要求更換健康保險計畫或從FFS Medi-Cal轉為管理式醫療保健，或者您的服務提供者原來在網絡內但目前在網絡外，即使他們不在Alliance網絡內，您可以繼續從您的服務提供者處接受服務。這稱為連續護理。

如果您需要在網絡外服務提供者處獲得護理，請打電話給Alliance以申請連續護理。

如果滿足以下所有條件，您可以獲得長達12個月或更長時間的連續護理：

- 在加入Alliance之前，您已與網絡外服務提供者有持續的關係
- 在加入Alliance之前的12個月內，您至少在網絡外服務提供者處接受過一次非急診就診



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪www.alamedaalliance.org。

- 該網絡外服務提供者願意與Alliance合作，並同意Alliance的合約規定及服務費用
- 網絡外服務提供者符合Alliance的專業標準
- 網絡外服務提供者已註冊並參與Medi-Cal計畫

如需瞭解更多資訊，請撥打1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡，或撥打免費電話1-877-932-2738（TTY 1-800-735-2929或711）。

如果您的服務提供者在12個月結束時未加入Alliance網絡、不同意Alliance支付費率或不符合護理品質要求，您將需要更換為Alliance網絡中的醫療服務提供者。如需討論您的選擇，請撥打1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡，或撥打免費電話1-877-932-2738（TTY 1-800-735-2929或711）。

Alliance不必就某些輔助（支援）服務（如放射科、化驗室、透析中心或接送）提供網絡外服務提供者的連續護理。您將在Alliance網絡內的服務提供者處獲得這些服務。

如需瞭解連續護理和資格條件的更多資訊，請打電話給Alliance會員服務部。

完成網絡外服務提供者提供的承保服務

身為Alliance會員，您將透過Alliance網絡中的服務提供者獲取承保服務。如果您在入保Alliance時或在您的服務提供者離開Alliance網絡時正在針對某些健康狀況接受治療，您可能仍然可以從網絡外服務提供者處獲得Medi-Cal服務。

如果您需要針對以下健康狀況的承保服務，您可能可以在特定時間內繼續接受網絡外服務提供者的護理：

健康狀況	時間段
急症（需要及早處理的醫療問題）	您的急症持續期間
嚴重的慢性身體和行為問題（長期存在的嚴重健康問題）	從承保開始日期或服務提供者與Alliance的合約終止之日起算，最長12個月
孕期和產後（分娩後）護理	懷孕期間以及孕期終止過後最長12個月
產婦心理健康服務	自診斷或孕期結束（以較晚者為準）起最長12個月
出生至36個月大的新嬰兒的護理	從承保開始之日或服務提供者與Alliance的合約終止之日起算，最長12個月



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪www.alamedaalliance.org。

健康狀況	時間段
末期疾病（危及生命的醫療問題）	病症持續期間。從您入保Alliance之日起或服務提供者停止與Alliance合作之日起，您仍可獲得超過12個月的服務
由網絡外服務提供者進行手術或其他醫療程序，前提是該手術或醫療程序在承保範圍內、具醫療必要性且經Alliance授權作為既定療程的一部分，並且是由醫療服務提供者所建議和記錄	手術或其他醫療程序必須在服務提供者的合約終止日期後180天內或自您入保Alliance生效之日起180天內進行

如需查詢有哪些其他狀況可能符合資格，請撥打1-510-747-4567或免費電話1-877-932-2738與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。

如果網絡外服務提供者不願意繼續提供服務，或不同意Alliance的合約要求、付款或其他提供護理的條款，您將無法繼續從該服務提供者處獲得護理。您可以繼續從Alliance網絡中的其他服務提供者處獲得服務。

如需協助選擇簽約服務提供者以便繼續接受護理服務，或如果您對從不再屬於Alliance網絡的醫療服務提供者處獲得承保服務有任何疑問或問題，請撥打1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡，或撥打免費電話1-877-932-2738（TTY 1-800-735-2929或711）。

Alliance不必針對Medi-Cal未承保的服務或Alliance與DHCS簽訂合約中未承保的服務提供連續護理。如需瞭解有關連續護理、資格條件和可用服務的更多資訊，請打電話給Alliance會員服務部。

費用

會員費用

Alliance為符合Medi-Cal資格條件的人士提供服務。在大多數情況下，Alliance會員不需要為承保服務付費，也不需要支付保費或自付額。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪www.alamedaalliance.org。

如果您是美國印第安人，則無需支付註冊費、保費、自付額、共付額、分攤額或其他類似費用。**Alliance**不得向任何直接從IHCP或透過轉介至IHCP獲得用品或服務的美國印第安人會員收取費用，也不得以任何註冊費、保費、自付額、共付額、分攤額或類似費用來減少應支付給IHCP的款項。

除急診護理、緊急治療或敏感護理外，您必須先獲得**Alliance**的預先批准（事先授權），然後才能前往**Alliance**網絡之外的服務提供者處就診。美國印第安人可以從**Alliance**網絡外的IHCP處獲得服務，而無需經過**Alliance**的預先批准（事先授權）。如果您沒有獲得預先批准（事先授權），並且您在網絡外服務提供者處獲取急診護理、緊急治療或敏感護理以外的護理服務，您可能不得不向該服務提供者支付相關的醫療費用。如需承保服務清單，請參閱本手冊第4章的「福利和服務」一節。您還可以在**Alliance**的網站上找到《服務提供者通訊錄》，網址www.alamedaalliance.org。

接受長期護理且有分攤費用的會員

您可能需要每個月為您的長期護理服務支付分攤費用。您的分攤費用數額取決於您的收入。您每個月將自行支付醫療護理帳單，包括但不限於長期服務和支援 (Long-Term Support Service, LTSS) 的帳單，直到您支付的金額等於您的分攤費用。之後，**Alliance**將承保您在該月份的長期護理服務。在您支付該月份所有的長期護理分攤費用額之後，**Alliance**才會承保您的服務。

服務提供者如何獲得報酬

Alliance按以下方式向服務提供者付款：

- 論人計酬制
 - **Alliance**每個月針對每位**Alliance**會員向部分服務提供者支付固定金額。這叫做論人計酬制。**Alliance**與服務提供者共同決定支付金額。
- FFS付款
 - 有些服務提供者先向**Alliance**會員提供護理，然後針對他們提供的服務向**Alliance**請款。這叫做FFS付款。**Alliance**與服務提供者共同決定每項服務的費用。

如需進一步瞭解**Alliance**如何向服務提供者付款，請撥打1-510-747-4567與**Alliance**會員服務部聯絡，或撥打免費電話1-877-932-2738（TTY 1-800-735-2929或711）。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與**Alliance**會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。**Alliance**的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪www.alamedaalliance.org。

服務提供者還可以透過Alliance或州提供的激勵計畫獲得報酬，這類計畫包括績效薪酬 (Pay-for-Performance, P4P) 計畫、加州推進與創新Medi-Cal (California Advancing and Innovating Medi-Cal, CalAIM) 中的激勵付費計畫，和/或有針對性的費率上調與投資 (Targeted Rate Increases and Investments, TRI)。這些是Alliance為滿足指標或要求而向服務提供者支付的額外費用。

如果您收到醫療保健服務提供者的帳單

承保服務是必須由Alliance支付費用的醫療保健服務。如果您收到任何Medi-Cal承保服務的帳單，請勿支付該費用。請立刻撥打1-510-747-4567或免費電話1-877-932-2738與Alliance會員服務部聯絡 (TTY 1-800-735-2929或711)。Alliance將協助您確認該帳單是否正確無誤。

如果您從藥房收到處方藥、用品或補充劑的帳單，請撥打1-800-977-2273與Medi-Cal Rx客戶服務處聯絡，服務時間為每週7天，每天24小時。TTY使用者請於週一至週五上午8點至下午5點之間撥打711。您還可以造訪Medi-Cal Rx網站
<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。

要求Alliance償付您的費用

如果您為已經接受的服務付費，只要滿足以下**所有**條件，您就有資格獲得償付（退款）：

- 您獲得的服務是由Alliance負責支付費用的承保服務。Alliance不會償付Alliance不承保的服務。
- 您在成為符合條件的Alliance會員後獲得的承保服務。
- 您在接受承保服務之日起一年內要求償還。
- 您提供您或代您行事之人為承保服務付款的證明，例如醫療服務提供者的詳細收據。
- 您從Alliance網絡內加入Medi-Cal的服務提供者處獲得該承保服務。如果您接受了急診護理、家庭生育計畫服務或Medi-Cal允許網絡外服務提供者未經預先批准（事先授權）提供的其他服務，則您無需滿足此條件。
- 如果該承保服務通常需要預先批准（事先授權），您需要提供來自服務提供者的證明，表明對該承保服務有醫療需求。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡 (TTY 1-800-735-2929)。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

Alliance將在名為「申訴決議函」的信函中告知您其是否會為您償付費用。如果您符合以上所有條件，加入Medi-Cal的醫療服務提供者應向您全額退還您支付的金額。如果該服務提供者拒絕向您退款，Alliance將全額償還您所支付的款項。我們必須在收到償付決定之日起45個工作日內償還您的費用。

如果該服務提供者已加入Medi-Cal，但不在Alliance網絡中並且拒絕向您退款，Alliance將向您退款，但最多只能支付FFS Medi-Cal需支付的金額。對於緊急救治、家庭生育計畫服務或Medi-Cal允許網絡外服務提供者未經預先批准（事先授權）提供的其他服務，Alliance將支付您全額自付費用。如果您不滿足上述條件之一，Alliance將不會向您退款。

在下列情況中，Alliance不會退款給您：

- 您申請並獲得了Medi-Cal未承保的服務，例如整形服務
- 服務不在Alliance承保範圍之內
- 您的Medi-Cal分攤費用未達標準
- 您在不接受Medi-Cal的醫師處求診，並簽署了表單，表明您無論如何都希望就診，並且會自行支付服務費用
- 您享有Medicare D部分計畫承保的Medicare D部分計畫處方共付額

如您認為您付費的服務應該由Alliance承保，您將需要填寫會員報銷申請表 (Member Request for Reimbursement Form)，並以書面形式向Alliance說明您此前不得不付費的原因。您將需要在申請中附上明細帳單副本和付款證明（例如收據）。Alliance將審核您的申請，以確定您能否獲得報銷。

Alliance將接受並審核在帳單支付之日起一年內收到的醫療費用報銷申請。Alliance無法受理距支付之日超過一年的帳單。如果服務提供者未與Alliance簽約，則對於所提供的服務，報銷將僅限於Medi-Cal在該服務上的費率。該費率可能低於您已支付的金額或服務提供者開具的服務帳單金額。

如需索取報銷表，請撥打1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡，或撥打免費電話1-877-932-2738（TTY 1-800-735-2929或711）。您也可以從Alliance網站下載並列印會員報銷申請表的副本，網址：www.alamedaalliance.org。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪www.alamedaalliance.org。

3. 如何獲得護理

獲得醫療保健服務

請閱讀以下資訊，以瞭解可為您提供醫療保健服務的服務提供者或機構。

您可以從入保Alliance的生效日期開始獲得醫療保健服務。請隨身攜帶您的Alliance會員識別(identification, ID)卡，Medi-Cal福利識別卡 (Benefits Identification Card, BIC) 以及任何其他健康保險卡。請勿將您的Alliance會員識別卡和BIC卡借予他人使用。

僅擁有Medi-Cal保險的新會員必須在Alliance網絡中選擇一名主要醫療保健服務提供者(primary care provider, PCP)。擁有Medi-Cal保險及其他綜合醫療保險的新會員則不一定要選擇一名PCP。

Alliance網絡由與Alliance合作的醫師、醫院及其他服務提供者組成。您必須在成為Alliance會員之日起30天內選擇一名PCP。如果您沒有及時選擇一名PCP，Alliance將代您選擇。

只要PCP能夠提供服務，您可以為入保Alliance的所有家庭成員選擇相同的PCP或不同的PCP。

如果您想保留原有的醫師，或者您想要找一名新的PCP，您可以在《服務提供者通訊錄》中查看Alliance的所有PCP或其他服務提供者的名單。《服務提供者通訊錄》還提供能幫助您選擇PCP的其他資訊。如果您需要《服務提供者通訊錄》，請撥打1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡，或撥打免費電話1-877-932-2738（TTY 1-800-735-2929或711）。您還可以在Alliance的網站上找到《服務提供者通訊錄》，網址www.alamedaalliance.org。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪www.alamedaalliance.org。

如果您無法從Alliance簽約服務提供者處獲得所需的護理，您在Alliance網絡內的PCP或專科醫師必須徵求Alliance批准，以將您送往網絡外服務提供者處接受護理。該流程稱為「轉介」。您無需獲得轉介即可前往網絡外服務提供者處獲得本章後文「敏感護理」標題下所述的敏感護理服務。

請閱讀本章剩餘內容，以瞭解更多有關PCP、《服務提供者通訊錄》和服務提供者網絡的資訊。

所有Alliance網絡外醫療服務提供者都可以使用輔助工具和服務與殘障人士交流。他們還可以用另一種語言或形式與您交流。請向您
的醫療服務提供者或Alliance告知您的需求。

主要醫療保健服務提供者 (PCP)

主要醫療保健服務提供者 (PCP) 是為您提供大部分醫療保健服務的持照服務提供者。您的PCP還能幫助您獲得所需的其它類型醫療護理。您必須在入保Alliance後的30天內選擇一名PCP。根據您的年齡和性別，您可以選擇一名全科醫師、產科/婦科醫師、家庭執業醫師、內科醫師或兒科醫師作為您的PCP。

執業護士 (Nurse Practitioner, NP)、醫師助理 (Physician Assistant, PA) 或認證助產護士也可以擔任您的PCP。如果您選擇了一名NP、PA或認證助產護士，您可能獲分配一名醫師，負責監督您的護理。如果您同時享有Medicare和Medi-Cal，或如果您有其他綜合醫療保險，則您無需選擇或被分配至Alliance網絡中的PCP。

您可以選擇一個印第安醫療保健服務提供者 (Indian Health Care Provider, IHCP)、聯邦合格醫療中心 (Federally Qualified Health Center, FQHC) 或鄉村健康診所 (Rural Health Clinic, RHC) 作為您的PCP。根據服務提供者的類型，只要PCP可提供服務，您可以為同樣是Alliance會員的其他家庭成員選擇同一名PCP。

注意：美國印第安人可以選擇IHCP作為他們的PCP，即使IHCP不在Alliance網絡中。

如果您在入保後30天內沒有選擇PCP，Alliance將會為您分配一名PCP。如果您獲分配PCP並且想要更換，請撥打1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡，或撥打免費電話1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929或711)。此變動將於次月第一天生效。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡 (TTY 1-800-735-2929)。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

您的PCP將：

- 瞭解您的健康史和健康需求
- 保存您的病歷
- 提供您需要的預防性醫療保健和例行醫療保健
- 在您需要時把您轉介至專科醫師
- 安排您需要的醫院護理

您可以在《服務提供者通訊錄》中查找Alliance網絡內的PCP。《服務提供者通訊錄》中列出了與Alliance合作的IHCP、FQHC和RHC。

您可以線上查找Alliance《服務提供者通訊錄》，網址為www.alamedaalliance.org。您還可以撥打1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡，或撥打免費電話1-877-932-2738（TTY 1-800-735-2929或711）。申請為您郵寄《服務提供者通訊錄》。您也可以打電話瞭解您要找的PCP是否還接收新患者。

選擇醫師和其他服務提供者

您最清楚您的醫療保健需求，因此最好由您自己選擇PCP。最好能持續使用同一名PCP，以便使其瞭解您的醫療保健需求。但如果您想更換新的PCP，您隨時可以更換。您必須選擇已加入Alliance服務提供者網絡且仍在接收新病患的PCP。

在您更換完後，您新選擇的PCP將會從次月的第一天開始生效。

如需更換您的PCP，請撥打1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡，或撥打免費電話1-877-932-2738（TTY 1-800-735-2929或711）。您也可以在以下網址登入Alliance會員入口網站帳戶，在線上申請更換您的PCP：www.alamedaalliance.org。

如果您選擇的PCP不再接收新患者、已經退出了Alliance的網絡、不向您所在年齡段的人群提供醫療服務，或者PCP存在尚未解決的品質問題，Alliance可能會更換您的PCP。如果您與您的PCP相處不順或意見不合，或者您錯過約診或約診遲到，Alliance或您的PCP也可能會要求換到新的PCP。如果Alliance需要更換您的PCP，Alliance將發出書面通知。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪www.alamedaalliance.org。

更換PCP之後，您會收到一封郵件，其中含有信函和新的Alliance會員識別卡。卡上將會有新PCP的姓名。如果您對獲取新的會員識別卡有疑問，請撥打1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡，或撥打免費電話1-877-932-2738（TTY 1-800-735-2929或711）。

選擇PCP時需要考慮的一些事項：

- PCP是否接收兒童患者？
- PCP是否在我心儀的診所提供服務？
- PCP是否接收新患者？
- PCP的診所是否離我家、工作地址或子女的學校很近？
- PCP的診所是否在我住的地方附近，以及我是否方便前往PCP的診所？
- 醫師或工作人員是否可用我說的語言與我交談？
- PCP是否與我喜歡的醫院合作？
- PCP是否提供我需要的服務？
- PCP的看診時間是否符合我的日程安排？
- PCP是否與我就診的專科醫師合作？

初步健康約診 (IHA)

Alliance建議新會員在入保後120天內前往新PCP處進行首次健康約診，即初步健康約診 (Initial Health Appointment, IHA)。首次健康約診旨在幫助您的PCP瞭解您的醫療保健史和醫療需求。您的PCP可能會問您關於您健康史的問題，或者可能會要求您填寫一份問卷表。您的PCP還將為您說明可能對您有幫助的健康教育諮詢和課程。

當您打電話安排首次健康約診時，請告訴接聽電話的人您是Alliance會員。報出您的Alliance會員ID號碼。

攜帶您的Medi-Cal BIC卡和Alliance會員識別卡赴診。前往就診時，請帶上您所服用的藥物的清單和您想問的問題。準備好與您的PCP談論您的醫療保健需求和擔憂。

如果您會晚到或者不能赴約，一定要致電通知PCP的診所。

如果對您的首次健康約診有疑問，請撥打1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡，或撥打免費電話1-877-932-2738（TTY 1-800-735-2929或711）。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

例行護理

例行護理是指經常性的醫療保健服務。它包括預防性護理，又稱為保健或健康護理。它幫助您保持健康，預防疾病。預防性護理包括經常性的檢查、篩檢、免疫接種、健康教育和諮詢。

Alliance尤其建議兒童要定期接受例行和預防性護理。Alliance會員可獲得美國兒科學會和Medicare與Medicaid服務中心建議的所有早期預防服務。這些篩檢包括聽力和視力篩檢，其有助於確保健康發展和學習能力。有關兒科醫師建議的服務之清單，請閱讀美國兒科學會的「Bright Futures」指南，網址：
https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf。

例行護理還包括患病期間的護理。Alliance承保您的PCP提供的例行護理。

您的PCP將：

- 為您提供絕大多數例行護理，包括經常性檢查、免疫接種（打針）、治療、開藥、必要篩檢和醫療諮詢
- 保存您的病歷
- 必要時將您轉到專科醫師處診治
- 在您需要時安排X光檢查、乳房造影檢查或化驗

當您需要例行護理時，您應打電話給您的PCP進行約診。獲得醫療護理之前（緊急醫療除外），請務必與您的PCP聯絡。如遇緊急狀況，請撥打**911**或前往最近的急診室。

如需進一步瞭解Alliance承保和不承保的醫療保健與服務，請閱讀本手冊第4章的「福利和服務」和第5章的「兒童和青少年的健康護理」部分。

所有Alliance網絡外醫療服務提供者都可以使用輔助工具和服務與殘障人士交流。他們還可以用另一種語言或形式與您交流。請向您的醫療服務提供者或Alliance告知您的需求。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

服務提供者網絡

Medi-Cal服務提供者網絡是與Alliance合作的醫師、醫院及其他服務提供者組成的群體，他們負責向Medi-Cal會員提供Medi-Cal承保服務。

根據您選擇的PCP，您可能獲分配至一個醫療團體。這意味著在大多數情況下，您需要在醫療團體網絡內的醫師處就診。

Alliance有三 (3) 大醫療團體：

- Alameda Alliance for Health (Alliance) - 直接網絡
- Community Health Center Network (CHCN) - 醫療團體
- Children's First Medical Group (CFMG) – 醫療團體

Alliance是管理式醫療保健計畫。您必須透過Alliance從我們的網絡內服務提供者處獲得大部分承保服務。您可以直接在網絡外服務提供者處接受急診護理或家庭生育計畫服務，無需轉介或預先批准。當您身處我們的非服務區域時，您也可以前往網絡外服務提供者處接受區域外緊急治療服務。對於所有其他網絡外的服務，您必須獲得轉介或預先批准，否則將不予承保。

注意：美國印第安人可以選擇IHCP作為他們的PCP，即使IHCP不在Alliance網絡中。

如果您的PCP、醫院或其他服務提供者基於道德理由拒絕為您提供某項承保服務（例如家庭生育計畫或墮胎），請撥打1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡，或撥打免費電話1-877-932-2738（TTY 1-800-735-2929或711）。如需有關基於道德理由拒絕提供服務的更多資訊，請閱讀本章下文的「基於道德理由拒絕提供服務」部分。

如果您的服務提供者基於道德理由拒絕為您提供承保範圍內的醫療保健服務，他們可以幫助您尋找願意提供您所需服務的其他服務提供者。Alliance也可以幫助您找到提供該服務的服務提供者。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

其他服務提供者

Alliance與其他醫療服務提供者團體合作提供特定服務。

以下是與Alliance合作提供所列服務的醫療服務提供者：

- 耐用醫療設備 (Durable Medical Equipment, DME) 和醫療用品由Alliance的承包商 California Home Medical Equipment (CHME) 提供。
- 門診心理健康服務是承保服務，由Alliance提供。
- 心理健康專科服務 (Specialty Mental Health Services, SMHS) 透過Alameda縣行為健康計畫（為慢性病、權利和社會服務發聲的計畫 [Advocating for Chronic Conditions, Entitlements and Social Services Program, ACCESS Program]）獲得。
- 接送服務透過Alliance的接送服務服務提供商ModivCare提供。
- 視力福利透過Alliance的視力網絡服務提供者MARCH Vision提供。

如果您需要任何這些服務提供者網絡的服務，請打電話給相應的服務提供者，告知對方您是Alliance Medi-Cal會員，並且想要安排檢查或就診。該服務提供者需要核實您的資格並獲得批准，方可為您提供服務。如果您未經批准到網絡外服務提供者處獲取服務，您可能需要全額支付這些服務的費用。如果您對這些服務有疑問，請撥打1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡，或撥打免費電話1-877-932-2738（TTY 1-800-735-2929或711），服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。

網絡內服務提供者

您將使用Alliance網絡中的服務提供者，以滿足您大部分的醫療保健需求。您的預防性護理和例行護理服務將由網絡內服務提供者提供。您還將使用Alliance網絡中的專科醫師、醫院和其他服務提供者。

如需取得網絡內服務提供者的《服務提供者通訊錄》，請撥打1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡，或撥打免費電話1-877-932-2738（TTY 1-800-735-2929或711）。您也可在網站上查閱《服務提供者通訊錄》，網址：www.alamedaalliance.org。如需獲取合約藥物清單的副本，請與Medi-Cal Rx聯絡，電話號碼為1-800-977-2273

（TTY 1-800-977-2273，然後按7，或撥打711）或造訪Medi-Cal Rx網站：
<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪www.alamedaalliance.org。

您必須先獲得Alliance的預先批准（事先授權），才能前往Alliance網絡外的服務提供者就診（即便是在Alliance服務區域內），下列情況除外：

- 如果您需要急診護理，請撥打**911**或前往最近的急診室。
- 如果您身在Alliance服務區域外且需要急診護理，在這種情況下，您可前往任何緊急治療設施。
- 如果您需要家庭生育計畫服務，您可尋找任何Medi-Cal服務提供者，無需經過預先批准（事先授權）。
- 如果您需要心理健康服務，您可前往網絡內服務提供者或縣心理健康計畫服務提供者，無需經過預先批准（事先授權）。

如果您不屬於上述情況，並且在網絡外服務提供者處接受護理之前未獲得預先批准（事先授權），您可能需要為網絡外服務提供者提供的護理付費。

服務區域內的網絡外服務提供者

網絡外服務提供者是指沒有與Alliance簽訂合作協議的醫療服務提供者。除了急診護理、家庭護理、敏感護理以及Alliance預先批准的護理以外，您不得不向服務區域內的網路外醫療服務提供者支付所獲護理服務的費用。

如果您需要具醫療必要性的醫療保健服務，但在網絡內無法獲得，您可以免費從網絡外服務提供者處獲得這些服務。如果您需要的服務在網絡內無法獲得，或離您的住所非常遙遠，Alliance可能會核准將您轉介到網絡外的服務提供者。如果我們將您轉介到網絡外的服務提供者，我們將支付您的醫療服務費用。

如果要使用Alliance服務區域內的緊急治療服務，您必須前往Alliance網絡內的緊急治療服務提供者處就診。您無需經預先批准（事先授權）即可從網絡內服務提供者處獲得緊急治療服務。在Alliance的服務區域內接受網絡外服務提供者的緊急治療服務時，您需要獲得預先批准（事先授權）。

如果您從Alliance服務區域內的網絡外服務提供者處獲得緊急治療服務，您可能需要為之付費。您可以在本章瞭解更多關於急診護理、緊急治療服務與敏感服務的資訊。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

注意：如果您是美國印第安人，您可以在我們服務提供者網絡外的IHCP處接受護理，無需轉介。網絡外的IHCP也可將美國印第安人會員轉介至網絡內的服務提供者，無需先獲得網絡內PCP的轉介。

如果您需要網絡外服務的幫助，請撥打1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡，或撥打免費電話1-877-932-2738（TTY 1-800-735-2929或711）。

在服務區域之外

如果您在Alliance的服務區域外，且您需要不屬於緊急醫療或急症治療的醫療服務，請立即聯絡您的PCP。或者撥打1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡，或撥打免費電話1-877-932-2738（TTY 1-800-735-2929或711）。可能需要預先批准。

如需急診護理，請撥打**911**或前往最近的急診室。Alliance為網絡外的急診護理服務承保。如果您在加拿大或墨西哥，且需要住院接受急診護理服務，Alliance將承保您的護理費用。如果您在加拿大或墨西哥以外的國家旅行，且需要急診護理、緊急治療服務或任何醫療保健服務，Alliance將不予承保您的護理費用。

如果您為在加拿大或墨西哥接受的需要住院之急診護理服務支付了費用，您可以要求Alliance償還您的費用。Alliance將審核您的申請。如需瞭解有關償還的詳細資訊，請閱讀本手冊第2章「關於您的健康保險計畫」。

如果您在其他州或美國領土，例如美屬薩摩亞、關島、北馬利安納群島、波多黎各或美屬維京群島，您可以獲得急診護理服務承保。但並非所有醫院和醫師均接受Medicaid。

（Medicaid僅在加州稱為Medi-Cal）如果您在加州以外的地區需要急診護理，請盡快告知醫院或急診室醫師您擁有Medi-Cal並且是Alliance會員。

要求醫院複印您的Alliance會員識別卡。告知醫院和醫師向Alliance請款。如果您收到在其他州接受的服務的帳單，請立即打電話給Alliance。我們將與該醫院和/或醫師合作，安排Alliance支付您的護理費用。

如果您在加州以外的地方，並且急需配取門診處方藥，請讓藥房撥打1-800-977-2273與Medi-Cal Rx聯絡。

注意：美國印第安人可在網絡外IHCP處獲得服務。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪www.alamedaalliance.org。

如果您對網絡外或服務區域外的護理服務有疑問，請撥打**1-510-747-4567**與Alliance會員服務部聯絡，或撥打免費電話**1-877-932-2738**（TTY **1-800-735-2929**或**711**）。如果診所已關門，並且您需要Alliance代表提供幫助，請撥打**24/7**全天候提供服務的免費護士諮詢專線**1-888-433-1876**（TTY **711**）。

如果您在Alliance服務區域外需要緊急治療，請前往最近的緊急治療設施。如果您在美國境外的其他國家，且需要緊急治療服務，Alliance將不會承保您的醫療護理費用。如需關於緊急治療的更多資訊，請參閱本章下文的「緊急治療」。

根據您選擇的PCP，您可能獲分配至一個醫療團體。這意味著在大多數情況下，您需要在醫療團體網絡內的醫師處就診。

Alliance有三 (3) 大醫療團體：

- Alameda Alliance for Health (Alliance) - 直接網絡
- Community Health Center Network (CHCN) - 醫療團體
- Children's First Medical Group (CFMG) - 醫療團體

Alliance可協助您尋找醫療團體網絡中的醫師。

化驗/病理服務

除急診護理和緊急治療服務外，Alliance會員在大多數情況下使用Quest Diagnostics的診所或門診化驗和病理服務。

Alameda Health System (AHS)

獲分配至Alameda Health System (AHS) 的會員可透過以下AHS診所獲得化驗服務：

Eastmont Wellness
6955 Foothill Blvd.
Oakland, CA 94605
電話號碼：1-510-567-5700

Hayward Wellness
664 Southland Mall Dr.
Hayward, CA 94545
電話號碼：1-510-266-1700



請撥打**1-877-932-2738**或免費電話**1-510-747-4567**與Alliance會員服務部聯絡（TTY **1-800-735-2929**）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打**711**至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

Highland Wellness
1411 East 31st St.
Oakland, CA 94602
電話號碼：1-510-437-5039

Newark Wellness
6066 Civic Terrace Ave.
Newark, CA 94560
電話號碼：1-510-505-1600

管理式醫療保健如何運作

Alliance是一項管理式醫療保健計畫。Alliance為在Alameda縣居住的會員提供護理服務。在管理式醫療保健中，您的PCP、專科醫師、診所、醫院和其他服務提供者將共同為您提供護理。

Alliance與醫療團體簽約，為Alliance會員提供護理服務。醫療團體由您選擇的PCP決定，並且旗下有眾多PCP和專科醫師。醫療團體會與化驗室和耐用醫療設備供應商等其他服務提供者攜手合作，並且與一家醫院有合作關係。請查看您的Alliance會員識別卡，以確認您的PCP、醫療團體和醫院的姓名或名稱。

待您加入Alliance後，您將選擇或獲分配一名PCP。您的PCP屬於某個醫療團體。您的PCP和醫療團體負責指導滿足您的所有醫療需求。您的PCP可以將您轉介至專科醫師處，或為您開單做化驗檢查和X光透視。如果您所需的服務需要預先批准（事先授權），Alliance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，您必須在與PCP同屬一個醫療團體的專科醫師和其他醫療專業人員處就診。除緊急醫療情況外，您還必須在醫療團體合作的醫院接受醫院治療。

有時，您可能需要醫療團體內的服務提供者無法提供的服務。在這種情況下，您的PCP將為您轉介至另一個醫療團體或網絡外的服務提供者。您的PCP將申請預先批准（事先授權），以便您在該服務提供者處就診。

在大多數情況下，您必須獲得PCP、醫療團體或Alliance的事先授權，才能在網絡外或非您所屬醫療團體的服務提供者處就診。緊急治療服務、家庭生育計畫服務或網絡內心理健康服務無需獲得預先批准（事先授權）。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

同時享有Medicare和Medi-Cal的會員

享有其他基本保險（如Medicare）的會員無需透過Alliance指定PCP，仍可在Alliance網絡內的醫師處就診。如需Medicare承保範圍的更多資訊，請撥打1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)。在大多數情況下，Medicare將首先承保您的護理費用，Alliance可能會承保部分費用。Alliance還可幫助支付Medi-Cal承保但Medicare不承保的服務。

醫師

您將從Alliance的《服務提供者通訊錄》中選擇一名醫師或其他醫療服務提供者作為您的PCP。您選擇的PCP必須是網絡內的服務提供者。如需取得Alliance《服務提供者通訊錄》的副本，請撥打1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡，或撥打免費電話1-877-932-2738（TTY 1-800-735-2929或711）。或者透過網站www.alamedaalliance.org取得該文件。

如果您打算選擇新的PCP，同樣應致電確認您想要選擇的PCP是否接收新患者。

如果您在成為Alliance會員之前已有一位醫師，而該醫師不在Alliance的網絡內，您可以在有限時間內繼續在該醫師處獲取服務。這稱為連續護理。您可以閱讀本手冊中有關連續護理的部分，瞭解更多詳情。如需瞭解更多資訊，請撥打1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡，或撥打免費電話1-877-932-2738（TTY 1-800-735-2929或711）。

如果您需要專科醫師，您的PCP會將您轉介到Alliance網絡內的專科醫師。有些專科醫師不需轉介。如需轉介的進一步資訊，請參閱本章下文的「轉介」。

請謹記，如果您不選擇PCP，Alliance會幫您選擇一位，除非您除了Medi-Cal之外還有其他綜合醫療保險。因為您最清楚您的醫療保健需求，所以最好由您自行選擇。如果您同時享有Medicare和Medi-Cal，或如果您有其他醫療保險，則您無需選擇Alliance的PCP。

如果想更換您的PCP，您必須從Alliance《服務提供者通訊錄》中選擇一名PCP。選擇之前，請確保該PCP仍在接收新患者。如需更換您的PCP，請撥打1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡，或撥打免費電話1-877-932-2738（TTY 1-800-735-2929或711）。您也可以以下網址登入Alliance會員入口網站帳戶，在線上申請更換您的PCP：www.alamedaalliance.org。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪www.alamedaalliance.org。

醫院

如遇緊急狀況，請撥打**911**或前往最近的急診室。

如果不是緊急醫療狀況，但您需要醫院護理，您的**PCP**將決定您前往哪家醫院。您需要前往您的**PCP**使用並且屬於**Alliance**服務提供者網絡內的醫院。《服務提供者通訊錄》中列出了**Alliance**網絡內的醫院。

女性健康專科醫師

您可以前往**Alliance**網絡內的女性健康專科醫師處，以獲得提供女性預防性和例行醫護服務所需的承保護理。您無需得到您的**PCP**的轉介或授權，即可獲得這些服務。如需協助尋找女性健康專科醫師，請查看《服務提供者通訊錄》，或撥打**1-510-747-4567**或免費電話**1-877-932-2738**與**Alliance**會員服務部聯絡（TTY **1-800-735-2929**或**711**）。您也可以撥打**24/7**全天候提供服務的免費護士諮詢專線**1-888-433-1876** (TTY **711**)。

對於家庭生育計畫服務，您的醫療服務提供者不必是**Alliance**服務提供者網絡中的一員。您可以選擇任何**Medi-Cal**服務提供者，無需轉介或預先批准（事先授權）即可獲取服務。如需協助尋找**Alliance**服務提供者網絡外的**Medi-Cal**醫療服務提供者，請撥打**1-510-747-4567**與**Alliance**會員服務部聯絡，或撥打免費電話**1-877-932-2738**（TTY **1-800-735-2929**或**711**）。

服務提供者通訊錄

Alliance《服務提供者通訊錄》列出了**Alliance**網絡中的服務提供者。該網絡由與**Alliance**或您的醫療團體合作的服務提供者組成。

Alliance《服務提供者通訊錄》列出了醫院、**PCP**、專科醫師、執業護士、助產護士、醫師助理、家庭生育計畫服務提供者、**FQHC**、門診心理健康服務提供者、管理式長期服務和支援 (managed long-term services and supports, **MLTSS**) 服務提供者、專業護理服務設施、家庭保健機構、醫療用品公司、產婦陪護服務、社區支援 (Community Support, **CS**) 服務提供者、強化護理管理 (Enhanced Care Management, **ECM**) 服務提供者、獨立分娩中心 (Freestanding Birth Center, **FBC**)、**IHCP**和 **RHC**。



請撥打**1-877-932-2738**或免費電話**1-510-747-4567**與**Alliance**會員服務部聯絡（TTY **1-800-735-2929**）。**Alliance**的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打**711**至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

《服務提供者通訊錄》包含Alliance網絡內服務提供者的名稱、地址、電話號碼、辦公時間和所用的語言。它還可以顯示服務提供者是否接收新患者。該文件還列出了建築物的無障礙物理設施，例如停車場、坡道、帶扶手的樓梯以及配有寬門和扶手的洗手間。

如需進一步瞭解醫師的教育、職業資格、住院醫師實習結業、培訓和委員會認證資訊，請撥打1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡，或撥打免費電話1-877-932-2738（TTY 1-800-735-2929或711）。

您可在線上上查閱《服務提供者通訊錄》，網址：www.alamedaalliance.org。

如果您需要印刷版《服務提供者通訊錄》，請撥打1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡，或撥打免費電話1-877-932-2738（TTY 1-800-735-2929或711）。

您可以在Medi-Cal Rx藥房目錄中找到與Medi-Cal Rx合作的藥房的清單，網址為<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。您也可以與撥打1-800-977-2273與Medi-Cal Rx聯絡（TTY請撥打1-800-977-2273並按7，或撥打711），以查找您附近的藥房。

及時獲得醫療護理

您的網絡內服務提供者必須根據您的醫療保健需求及時提供醫療護理服務。至少，他們必須在下表所列的時間範圍內為您提供約診服務。

<u>約診類型</u>	<u>您應該能夠在以下時間內獲得約診：</u>
不需要預先批准（事先授權）的緊急治療約診	48個小時
需要預先批准（事先授權）的緊急治療約診	96個小時
非急症（例行）初級護理約診	10個工作日
非急症（例行）專科護理約診	15個工作日
非急症（例行）心理健康服務提供者（非醫師）照護約診	10個工作日
非急症（例行）心理健康服務提供者（非醫師）後續照護約診	自上一次約診起10個工作日



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪www.alamedaalliance.org。

<u>約診類型</u>	<u>您應該能夠在以下時間內獲得約診：</u>
對傷症、疾病或其他健康狀況進行診斷或治療的非急症輔助（支援）服務（例行）約診	15個工作日
<u>其他等候時間標準</u>	<u>您應該可以在以下時間內接通電話：</u>
會員服務部正常營業時段的電話等候時間	10分鐘
護士諮詢專線的電話等候時間	30分鐘（與護士通話）

有時等待約診的時間會長一些。如果不影響您的健康，服務提供者可能會請您等候久一點。必須在您的病歷上註記，較長的等候時間不會對您的健康造成影響。您可以選擇等待稍後的預約，或打電話給Alliance以轉至您選擇的其他服務提供者。您的服務提供者和Alliance將尊重您的意願。

您的醫師可能會根據您的需要，為您推薦接受預防性服務的特定時間表、長期持續疾病的後續護理或長期專科醫師轉介。

當您致電Alliance或獲得承保服務時，請告知我們您是否需要口譯服務（包括手語）。免費提供口譯服務。我們極力反對安排未成人或家庭成員作為口譯員。如需進一步瞭解我們提供的口譯服務，請撥打1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡，或撥打免費電話1-877-932-2738（TTY 1-800-735-2929或711）。

如果您在Medi-Cal Rx藥房需要口譯服務（包括手語），請撥打1-800-977-2273與Medi-Cal Rx客戶服務處聯絡，服務時間為每週7天，每天24小時。TTY使用者請於週一至週五上午8點至下午5點之間撥打711。

獲得護理所需的交通時間或距離

Alliance必須遵循您在接受護理時所需的交通時間或距離的標準。這些標準可協助確保您不必前往距離您住所太遠的地方即可獲得護理服務。交通時間或距離標準取決於您所居住的縣。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪www.alamedaalliance.org。

如果Alliance無法在這些交通時間或距離標準範圍內為您提供護理服務，則DHCS可能允許另一種標準，其稱為替代管道標準。如需查看適用於您居住地區的Alliance時間和距離標準，請造訪網站www.alamedaalliance.org。或請撥打1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡，或撥打免費電話1-877-932-2738（TTY 1-800-735-2929或711）。

如果您無法在適用於您所在縣的Alliance交通時間或距離標準範圍內抵達該服務提供者處，即被視為距離遙遠，不論Alliance針對您的郵遞區號使用哪種替代管道標準。

如果您需要服務提供者的照護，而該位服務提供者距離您的住所很遙遠，請撥打1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡，或撥打免費電話1-877-932-2738（TTY 1-800-735-2929或711）。會員服務部可以幫助您找到離您較近的服務提供者。如果Alliance找不到離您較近的醫療服務提供者，則您可以要求Alliance為您安排前往服務提供者處所需的接送服務，即使該服務提供者離您的住所很遠也沒關係。

如果您需要藥房服務提供者的協助，請撥打1-800-977-2273與Medi-Cal Rx 聯絡（TTY請撥1-800-977-2273，然後按7；或撥打711）。

約診

當您需要醫療保健服務時：

- 打電話給您的PCP
- 通話期間準備好您的Alliance會員ID號碼
- 如果診所已關門，請留下訊息並報上您的姓名和電話號碼
- 攜帶您的Medi-Cal BIC卡和Alliance會員識別卡赴診
- 如有需要，申請前往約診處所需的接送服務
- 在約診時間前事先申請所需的語言協助或口譯服務，以便您就診時使用這些服務
- 準時赴約赴診，提前數分鐘到達以簽到、填寫表單，以及回答PCP可能提出的任何問題
- 如果您無法如期赴診或者會晚到，請立即打電話告知對方
- 準備好您的問題和用藥資訊



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪www.alamedaalliance.org。

如您有緊急醫療狀況，請撥打**911**或前往最近的急診室。如果您需要協助以確定您所需護理的緊急程度，而您的PCP無法與您交談，請撥打**24/7**全天候提供服務的免費護士諮詢專線**1-888-433-1876 (TTY 711)**。

前往約診地點

如果您無法往返提供承保服務的約診服務機構，**Alliance**可以協助安排接送服務。根據您的情況，您可能符合醫療接送或非醫療接送的條件。這些接送服務並非針對緊急情況，您可以免費使用。

如果您遇到緊急情況，請撥打**911**。為無關急診護理的服務和約診提供接送服務。

如需瞭解更多資訊，請閱讀第4章的「非緊急情況的交通福利」。

取消和重新安排約診

如果您無法赴診，請立即打電話給服務提供者的診所。如果您不得不取消，大多數服務提供者要求在就診前**24**小時（一個工作日）前致電通知。如果您多次失約，您的服務提供者可能會停止為您提供醫療服務，您將不得不尋找新的服務提供者。

付款

除非您需要支付長期照護的分攤費用，否則您**無需**為承保服務付費。如需瞭解更多資訊，請閱讀第2章中的「接受長期護理且有分攤費用的會員」。大多數情況下，您不會收到服務提供者的帳單。在獲取醫療保健服務或處方時，您必須出示您的**Alliance**會員識別卡和您的Medi-Cal BIC卡。您可能會收到福利說明 (Explanation of Benefits, EOB) 或服務提供者發出的收費說明。EOB和收費說明不是帳單。

如果您收到帳單，請撥打**1-510-747-4567**與**Alliance**會員服務部聯絡，或撥打免費電話**1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929或711)**。如果您收到處方藥帳單，請撥打



請撥打**1-877-932-2738**或免費電話**1-510-747-4567**與**Alliance**會員服務部聯絡（TTY **1-800-735-2929**）。**Alliance**的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打**711**至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

1-800-977-2273與Medi-Cal Rx聯絡（TTY請撥1-800-977-2273，然後按7，或撥打711）。或造訪Medi-Cal Rx網站：<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home>。

告知Alliance您被收取的金額、服務日期以及開具帳單的原因。Alliance將協助您確認該帳單是否涉及承保服務。您無需向服務提供者支付Alliance未繳付的任何承保服務的費用。如果您從網絡外服務提供者處獲得護理，但未獲得Alliance的預先批准（事先授權），您可能需要為所獲得的護理支付費用。

在網絡外服務提供者處就診之前，您必須獲得Alliance的預先批准（事先授權），除非存在以下情況：

- 您需要緊急救治，在這種情況下，請撥打**911**或前往最近的醫院
- 您身在Alliance服務區域外且需要緊急治療，在這種情況下，請前往任何緊急治療設施
- 您需要家庭生育計畫服務或性傳染病相關檢查服務，在這種情況下，您可前往任何Medi-Cal醫療服務提供者處，無需經過預先批准（事先授權）
- 您需要心理健康服務，在這種情況下，您可前往網絡內服務提供者或縣心理健康計畫服務提供者處，無需經過預先批准（事先授權）

如果您無法在Alliance網絡內獲得具醫療必要性的護理，因而需要從網絡外服務提供者處獲得該服務，只要屬於Medi-Cal承保服務且獲得Alliance的預先批准（事先授權），您就無需支付費用。如需急診護理、緊急治療與敏感服務的更多資訊，請參照本章相關標題下的內容。

如果您收到帳單，或被要求支付您認為不必支付的共付額，請撥打1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡，或撥打免費電話1-877-932-2738（TTY 1-800-735-2929或711）。如果您支付了帳單，可以向Alliance提交索償表單。您需要以書面形式告知Alliance您付費的項目或服務。Alliance將閱讀您的索償事項並決定您能否獲得報銷。

如有疑問，請撥打1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡，或撥打免費電話1-877-932-2738（TTY 1-800-735-2929或711）。

如果您接受退伍軍人事務部體制的服務，或在加州以外接受非承保或未經授權的服務，您可能需要負責支付該費用。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪www.alamedaalliance.org。

在下列情況中，Alliance不會償還您的費用：

- 這些服務不在Medi-Cal的承保範圍內，例如整形服務
- 您的Medi-Cal分攤費用未達標準
- 您在不接受Medi-Cal的醫師處求診，並簽署了表單，表明您無論如何都希望就診，並且會自行支付服務費用
- 您要求退還您的Medicare D部分計畫承保處方藥的Medicare D部分共付額

轉介

如果您需要專科醫師為您提供護理，您的PCP或其他專科醫師將會為您轉介。專科醫師是指專門提供一種醫療保健服務的服務提供者。為您轉介的醫師將會與您一起選擇專科醫師。為確保您能及時到專科醫師處就診，DHCS為會員設定了約診的時間範圍。這類時間範圍列於本章前文的「及時獲得醫療護理」一節。您PCP的診所可以幫助您與專科醫師安排約診。

其他可能需要轉介的服務包括診所內診療程序、X光透視和化驗。

您的PCP可能會給您一份表單，讓您帶到專科醫師處。專科醫師將會填寫該表單並發送回您的PCP處。只要專科醫師認為您需要接受治療，其便會為您提供治療。

如果您有需要長期接受特殊醫療護理的健康問題，您可能需要長期轉介。取得長期轉介表示您可以在同一位專科醫師處就診超過一次，而無需每次都經由轉介。

如果您無法取得長期轉介或者您想索取Alliance的轉介政策副本，請撥打1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡，或撥打免費電話1-877-932-2738（TTY 1-800-735-2929或711）。

您**無需**經由轉診，即可接受下列服務：

- PCP看診
- 產科/婦科 (Obstetrics/Gynecology, OB/GYN) 看診
- 緊急治療或急診護理就診
- 成人敏感服務，例如性侵犯護理



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪www.alamedaalliance.org。

- 家庭生育計畫服務（如需瞭解更多資訊，請撥打1-800-942-1054與家庭生育計畫資訊與轉診服務辦事處聯絡）
- 人類免疫缺陷病毒 (Human Immunodeficiency Virus, HIV) 檢測和諮詢（年滿12歲或以上）
- 性傳播感染服務（年滿12歲或以上）
- 脊椎矯正服務（由網絡外FQHC、RHC和IHCP提供該服務時，可能需要轉介）
- 由簽約的服務提供者提供的門診心理健康服務

未成人也可以獲得某些門診心理健康服務、敏感服務及物質使用障礙服務，而無需父母或監護人同意。如需更多資訊，請參閱本章下文的「未成人自主服務」以及本手冊第4章的「物質使用障礙治療服務」。

《加州癌症公平法案》轉介

複雜癌症的有效治療取決於多種因素。其中包括獲得正確的診斷和癌症專家的及時治療。如果您被診斷出患有複雜癌症，新制定的《加州癌症護理公平法案》(California Cancer Care Equity Act) 允許您向醫師申請轉介，以透過網絡內的美國國家癌症研究所 (National Cancer Institute, NCI) 指定的癌症中心、NCI社區腫瘤學研究計畫 (NCI Community Oncology Research Program, NCORP) 附屬機構或合資格的學術癌症中心接受癌症治療。

如果 Alliance 沒有網絡內 NCI 指定的癌症中心，Alliance 將允許您申請轉介，以透過加州網絡外的上列任一癌症中心獲得癌症治療，前提是該網絡外癌症中心與 Alliance 達成付款協議，除非您選擇其他癌症治療服務提供者。

如果您被診斷出患有癌症，請與 Alliance 聯絡，以確認您是否有資格透過上列其中一家癌症中心獲得服務。

準備戒菸？如需以英語瞭解服務，請撥打1-800-300-8086。如需西班牙語，請撥打1-800-600-8191。

如需瞭解更多資訊，請造訪www.kickitca.org。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪www.alamedaalliance.org。

預先批准（事先授權）

對於某些類型的護理，您的PCP或專科醫師需要在您獲得護理之前徵求Alliance的許可。這稱為徵求預先批准或事先授權。它意味著Alliance必須確保該護理具有醫療必要性（有需要）。

如果服務是為了保護生命、避免您患重症或殘障，或為了減輕因確診之疾病或傷勢所引發的劇烈疼痛而合理需要的服務，該服務即具有醫療必要性。對於未滿21歲的會員，Medi-Cal服務包括具醫療必要性的照護，用以解決或協助改善身心疾病或病症。

即使您從Alliance網絡內的服務提供者處獲取如下服務，也**始終**需要徵求預先批准（事先授權）：

- 非緊急狀況下住院
- Alliance服務區域外的服務（非急診護理或緊急治療）
- 門診手術
- 護理設施（包括與醫療保健服務部亞急性照護單位簽約的成人和兒童亞急性護理設施）或中級護理設施（包括發展障礙者中級護理設施 [Intermediate Care Facility for the Developmentally Disabled, ICF/DD]、ICF/DD-適應 [ICF/DD-Habilitative, ICF/DD-H]、ICF/DD-護理 [ICF/DD-Nursing, ICF/DD-N]）提供的長期護理或專業護理服務
- 專業治療、造影、檢測和診療程序
- 非緊急情況下的醫療接送服務

緊急救護車服務不需要預先批准（事先授權）。

Alliance將在獲得合理所需資訊後的5個工作日內對預先批准（事先授權）申請做出決定（批准或拒絕）。如果醫療服務提供者提出預先批准（事先授權）申請，並且Alliance判定遵循標準期限可能會嚴重危及您的生命或健康或您達到、維持或恢復身體最佳機能的能力，則Alliance將在72小時內做出預先批准（事先授權）決定。這表示在收到預先批准（事先授權）申請後，Alliance將根據您的健康狀況儘快發出通知，最遲將不會超過收到服務申請後的72小時或5個工作日。臨床或醫務人員（例如醫師、護士和藥劑師）負責審查預先批准（事先授權）申請。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

Alliance不會以任何方式影響審查員拒絕或批准承保或服務的決定。如果Alliance沒有批准申請，Alliance將向您發送一封執行通知 (Notice of Action, NOA) 信函。NOA將向您說明在您的不認同決定時如何提起上訴。

如果Alliance需要更多資訊或時間來審查您的申請，Alliance會與您聯絡。

在任何情況下，您都不需要獲得預先批准（事先授權），即可獲得急診護理，即使該服務在Alliance網絡外或在您的服務區域外，也同樣如此。如果您已懷孕，緊急醫療還包括分娩和生產。某些敏感護理服務不需經過預先批准（事先授權）。如需詳細瞭解敏感護理服務，請參閱本章後文的「敏感護理」。

如果您對預先批准（事先授權）有疑問，請撥打1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡，或撥打免費電話1-877-932-2738（TTY 1-800-735-2929或711）。

另方醫療意見

針對醫療服務提供者表示您需要接受的護理服務，或針對診斷結果或治療計畫，您可能希望獲得另方醫療意見。例如，如果您想確保自己的診斷準確無誤、不確定您是否需進行處方治療或手術，或者您已經嘗試遵循一項治療方案但沒有效果，您可能想要獲得另方醫療意見。如果您或您的網絡內服務提供者要求獲得另方醫療意見，並且您從網絡內服務提供者處獲得另方醫療意見，Alliance將承擔該另方醫療意見的費用。從網絡內服務提供者處獲得另方醫療意見時，您不需要徵求Alliance的預先批准（事先授權）。如果您想要獲得另方醫療意見，我們會將您轉介至合資格的網絡內服務提供者，為您提供意見。

如需尋求另方醫療意見以及協助選擇服務提供者，請撥打1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡，或撥打免費電話1-877-932-2738（TTY 1-800-735-2929或711）。您的網絡服務提供者也可以幫助您取得轉介，以便在您需要時獲得另方醫療意見。

如果Alliance的網絡內沒有服務提供者可以提供另方醫療意見，Alliance將承擔從網絡外服務提供者處獲得另方醫療意見的費用。如果您選擇提供另方醫療意見的服務提供者獲得核准，Alliance將在5個工作日內通知您。如果您患有慢性疾病、重度疾病或嚴重疾病，或者您的健康面臨迫切且嚴重的威脅，包括但不限於喪失生命、肢體或重要身體部位或身體機能，則Alliance將在72小時內以書面形式告知您。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

如果Alliance拒絕您的另方醫療意見請求，您可以提出申訴。若需深入瞭解申訴內容，請閱讀本手冊第6章的「投訴」。

敏感護理

未成人自主服務

如您未滿18歲，在未經父母或監護人許可的情況下仍可接受某些服務。這些服務稱為「未成人自主服務」。

您可在未經父母或監護人許可的情況下獲得以下服務：

- 針對強姦和其他性侵犯所提供的服務
- 妊娠檢查及諮詢
- 避孕服務，例如節育（絕育除外）
- 人工流產服務

如果您已年滿12歲，您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，或住宿庇護，根據您的成熟程度和參與自身健康保健的能力而定
- HIV/愛滋病 (Acquired Immunodeficiency Syndrome, AIDS) 諮詢、預防、檢測和治療
- 性傳播感染預防、檢測和治療，包括梅毒、淋病、衣原體和單純疱疹等性傳播疾病
- 適用於藥物和酒精濫用問題的物質使用障礙治療，包括篩查、評估、干預和轉介服務
 - 如需更多資訊，請參閱本手冊第4章中的「物質使用障礙治療服務」。

並非只能在Alliance網絡內的服務提供者或診所處獲得驗孕、避孕或性傳播疾病服務。您可以選擇任何Medi-Cal服務提供者，無需轉介或預先批准（事先授權）即可享受這些服務。

與敏感護理無關的網絡外服務提供者提供的服務可能無法獲得承保。如需尋找Alliance Medi-Cal網絡外的Medi-Cal服務提供者，或請求獲得接送服務以在醫療服務提供者處就



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

診，請撥打1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡，或撥打免費電話1-877-932-2738（TTY 1-800-735-2929或711）。如需瞭解有關避孕服務的更多資訊，請參閱本手冊第4章中的「預防性與保健服務以及慢性疾病管理」。

若要使用門診心理健康服務的未成人自主服務，您可以在沒有轉介和預先批准（事先授權）的情況下前往網絡內或網絡外服務提供者處就診。無需PCP轉介，也無需獲得Alliance的預先批准（事先授權），您即可獲得承保的未成人自主服務。

Alliance不承保屬於心理健康專科服務的未成人自主服務。您所在縣的縣心理健康計畫承保屬於心理健康專科服務的未成人自主服務。如需心理健康專科服務，請打電話給您的縣心理健康計畫，或隨時與Alliance行為健康組織聯絡，服務時間為每週7天，每天24小時。如需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>。

未成人可以撥打24/7全天候提供服務的免費護士諮詢專線1-888-433-1876 (TTY 711)，私下與服務代表談論其健康問題。

如果您能夠在無需家長或監護人同意的情況下自主同意接受護理，未經您的書面許可，Alliance不會將您的敏感護理服務資訊提供給Alliance計畫投保人或主要投保人或任何Alliance入保者。您也可以要求以某種形式或格式（如有）獲取您的醫療服務的私人資訊，並將發送至另一個地點。如需進一步瞭解如何要求提供敏感服務相關的保密通訊，請參閱本手冊第7章中的「隱私權政策通告」。

成人敏感護理服務

作為年滿18歲的成人，您可能不想前往您的PCP處接受某些敏感護理或私人護理。

您可以選擇透過任何醫師或診所接受這些類型的護理服務：

- 家庭生育計畫和節育（包括已年滿21歲成人的絕育服務）
- 驗孕和諮詢以及其他懷孕相關服務
- HIV/AIDS預防和檢測
- 性傳播感染預防、檢測和治療
- 性侵犯護理
- 門診人工流產服務



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪www.alamedaalliance.org。

提供敏感類服務的醫師或診所不一定要屬於Alliance網絡。您可以選擇到任何Medi-Cal服務提供者處就診，無需Alliance轉介或預先批准（事先授權），即可獲得這些服務。如果您從網絡外服務提供者處獲得了此處未列為敏感護理服務的護理，則可能需要支付相關費用。

如需幫助尋找提供這些服務的醫師或診所，或幫助到達服務地點（包括接送服務），您可以撥打1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡，或撥打免費電話1-877-932-2738（TTY 1-800-735-2929或711）。或撥打24/7全天候提供服務的免費護士諮詢專線1-888-433-1876（TTY 711）。

未經您的書面許可，Alliance不會將您的敏感護理服務資訊提供給Alliance計畫投保人或主要投保人或任何Alliance入保者。您也可以要求以某種形式或格式（如有）獲取醫療服務的私人資訊，並將其發送至另一個地點。如需進一步瞭解如何要求提供敏感服務相關的保密通訊，請參閱本手冊第7章中的「隱私權政策通告」。

基於道德理由拒絕提供服務

部分服務提供者會基於道德理由拒絕提供某些承保服務。如果他們基於道德理由而對某些承保服務有異議，他們有權不提供這些服務。您仍可從其他服務提供者處獲得這些服務。如果您的醫療服務提供者基於道德理由拒絕為您提供服務，他們將協助您尋找能提供所需服務的其他服務提供者。Alliance也可以與您一起尋找服務提供者。

某些醫院和服務提供者不提供以下一項或多項服務，即使這些服務受Medi-Cal承保：

- 家庭生育計畫
- 避孕服務，包括緊急避孕
- 絕育，包括在生產和分娩時進行的輸卵管結紮
- 不孕症治療
- 人工流產

為確保您選擇能為您和您的家人提供所需護理的服務提供者，請打電話給您想選擇的醫師、醫療團體、獨立執業協會或診所。諮詢服務提供者是否能夠並且願意提供您所需的服務。或請撥打1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡，或撥打免費電話1-877-932-2738（TTY 1-800-735-2929或711）。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪www.alamedaalliance.org。

您可以獲得這些服務。Alliance將確保您和您的家人可以使用能為你們提供所需護理的醫療服務提供者（醫師、醫院和診所）。如有疑問或需要幫忙尋找醫療服務提供者，請撥打1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡，或撥打免費電話1-877-932-2738（TTY 1-800-735-2929或711）。

緊急治療

緊急治療不適用於急診或會危及生命的病症。它是為防止突發疾病、受傷或已有疾病的併發症對您健康造成嚴重損害而提供的服務。大多數緊急治療約診無需獲得預先批准（事先授權）。如果您需要緊急治療，您將在48小時內獲得約診。如果您所需的緊急治療服務需要預先批准（事先授權），您將在提出申請後96小時內獲得約診。

如需緊急治療，請打電話給您的PCP。如您無法聯絡PCP，請撥打1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡，或撥打免費電話1-877-932-2738（TTY 1-800-735-2929或711）。或者您也可以撥打24/7全天候提供服務的免費護士諮詢專線1-888-433-1876（TTY 711），以瞭解最適合您的照護等級。

如果您在區域外需要緊急治療服務，請前往最近的緊急治療設施。

緊急治療需求可以是：

- 感冒
- 喉嚨痛
- 發燒
- 耳痛
- 肌肉扭傷
- 產科服務

當您在Alliance的服務區域內且需要緊急治療時，您必須在網絡內服務提供者處獲取緊急治療服務。在Alliance的服務區域內接受網絡內服務提供者的緊急治療服務時，無需經預先批准（事先授權）。

如果您在Alliance服務區域外，但在美國境內，您也可以接受緊急治療，無需預先批准（事先授權）。請前往離您最近的緊急治療設施。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪www.alamedaalliance.org。

Medi-Cal不承保美國境外的緊急治療服務。如果您在美國境外的其他國家旅行，且需要緊急治療，則不會承保您的醫療護理費用。

如果您需要心理健康緊急治療，請打電話給您所在縣的心理健康計畫，或者撥打1-510-747-4567或免費電話1-877-932-2738與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929或711）。您可以隨時致電與您所在縣的心理健康計畫或Alliance行為健康組織聯絡，服務時間為每週7天，每天24小時。如需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>。

如果您在接受承保範圍內的緊急治療服務時獲得藥物，Alliance會將這些藥物納入您的承保就診服務一併承保。如果您的緊急治療服務提供者給您開具需要到藥房配取的處方，Medi-Cal Rx將決定是否予以承保。如需瞭解有關Medi-Cal Rx的更多資訊，請參閱本手冊第4章的「其他Medi-Cal計畫與服務」部分中的「Medi-Cal Rx承保的處方藥」。

急診護理

如需急診護理，請撥打**911**或前往附近的急診室 (Emergency Room, ER)。對於急診護理服務，您不需要獲得Alliance的預先批准（事先授權）。

如您身在美國境內（包括美國領地），則您有權利使用任何醫院或其他急診護理設施。

如果您身在美國境外，則僅承保在加拿大及墨西哥住院的急診護理服務。在其他國家的急診護理與其他照護不在承保範圍內。

急診護理適用於危及生命的病症。此類護理適用於當您生病或受傷的情況，且具備一般健康和醫學常識的審慎（理性判斷）非專業人士（非醫療保健專業人員）均可預期，如果您不立刻接受診治，您的健康（或您腹中胎兒的健康）可能會有嚴重危險。這包括對身體機能、身體器官或身體部位造成嚴重損傷的風險。

範例可能包括但不限於：

- 活躍分娩
- 骨折
- 劇烈疼痛



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

- 胸部疼痛
- 呼吸困難
- 嚴重灼傷
- 用藥過量
- 暈倒
- 嚴重出血
- 精神病急症，例如重度抑鬱症或有自殺的念頭

請勿前往ER接受例行護理或非急需的護理。您應該從最瞭解您身體狀況的PCP處獲得例行護理。前往ER前，您不需要詢問您的PCP或Alliance。然而，如果您不確定您的病情是否屬於緊急醫療情況，請打電話詢問您的PCP。您也可以撥打24/7全天候提供服務的免費護士諮詢專線1-888-433-1876 (TTY 711)。

如果您在Alliance服務區域之外需要急診護理，請前往最近的ER，即使它不在Alliance的網路內。如果您前往ER，請他們打電話給Alliance。您或收治您的醫院應當在您獲得急診護理後的24小時內與Alliance聯絡。如果您在加拿大或墨西哥以外的其他國家，且需要急診護理，Alliance將不承保您的護理費用。

如果您需要緊急接送服務，請撥打**911**。

如果您在急診過後需要在網絡外醫院接受治療（穩定後醫療），該醫院將打電話給Alliance。

如果您或您認識的人處於危機中，請撥打**988**自殺與危機熱線：撥打或傳送簡訊至**988**，或在**988lifeline.org/chat**進行線上交談。988自殺與危機熱線為處於危機的任何人提供免費且保密的支援。其中包括面臨情緒困擾以及因自殺、心理健康和/或物質使用危機而需要支援的人。

請記住：除非您合理認為您遇到緊急情況，否則請勿撥打**911**。僅在緊急情況下才接受急診護理，請勿為了獲得例行護理服務或為了感冒或喉嚨痛等輕微疾病而使用急診護理。如遇緊急狀況，請撥打**911**或前往最近的ER。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪www.alamedaalliance.org。

24/7護士諮詢專線全年無休，每天24小時為您提供免費醫療資訊和建議。請撥打免費電話1-888-433-1876（TTY 711）。

護士諮詢專線

護士諮詢專線全年無休，每天24小時為您提供免費醫療資訊和建議。

請撥打24/7全天候提供服務的免費護士諮詢專線1-888-433-1876 (TTY 711)，以便：

- 與護士交談，其將解答您的醫療問題、提供護理建議，以及幫助您決定是否應立即前往醫療服務提供者處就診
- 獲得有關糖尿病或哮喘等疾病的幫助，包括針對哪類醫療服務提供者可能適合為您治療病症提出建議

護士諮詢專線**無法**協助預約診所就診或續配藥物。如果您需要這方面的協助，請致電服務提供者的診所。

如有需要，可使用護士諮詢專線的翻譯服務。

醫療保健預先指示

醫療保健預先指示，即預立醫囑，是一份法律文件您可在表單上列出您在日後無法表達意見或作決定時您想接受的醫療保健服務。您還可以列出您**不想**接受的醫療保健。您可以指定某人（例如配偶）在您不能做決定時為您做出醫療保健決定。

您可以在藥房、醫院、律所和醫師診所獲得預立遺囑表單。您可能需要為該表單付費。您還可以線上查找並下載免費的表單。您可以請您信任的家人、PCP或其他人幫助您填寫該表單。

您有權將您的預立遺囑表單納入您的病歷中。您有權隨時更改或取消您的預立遺囑。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

您有權瞭解預立遺囑法律的相關變更。Alliance將在州法律變更發生後的90天內告知您變更相關資訊。

如需瞭解更多資訊，您可以撥打1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡，或撥打免費電話1-877-932-2738（TTY 1-800-735-2929或711）。

器官與組織捐獻

您可以成為器官或組織捐獻者，拯救他人生命。如果您的年齡介於15到18歲，您可以在獲得父母或監護人的書面同意後成為捐獻者。您可隨時變更您成為器官捐贈者的意願。如需瞭解有關器官或組織捐獻的更多詳情，請諮詢您的PCP。您也可以造訪美國衛生與公共服務部 (U.S. Department of Health and Human Services) 網站www.organdonor.gov。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪www.alamedaalliance.org。

4. 福利和服務

您的健康保險計畫承保哪些福利和服務

本章解釋Alliance承保的福利和服務。如果承保服務具醫療必要性且由Alliance網絡內服務提供者提供，則該服務免費。除某些敏感服務和急診護理外，如果在網絡外服務提供者處接受照護，您必須向Alliance徵求預先批准（事先授權）。您的健康保險計畫可能會承保網絡外服務提供者所提供的具有醫療必要性的服務，但您必須就此類服務向Alliance徵求預先批准（事先授權）。

如果服務是為了保護生命、避免您患重症或殘障，或為了減輕因確診之疾病或傷勢所引發的劇烈疼痛而合理需要的服務，該服務即具有醫療必要性。對於未滿21歲的會員，Medi-Cal服務包括用以解決或協助改善身心疾病或病症的具有醫療必要性的護理。如需進一步瞭解承保服務，請撥打1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡，或撥打免費電話1-877-932-2738（TTY 1-800-735-2929或711）。

未滿21歲的會員享有額外福利和服務。如需瞭解更多資訊，請參閱本手冊第5章「兒童和青少年的健康護理」。

下一頁列有Alliance提供的部分基本健康福利和服務。標註星號 (*) 的福利和服務需要預先批准（事先授權）。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-877-932-2738與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

- 針灸療法*
- 急性（短期治療）居家健康治療與服務
- 成人免疫接種（注射）
- 過敏症測試及注射治療
- 急診救護車服務
- 麻醉師服務
- 哮喘防治
- 聽力治療*
- 行為健康治療*
- 生物標誌物檢測*
- 心臟復健
- 脊椎矯正服務*
- 化療與放射治療
- 認知健康評估
- 社區衛生工作者服務
- 牙科服務 - 有限制（由醫療專業人員/主要醫療保健服務提供者 ([primary care provider, PCP]) 在診所內進行）
- 透析/血液透析服務
- 產婦陪護服務
- 耐用醫療設備 (durable medical equipment, DME)*
- 連帶服務
- 急診室就醫
- 腸內和腸外營養*
- 家庭生育計畫服務（您可以尋求非合約服務提供者的服務）
- 適應服務和設備*
- 健康教育
- 助聽器
- 居家醫療保健*
- 安寧護理*
- 住院患者醫療和手術護理*
- 中級護理設施服務*
- 化驗及放射治療*
- 長期居家健康治療與服務*
- 產婦和新生兒照護
- 主要器官移植*
- 職能治療*
- 矯正用具/義肢*
- 造口術及泌尿用品
- 門診醫院服務*
- 門診心理健康服務
- 門診手術*
- 姑息治療*
- PCP看診
- 兒科服務
- 物理治療*
- 足部診療服務*
- 肺部康復*
- 快速全基因組測序
- 康復治療服務與設備*
- 專業護理服務，包括亞急性服務*
- 專科醫師看診
- 言語治療*
- 外科服務*
- 遠距醫療/遠距照護
- 跨性別服務*
- 緊急治療
- 眼科服務*
- 婦女保健服務



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-877-932-2738與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

如需承保服務的定義與說明，請參閱本手冊第8章「重要號碼及須知詞彙」。

如果服務是為了保護生命、避免您患重症或殘障，或為了減輕因確診之疾病或傷勢所引發的劇烈疼痛而合理需要的服務，該服務即具有醫療必要性。

具醫療必要性的服務包括適齡成長與發育，或獲得、維持、恢復身體機能所必需的服務。

對於21歲以下的會員，根據**Medi-Cal for Kids**（也稱為早期及定期篩查、診斷與治療 [Early and periodic screening, diagnostic and treatment, EPSDT]）福利，如果有必要糾正或改善缺陷和身體與心理疾病或病症，則該服務具有醫療必要性。包括改善或協助緩解身體或心理疾病或病症，或維持會員狀況以免惡化所必需的護理服務。

具醫療必要性的服務不包括：

- 未經檢測，或仍在檢測中的治療
- 未被普遍接受為有效的服務或項目
- 超出正常療程和治療時間或沒有臨床指南的服務
- 為照護者或服務提供者提供便利的服務

Alliance將與其他計畫協調，以確保您獲得所有具醫療必要性的服務，即使這些服務由其他計畫而非**Alliance**承保。

具醫療必要性的服務包括對下列情況合理且必要的承保服務：

- 保護生命；
- 預防重大疾病或重大殘障；
- 減輕劇烈疼痛；
- 實現適齡成長與發育；或
- 獲得、維持與恢復身體機能



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-877-932-2738與**Alliance**會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。**Alliance**的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

對於21歲以下的會員，具醫療必要性的服務包括上述所有承保服務，以及根據Medi-Cal for Kids and Teens福利所規定，任何其他必要的醫療保健、篩查、免疫接種、診斷服務、治療和其他糾正或改善缺陷以及身體和心理疾病和病症的必要措施。根據聯邦法律，此福利稱為早期及定期篩查、診斷與治療 (EPSDT) 福利。

Medi-Cal for Kids and Teens為低收入家庭的幼兒、兒童及21歲以下青少年提供預防、診斷與治療服務。Medi-Cal for Kids and Teens所承保的服務多於成人的福利。其旨在確保兒童可以及早進行檢測並接受護理，以預防或診斷和治療健康問題。Medi-Cal for Kids and Teens的目標是確保所有兒童都能在需要時得到他們所需的醫療保健服務——在正確的時間、正確的環境中為有需求的兒童提供合適的護理。

Alliance將與其他計畫協調，以確保您獲得所有具醫療必要性的服務，即使這些服務由其他計畫而非Alliance承保。請參閱本章下文的「其他Medi-Cal計畫與服務」。

由Alliance承保的Medi-Cal福利

門診（流動）服務

成人免疫接種（注射）

您無需獲得預先批准（事先授權），即可在網絡內醫療服務提供者處獲得成人免疫接種（注射）。Alliance承保由美國疾病控制和預防中心 (Centers for Disease Control and Prevention, CDC) 的免疫實踐諮詢委員會 (Advisory Committee on Immunization Practices, ACIP) 所建議的免疫接種（注射），以作為預防性服務，包括您旅行時需要的免疫接種（注射）。

您也可以透過Medi-Cal Rx在藥房獲得某些成人免疫接種（注射）服務。如需進一步瞭解Medi-Cal Rx，請參閱本章下文的「其他Medi-Cal計畫與服務」。

國民護理

Alliance承保過敏檢測和治療，包括脫敏治療、減敏治療或免疫治療。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

麻醉師服務

Alliance承保您在接受門診護理期間所提供的具醫療必要性的麻醉服務。這可能包括由麻醉師進行的牙科手術麻醉，但麻醉師可能需要預先批准（事先授權）。

脊椎矯正服務

Alliance承保脊椎矯正服務，僅限脊椎徒手推拿治療。脊椎矯正服務每個月僅限最多2次服務，或者每月可與以下服務中的2項合併計算：針灸治療、聽力治療、職能治療和言語治療。此限制不適用於21歲以下兒童。Alliance可預先批准具醫療必要性的其他服務。

以下會員符合脊椎矯正服務的資格：

- 21歲以下的兒童
- 孕婦，期限至妊娠結束當月，同時也包含妊娠結束後的60天
- 住進專業護理服務設施、中級照護設施或亞急性照護設施的人士
- 在Alliance網絡中的縣立醫院門診部、門診診所、聯邦合格醫療中心 (Federally Qualified Health Centers, FQHC) 或鄉村健康診所 (Rural Health Clinics, RHC) 獲得服務的所有會員。並非所有FQHC、RHC或縣立醫院都提供門診脊椎矯正服務。

認知健康評估

Alliance為年滿65歲且沒有資格透過Medicare計畫的年度保健就診獲得類似評估的會員承保年度認知健康評估。認知健康評估可以發現阿茲海默症或失智症的徵兆。

社區衛生工作者服務

當個人在社區衛生工作者 (Community Health Worker, CHW) 處接受的服務是由醫師或其他持照醫療執業人員推薦，且旨在預防疾病、殘障和其他病症或惡化、延年益壽以及促進身心健康和保健效果是，Alliance可承保該服務。CHW服務並無服務地點限制，會員可以在急診室等地點接受服務。

服務可包括：

- 健康教育和個人支援或倡導，包括慢性疾病或傳染病的控制及預防；行為、圍產期及口腔健康狀況；以及暴力或受傷預防
- 健康促進與輔導，包括目標設定和制定行動計畫，以解決疾病預防和管理問題



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

- 健康指引，包括提供資訊、培訓和支援，以協助獲取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。

經持照執業醫師認定，符合以下任何一種情況的會員可獲得CHW暴力預防服務：

- 會員因社區暴力而遭受暴力傷害。
- 會員因社區暴力而面臨遭受暴力傷害的巨大風險。
- 會員長期遭受社區暴力。

CHW暴力預防服務特別針對社區暴力（例如幫派暴力）。CHW可透過其他途徑為會員提供人際/家庭暴力方面的服務，並針對這些需求提供專門的訓練/經驗。

透析與血液透析服務

Alliance承保透析治療。如果您的醫師提出申請並獲得Alliance批准，則Alliance也會承保血液透析（長期透析）服務。

Medi-Cal承保範圍不包括：

- 舒適、便利或豪華性質的設備、用品和服務
- 非醫療用品，例如攜帶居家透析設備外出所需的發電機或配件

產婦陪護服務

Alliance承保網絡內產婦陪護服務提供者在會員懷孕期間、分娩與生產期間（包括死產、自然流產和人工流產）以及會員孕期結束後一年內提供的產婦陪護服務。Medi-Cal並不承保所有產婦陪護服務。

產婦陪護服務提供者是在分娩之前、分娩期間和分娩之後為孕婦和產婦提供健康教育、宣傳以及身體、情感和非醫療支援，包括在死產、自然流產和人工流產期間提供支援的分娩工作人員。

作為預防性福利，產婦陪護服務需要醫師或其他在其執業範圍內獲得許可的療癒藝術從業人員的書面推薦。DHCS發佈了關於產婦陪護服務的長期建議，以滿足對初步建議的要求。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

產婦陪護服務的初步建議包括以下授權：

- 一次初診
- 最多8次額外就診，可包括產前和產後就診
- 在分娩與生產（包括導致死胎的分娩）、人工流產或自然流產期間提供支援
- 孕期結束後，最多可進行2次長達3小時的產後檢查

只要有醫師或其他持照職業人員的額外書面建議，會員最多可接受九次額外的產後檢查。

如果沒有網絡內的產婦陪護服務提供者，Alliance必須為會員協調網絡外的產婦陪護服務。

連帶服務

Alliance為會員及其照護者承保具醫療必要性的連帶行為健康 (Dyadic Behavioral Health, DBH) 照護服務。連帶是指兒童及其父母或照護者。連帶照護為父母或照護者及兒童共同提供服務。該服務以家庭福祉為目標，旨在為兒童的發育和心理健康提供支持。

連帶照護服務包括：

- DBH健康兒童就診
- 連帶綜合社區支援服務
- 連帶心理教育服務
- 連帶父母或照護者服務
- 連帶家庭培訓，以及
- 兒童發展諮詢和孕產婦心理健康服務

門診手術

Alliance承保門診手術。對於部分手術，您在獲得此類服務前，需徵得預先批准（事先授權）。診斷程序和部分門診醫療或牙科程序被視為選擇性服務。您必須獲得預先批准（事先授權）。

醫師服務

Alliance承保具醫療必要性的醫師服務。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

足部（腳）診療服務

Alliance承保對人體足部的診斷及醫學、外科、機械、手法治療和電療法而言具醫療必要性的足部診療服務。此類服務包括針對腳踝和連接到足部的肌腱的治療服務。其中還包括針對控制足部功能的腿部肌肉和肌腱的非外科治療。

治療方法

Alliance承保不同的治療方法，包括：

- 化療
- 放射治療

產婦和新生兒照護

Alliance承保這些產婦和新生兒護理服務：

- 分娩中心服務
- 吸奶器及用品
- 母乳哺育教育和援助
- 照護協調
- 認證助產護士 (Certified Nurse Midwife, CNM) 服務
- 諮詢
- 分娩和產後照護
- 胎兒遺傳疾病的診斷和諮詢
- 產婦陪護服務
- 持照助產士 (Licensed Midwife, LM) 服務
- 產婦心理健康服務
- 新生兒照護
- 營養教育
- 與妊娠有關的健康教育
- 產前保健護理
- 社會和心理健康評估和轉介
- 維生素和礦物質補充劑



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

遠程醫療服務

遠程醫療是一種無需與服務提供者處於同一地方即可獲得服務的方法。遠程醫療可能涉及與您的服務提供者以電話，視訊或其他方式進行對話，或者可能涉及在無實時對話的情況下與您的服務提供者共享資訊。您可以透過遠程醫療獲得許多服務。

但是遠程醫療可能並非對所有的承保服務均適用。您可以聯絡您的服務提供者，以瞭解透過遠程醫療可以取得哪些類型的服務。如要進行遠程醫療，您和您的服務提供者都必須同意您適合透過遠程醫療接受服務。您有權獲得面對面的服務。即使您的服務提供者認為遠程醫療適合您，您也並非必須使用遠程醫療。

心理健康服務

門診心理健康服務

Alliance承保初步的心理健康評估，無需預先批准（事先授權）。您可以隨時從Alliance網絡中的持照心理健康服務提供者處獲得心理健康評估，而無需轉介。

您的PCP或心理健康服務提供者可能會將您轉介到Alliance網絡內的專科醫師處接受額外的心理健康篩查，以確定您所需照護的等級。如果您的心理健康篩查結果顯示您有輕微或中度的困擾，或者有心理、情緒或行為功能障礙，Alliance可為您提供心理健康服務。

Alliance承保以下心理健康服務：

- 個人和團體心理健康評估和治療（心理治療）
- 心理測試（當臨床表明有需要評估心理健康狀況時）
- 認知能力的培養，用於提高注意力、記憶力和解決問題的能力
- 出於監控藥物治療目的的門診服務
- 門診化驗服務
- Medi-Cal Rx合約藥物清單 (<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>) 中未承保的門診藥物，以及用品和補充劑
- 精神科諮詢
- 包含至少2位家庭成員的家庭治療。家庭治療包括但不限於以下項目：
 - 親子心理療法（0至5歲）
 - 親子互動療法（2至12歲）
 - 認知行為伴侶治療（成人）



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

如需幫助查找Alliance所提供心理健康服務的更多資訊，請撥打1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡，或撥打免費電話1-877-932-2738（TTY 1-800-735-2929或711）。

如果Alliance網絡中沒有您所需的心理健康疾病治療服務，或您的PCP或心理健康服務提供者無法按照上述「及時獲得醫療護理」一節中所列出的時限為您提供護理服務，則Alliance會承保並協助您獲得網絡外的醫療服務。

如果您的心理健康篩查結果顯示您可能存在更嚴重的障礙並且需要心理健康專科服務 (specialty mental health services, SMHS)，您的PCP或心理健康服務提供者會將您轉介至縣心理健康計畫，以便您獲得所需護理。Alliance將協助您協調與縣心理健康計畫服務提供者的首次約診，以選擇適合您的護理。如需瞭解更多資訊，請參閱本手冊第4章「其他 Medi-Cal計畫與服務」中的心理健康專科服務。

急診護理服務

為了治療緊急病症所需的住院服務和門診服務

Alliance承保在美國境內（包括例如波多黎各、美屬維京群島等美國領地）發生的急診醫療狀況的全部治療服務。Alliance還承保加拿大或墨西哥境內需要住院的急診護理服務。

急診醫療狀況是指伴隨劇痛或重傷的病症。該病症十分嚴重，致使審慎（理性判斷）非專業人士（非醫療保健專業人員）均可預期，如果不立即就醫，將會導致以下任一情況：

- 嚴重危及您的健康
- 嚴重危害身體機能
- 身體器官或部位功能嚴重失調
- 孕婦在活躍分娩時面臨嚴重風險，也就是在以下一種情況發生時生產：
 - 時間不夠，無法將其安全移到另一家醫院分娩
 - 移送可能對其自身或尚未出生的嬰兒的健康或安全造成威脅

如果醫院急診室為您提供最多72小時用量的門診處方藥，以作為治療的一部分，則Alliance會將此處方藥視為受承保急診服務的一部分進行承保。如果醫院急診室服務提供者為您提供處方簽，您不得前往門診藥房配藥，Medi-Cal Rx會負責承保該處方。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

如果您於旅行期間需要門診藥房為您緊急供應藥物，則該藥物將由Medi-Cal Rx而非Alliance承保。如果藥房需要幫助以為您緊急供應藥物，請讓其撥打1-800-977-2273與Medi-Cal Rx聯絡。

緊急接送服務

Alliance承保緊急情況中幫助您前往就近治療地點的救護車服務。這意味著您的狀況已經十分嚴重，其他前往治療地點的方式可能會危及您的健康或生命。在美國境外獲取的任何服務不受承保，但需要您在加拿大或墨西哥住院的急診護理服務除外。如果您在加拿大或墨西哥接受緊急救護車服務，而您在照護期間未住院，則Alliance不會承保救護車服務。

健康教育

Alliance提供健康指南和計畫，協助您管理健康問題。Alliance健康教育內容涵括您可以活用於日常生活的訣竅和工具。我們的保健手冊內容清晰、色彩豐富且易於閱讀。您可以索取英語、西班牙語、中文、越南語和他加祿語版本的Alliance保健手冊。

您也可以找到：

- 適用於年長者、女同性戀、男同性戀、雙性戀、跨性別、酷兒或質疑、雙性人和無性戀 (Lesbian, Gay, Bisexual, Transgender, Intersex, Queer/Questioning, Asexual, LGBTQIA+) 群體、家庭的社區資源指南
- 健康講義、工具和連結
- 您可以免費參與的課程和計畫的清單，以及更多資訊

請造訪Live Healthy網站www.alamedaalliance.org/live-healthy，以獲取健康主題的完整清單，您可透過電腦或手機查閱該資訊。如需紙講義或計畫清單的紙質副本，請於週一至週五上午8點到下午5點之間，撥打1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡，或撥打免費電話1-877-932-2738（TTY 1-800-735-2929或711）。您也可以填寫我們網站上的保健申請表 (Wellness Request Form)。

安寧療護和緩和治療

Alliance承保兒童和成人的安寧護理和緩和治療，這些治療有助於減輕生理、情感、社交和精神上的不適。年滿21歲的成人可能無法同時獲得安寧護理和治療性（治癒性）照護服務。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪www.alamedaalliance.org。

安寧護理

安寧護理是為患有末期疾病的會員提供的福利。安寧護理規定會員的預期壽命必須為六個月或更短。其屬於一種干預手段，主要關注於疼痛和症狀管理，而不是延長生命的治療。

安寧護理包括：

- 照護服務
- 物理、職能或言語服務
- 醫療社會服務
- 居家醫療保健助理和家事服務
- 醫療用品及用具
- 部分藥物和生物服務（部分可透過Medi-Cal Rx提供）
- 諮詢服務
- 在危機期間和必要時提供24小時持續照護服務，以使患末期疾病的會員可以留在家中
 - 每次最多連續五天在醫院、專業護理服務設施或安寧療護設施提供的住院患者緩和護理
 - 在醫院、專業護理服務設施或安寧療護設施進行短期住院治療以控制疼痛或緩解症狀

Alliance可能會要求您在網絡內服務提供者處獲取安寧護理，除非網絡內無法提供具醫療必要性的服務。

緩和治療

緩和治療是以患者和家庭為中心的護理，透過預期、預防和治療痛苦來改善其生活質量。緩和治療不要求會員的預期壽命為六個月或更短。緩和治療可以與治癒性照護同時提供。

緩和治療包含：

- 事前護理規劃
- 緩和治療評估與諮詢
- 包括所有獲得授權之緩和和治癒性照護在內的護理護計畫
- 緩和治療團隊包括但不限於：
 - 醫學或骨病學博士
 - 醫師助理



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

- 註冊護士
- 持照職業護士或執業護士
- 社工
- 牧師
- 照護協調
- 疼痛和症狀管理
- 心理健康與醫療社會服務

年滿21歲的成人不能同時接受緩和（治療性）治療和安寧護理服務。如果您正在接受緩和和治療，並符合獲得安寧護理的資格，您可以隨時申請變更為安寧護理。

住院

麻醉師服務

Alliance承保在可獲承保的住院期間的具有醫療必要性的麻醉師服務。麻醉師是專門為患者實施麻醉的醫療服務提供者。麻醉是在某些醫療或牙科手術期間使用的醫療手段。

住院患者醫院服務

Alliance承保您入院後的具醫療必要性的住院服務。

快速全基因組測序

快速全基因組測序 (Rapid Whole Genome Sequencing, RWGS) 是針對Medi-Cal會員的一項承保福利，適用對象為在重症監護室接受住院服務的任何不超過一歲的會員。該福利包括個人測序、父母及其子女的三人測序，以及超快速測序。

RWGS是一種可以及時診斷病況的新方法，用於加強一歲及以下兒童接受的重症監護室 (Intensive Care Unit, ICU) 照護。如果您的子女符合加州兒童服務 (California Children's Services, CCS) 計畫的資格，CCS可能會負責支付住院和RWGS費用。

外科服務

Alliance承保在醫院內執行且具醫療必要性的手術。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

延伸產後保險

Alliance可承保妊娠結束後最多12個月的全面服務，不論會員的公民身分、移民狀態、收入變化或妊娠如何結束。

康復和適應（治療）服務和設備

這項福利包括各種服務及裝置，旨在幫助傷患、殘障人士或慢性疾病患者取得或恢復心理和身體方面的技能。

只要符合下列規定，Alliance就會承保本節所述的這些康復和適應服務：

- 這些服務具醫療必要性
- 這些服務旨在為了治療病症
- 這些服務旨在幫助您保持、學習或改進日常生活技能和功能
- 您可在網絡內機構接受服務，除非網絡內醫師認為您前往其他醫院接受該服務具醫療必要性，或是網絡內沒有機構可治療您的病症。

Alliance承保這些康復/適應服務：

針灸療法

Alliance承保針灸服務，以預防、緩和或減輕因普遍認可的病症而引起的嚴重持續慢性疼痛感。

針灸門診服務（帶有或不帶有電針刺激）僅限於每月2次服務，結合由醫師、牙醫、足科醫師或針灸師提供的聽力治療、脊椎矯正、職能治療和言語治療服務。此限制不適用於21歲以下兒童。Alliance可能會預先批准（事先授權）更多具醫療必要性的服務。

聽力學（聽力）

Alliance承保聽力服務。脊椎矯正服務僅限於每月兩次服務，結合針灸、聽力學、職能治療和言語治療服務。（21歲以下兒童不適用此限制）。Alliance可能會預先批准（事先授權）更多具醫療必要性的服務。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

行為健康治療

Alliance透過Medi-Cal for Kids and Teens福利為21歲以下的會員承保行為健康治療 (Behavioral Health Treatment, BHT) 服務。BHT包括各種服務和治療計畫，例如應用行為分析和實證行為介入計畫，它們旨在讓21歲以下會員在可行的範圍內將其能力發揮或恢復至最佳程度。

BHT服務使用行為觀察和強化法或透過倡導目標行為的逐步教學來教導各項技能。BHT服務以可靠的實證據為基礎。這些服務不是實驗性服務。BHT服務的範例包括行為干預、認知行為干預計畫、綜合行為治療和應用行為分析。

BHT服務必須具醫療必要性，由持照醫師或心理醫師開方，獲得Alliance批准，並根據獲得核准的治療計畫提供。

心臟復健

Alliance承保住院和門診心臟康復服務。

耐用醫療設備 (DME)

Alliance承保醫師、醫師助理、執業護士與臨床專科護理師開立處方的DME供應、設備和其他服務的採購和租賃費。可能會依據醫療必要性承保開立處方的DME物品，以維護日常活動必不可少的身體機能或預防重大身體殘障。

一般而言，Alliance不承保：

- 舒適、便利或豪華性質的設備、功能與用品，除了本章前述標題為「產婦和新生兒照護」下方的「吸奶器及用品」所述的零售等級吸奶器
- 並非用於維護日常生活的一般活動的物品，例如運動設備（包括用來支持娛樂或運動活動的裝置）
- 衛生設備，但21歲以下且有醫療需要的會員不適用此情況
- 非醫用物品，例如桑拿浴或電梯
- 房屋翻新或汽車整修
- 用於檢測血液或其他身體物質的裝置（Medi-Cal Rx承保糖尿病血糖監測儀、連續血糖監測儀、試紙與刺血針）
- 心肺電子監測儀，其中不包括嬰兒呼吸暫停監測儀



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

- 因遺失、被盜或誤用而造成的設備維修或更換，但21歲以下且有醫療需要的會員不適用此情況
- 其他通常不主要用於醫療保健的物品

在某些情況下，如果您的醫師申請預先批准（事先授權），這些用品可能會得到核准。

腸內和腸外營養

當您因病症而無法正常進食時，可以使用這些方法為身體輸送營養。具醫療必要性時，腸內和腸外營養產品也在Medi-Cal Rx的承保範圍內。當具有醫療必要性時，Alliance承保腸內和腸外營養產品。

助聽器

如果您經測試被診斷為聽力喪失，助聽器具有醫療必要性並收到醫師的處方，Alliance承保助聽器費用。承保範圍僅限於滿足您的醫療需求的最低成本的助聽器。Alliance將承保一隻助聽器，除非必須為雙耳各配一隻助聽器才能達到比單耳助聽器更好的效果。

對於需要助聽器的未滿21歲會員：

在Alameda縣，州法律要求需要助聽器的21歲以下兒童被轉介至加州兒童服務 (CCS) 計畫，以確定該兒童是否符合CCS資格。如果兒童符合CCS資格，CCS將會承保具醫療必要性的助聽器費用。如果兒童不符合CCS資格，Alliance將會承保具醫療必要性的助聽器，作為Medi-Cal承保範圍的一部分。

對於需要助聽器的已滿21歲會員：

根據Medi-Cal，Alliance將為每隻承保的助聽器承保以下服務：

- 貼合度所需的耳模
- 一個標準電池包
- 提供門診服務，確保助聽器正常運作
- 提供門診服務，檢查助聽器的清潔與貼合度
- 助聽器的維修
- 助聽器配件和租賃



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

根據Medi-Cal，如果出現以下情況，Alliance將承保更換助聽器：

- 您目前的助聽器無法矯正失聰
- 您的助聽器遺失、被盜或並非因為您的過失而損壞，而且無法修復。您必須為我們提供一份通知，說明上述事件的緣由

對於年滿21歲的成人，Medi-Cal不承保：

- 助聽器電池更換

居家保健服務

Alliance可承保居家提供的保健服務，前提是此類服務具醫療必要性，並由您的醫師或醫師助理、執業護士或臨床專科護理師開立處方。

居家保健服務僅限於Medi-Cal承保的服務，例如：

- 兼職專業照護
- 兼職居家保健助理
- 專業物理治療、職能治療和言語治療
- 醫療社會服務
- 醫療用品

醫療用品、設備及用具

Alliance承保醫師、醫師助理、執業護士與臨床專科護理師開立處方的醫療設備。有些醫療用品是透過隨診付費 (Fee-for-Service, FFS) 的Medi-Cal Rx而非Alliance進行承保。當Medi-Cal Rx承保用品時，服務提供者將向Medi-Cal請款。

Medi-Cal不承保：

- 一般居家用品，包括但不限於：
 - 自黏膠帶（所有類型）
 - 外用酒精
 - 美容用品
 - 棉球與棉棒
 - 除塵粉



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

- 紙巾
- 金縷油
- 一般居家療法，包括但不限於：
 - 白色凡士林
 - 乾性肌膚用油與乳液
 - 滑石與滑石組合產品
 - 氧化劑，例如過氧化氫
 - 過氧化脲和過硼酸鈉
- 非處方洗髮精
- 含有苯甲酸和水楊酸的軟膏、水楊酸乳膏、軟膏或液體，以及氧化鋅糊劑的外用製劑
- 其他一般不用於醫療保健目的，經常且主要由沒有特定醫療需求的人士所使用。

職能治療

Alliance承保職能治療服務，包括職能治療評估、治療規劃、治療、指導和諮詢服務等。

職能治療服務僅限於每月2次服務，結合針灸、聽力學、職能治療和言語治療服務。

（21歲以下兒童不適用此限制）。Alliance可能會預先批准（事先授權）更多具醫療必要性的服務。

矯正用具/義肢

Alliance承保具醫療必要性且醫師、足病醫師或非醫師醫療服務提供者處方要求的矯形和義肢用具和服務。這包括植入式助聽器、義乳/義乳文胸、燒傷壓力服裝和假肢，用於恢復功能或替換身體部位，或支撐虛弱或變形的的身體部位。

造口術及泌尿用品

Alliance承保造口術袋、導尿管、引流袋、沖洗用品和粘合劑。這不包括用於舒適、便利或豪華目的的設備或功能的用品。

物理治療

Alliance承保具醫療必要性的物理治療服務，包括物理治療評估、治療規劃、治療、指導、諮詢服務以及外用藥物的施用。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

肺部康復

Alliance承保具醫療必要性且由醫師開立處方的肺康復治療。

專業護理服務設施服務

如果您是殘障人士且需要較高等級的照護，則Alliance承保具醫療必要性的專業護理服務設施服務。這些服務包括每天24小時提供專業護理的持照設施內的食宿。

言語治療

Alliance承保具醫療必要性的言語治療。言語治療服務僅限每月2次，結合針灸、聽力學、脊椎矯正和職能治療服務。此限制不適用於21歲以下兒童。Alliance可能會預先批准（事先授權）更多具醫療必要性的服務。

跨性別服務

Alliance承保變性服務（性別確認服務），但條件是該服務具有醫療必要性或符合外科整形手術的規定。

臨床試驗

對於接受臨床試驗的患者，Alliance承擔例行患者照護的費用，其中包括癌症臨床試驗，詳情請見美國臨床試驗清單：<https://clinicaltrials.gov>。

Medi-Cal Rx是Medi-Cal FFS的一部分，承保大多數門診處方藥。如需瞭解更多資訊，請參閱本章下文的「門診處方藥」。

化驗及放射科檢查服務

Alliance承保具醫療必要性的門診及住院化驗和X光透視服務。如果具醫療必要性，可承保各種進階成像檢查，例如電腦斷層 (Computerised Tomography, CT) 掃描、磁共振成像 (Magnetic Resonance Imaging, MRI) 和正電子發射斷層攝影術 (Positron Emission Tomography, PET) 掃描。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪www.alamedaalliance.org。

預防性與保健服務以及慢性疾病管理

Alliance承保：

- 美國免疫實踐諮詢委員會 (ACIP) 建議接種的疫苗
- 家庭生育計畫服務
- 美國兒科學會的「Bright Futures」建議
(https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- 童年不良事件經歷 (Adverse Childhood Experiences, ACE) 篩檢
- 哮喘防治服務
- 美國婦產科醫師學會 (American College of Obstetricians and Gynecologists) 推薦為女性提供的預防服務
- 幫助戒菸，也稱為戒菸服務
- A級和B級美國預防服務任務小組建議的預防服務

家庭生育計畫服務

向育齡會員提供家庭生育計畫服務，使他們能夠決定子女的數量和出生間隔時間。這些服務包括美國食品與藥物管理局 (Food and Drug Administration, FDA) 批准的所有避孕方法。Alliance的PCP和OB/GYN專科醫師可提供家庭生育計畫服務。

如需家庭生育計畫服務，您也可以選擇不屬於Alliance網絡內的任何Medi-Cal醫師或診所，且無需徵求Alliance的預先批准（事先授權）。如果您從網絡外醫療服務提供者處獲得與家庭生育計畫無關的服務，這些服務可能不會受到承保。如需瞭解更多資訊，請撥打1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡，或撥打免費電話1-877-932-2738（TTY 1-800-735-2929或711）。

慢性疾病管理

Alliance也承保以下病症的慢性疾病管理計畫：

- 糖尿病
- 心血管疾病
- 哮喘
- 抑鬱症
- 產前產後憂鬱症



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪www.alamedaalliance.org。

如需21歲以下會員的預防性護理資訊，請參閱本手冊第5章的「兒童和青少年的健康護理」。

糖尿病預防計畫

糖尿病預防計畫 (Diabetes Prevention Program, DPP) 是有據可依的生活方式改變計畫。這項為期12個月的計畫主要關注生活方式的改變。該計畫旨在預防或延遲被診斷為前期糖尿病的2型糖尿病患者者的病情發作。符合標準的會員第二年可繼續參加。該計畫提供教育和團體支持。

其方法包括但不限於：

- 提供一名同伴教練
- 教導自我監控和解決問題
- 提供鼓勵和反饋
- 提供資訊材料以支援目標
- 追蹤常規稱重以幫助實現目標

會員需滿足特定條件才可加入DPP。請致電Alliance以瞭解您是否符合參與該計畫的資格。

外科整型服務

Alliance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外科手術。身體的異常結構由先天性缺陷、發育異常、創傷、感染、腫瘤、疾病或乳房切除術等導致身體結構缺失的疾病治療引起。可能適用一些限制條款和例外情形。

藥物濫用障礙篩檢服務

Alliance承保：

- 酒精和藥物篩檢、評估、短暫干預和轉介治療 (Screening, Assessment, Brief Interventions, and Referral to Treatment, SABIRT)

對如需瞭解全縣的治療服務承保範圍，請參閱本章下文的「物質使用障礙治療服務」。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

眼科福利

Alliance承保：

- 每24個月一次的例行眼科檢查；如果更頻繁的眼科檢查對於會員來說具醫療必要性，例如患有糖尿病的會員，則承保此類額外的檢查
- 在提供有效處方的情況下，每24個月可配一次眼鏡（鏡框和鏡片）
- 如果您的處方有變更，或者您的眼鏡丟失、被盜或損壞且無法修復，並且不是由您造成，您可以在24個月內更換眼鏡。您必須說明您的眼鏡是如何丟失、被盜或損壞的。
- 針對影響日常活動能力（如年齡相關的黃斑病變），且無法透過標準眼鏡、隱形眼鏡、藥物或手術矯正視力受損問題而提供的視力設備。
- 具醫療必要性的隱形眼鏡。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，則可以承保隱形眼鏡測試和隱形眼鏡。符合特殊隱形眼鏡條件的醫療狀況包括但不限於無虹膜、無晶狀體和角膜白斑。

非緊急情況的交通福利

如果您的醫療需求不允許您使用汽車、公共汽車、列車或計程車前往醫療護理約診地點，您有權獲得醫療接送服務。您可以獲得針對承保服務和Medi-Cal所承保藥房預約提供的醫療接送服務。如需醫療接送服務，您可諮詢您的醫師、牙醫、足科醫師或心理健康或物質使用障礙服務提供者。您的服務提供者將會決定合適的接送服務方式以滿足您的需求。

如果他們發現您需要醫療接送服務，他們將填寫表單並將其提交給Alliance以開立處方。一旦獲得批准，根據醫療需要，批准有效期可長達12個月。獲得批准後，您即可根據自己的需要獲得接送服務，不計次數。當處方到期時，如果您仍符合資格，您的醫師需重新評估您對醫療接送的醫療需求，在適當情況下重新核准您的醫療接送處方。您的醫師可能會重新核准最多12個月或更短時間的醫療接送服務。

醫療接送包括救護車、擔架車、輪椅箱型車或航空運輸。在您需要乘車赴診時，Alliance將為您的醫療需求承擔最低成本的醫療接送費用。這意味著，比如若您的身體或醫療狀況允許搭乘輪椅廂型車，Alliance將不會支付救護車費用。只有在您的醫療狀況不允許進行任何形式的地面運輸時，您才有權使用航空運輸。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

如果您符合以下情況，即可獲得醫療接送服務：

- 經醫師或其他服務提供者書面授權確定因身體狀況或醫療原因有需要；或者您因身體狀況或醫療原因無法搭乘汽車、公共汽車、列車、計程車前往約診地點
- 您因為身體或精神障礙，需要在司機的協助下往返您的住所、車輛或治療地點

如需申請您醫生所指定的非緊急（例行）約診醫療接送服務，請至少在約診日期前3個工作日（週一至週五），撥打免費電話1-877-251-9612與Alliance個案管理部聯絡，或撥打免費電話1-866-791-4158與Alliance接送服務部聯絡。如需緊急約診，請儘快撥打電話。致電時請準備好您的Alliance會員識別卡。

醫療接送服務限制條款

Alliance提供能滿足您的醫療需求的最低成本的醫療接送，將您從家送到可以預約的最近的服務提供者處。如果Medi-Cal不承保您所接受的服務，或者您的約診並非Medi-Cal所承保藥房的約診，則您無法享受醫療接送服務。有關承保服務列表，請參閱本手冊第4章的「福利和服務」一節。

如果此類約診由Medi-Cal承保，但不透過健康保險計畫承保，則Alliance不承保醫療接送服務，但是可以幫助您預約Medi-Cal的接送服務。除非得到Alliance的預先授權，否則不承保Alliance網絡外或服務區域外的接送服務。如需獲取更多資訊或申請醫療接送服務，請撥打免費電話1-877-251-9612與Alliance個案管理部聯絡，或撥打免費電話1-866-791-4158與Alliance接送服務部聯絡。

接送服務聯絡員

Alliance接送服務聯絡員為會員和醫療服務提供者提供服務，以確保符合資格的接送請求得到安排和授權。

如需更多資訊，請撥打1-510-373-5654諮詢Alliance接送服務聯絡員。

會員承擔的費用

您無需為Alliance安排的接送服務付費。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪www.alamedaalliance.org。

如何獲得非醫療接送服務

您的福利包括當約診項目為Medi-Cal承保服務且您沒有可用的交通方式時，將您送至約診地點的接送服務。

如果您已用盡其他辦法搭乘交通運輸工具，並且滿足以下條件，則可免費乘車：

- 往返就診地點以獲取您的服務提供者所授權的Medi-Cal服務；或
- 領取處方藥和醫療用品

Alliance允許您使用汽車、計程車、公共汽車或其他公共/私人交通方式前往約診地點以獲取Medi-Cal承保服務。Alliance將承保能滿足您需求的最低成本的非醫療接送服務。有時，Alliance可以報銷（返還您費用）您安排的私人車輛的行程。您在使用私人車輛之前須經過Alliance批准。

您必須告知我們，您無法以其他方式出行（例如搭乘公共汽車）的原因。您可以透過打電話、傳送電子郵件或當面的方式告知我們原因。如果您可以使用公共交通或可以自駕前往約診地點，Alliance將不會為您報銷費用。此福利僅適用於無法使用公共交通的會員。

對於里程數報銷，您必須提供駕駛員以下證件的副本：

- 駕駛執照；
- 機動車輛登記證明；及
- 車輛保險證明

如需申請已批准服務的接送服務，請至少於約診日期前3個工作日（週一至週五），撥打免費電話1-877-251-9612與Alliance個案管理部門聯絡，或撥打免費電話1-866-791-4158與Alliance接送服務部聯絡。如果您需要緊急約診，請儘早聯絡。致電時請準備好您的Alliance會員識別卡。

注意：美國印第安人也可以聯絡印第安人醫療保健服務提供者，以申請非醫療接送服務。

非醫療接送服務限制條款

Alliance提供能滿足您需求的最低成本的非醫療交通，以將您從家送到可預約的最近的服務提供者處。會員無法自己開車或直接報銷非醫療接送服務的費用。如需獲取更多資訊，



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪www.alamedaalliance.org。

請撥打免費電話1-877-251-9612與Alliance個案管理部聯絡，或撥打免費電話1-866-791-4158與Alliance接送服務部聯絡。

非醫療接送不適用於以下情況：

- 救護車、擔架車、輪椅廂型車或其他形式的醫療運輸工具對於獲取Medi-Cal承保服務而言具醫療必要性
- 您因為身體狀況或醫療狀況，需要在司機的協助下往返於您的住所、車輛或治療地點
- 您坐在輪椅上，在沒有駕駛員幫助的情況下無法進出車輛
- Medi-Cal不承保該服務

會員承擔的費用

您無需為Alliance安排的非醫療接送服務付費。

長途費用

在某些情況下，如果您必須長途奔波才能到非住家附近的醫院就診，Alliance會承保食宿等長途費用，以及停車、過路費等其他相關費用。也可為與您一起出行以協助您赴診或向您捐獻器官以進行器官移植的人承保長途費用。您必須撥打免費電話1-877-251-9612與Alliance個案管理部聯絡，或撥打免費電話1-866-791-4158與Alliance接送服務部聯絡，就這些服務徵求預先批准（事先授權）。

Alliance承保的其他福利和計畫

長期護理服務和支持

Alliance為符合資格的會員承保下列類型的長期照護設施或診所的長期照護服務和支持：

- Alliance核准的專業護理服務設施服務
- Alliance核准的亞急性醫療設施護理服務（包括成人和兒童）
- Alliance核准的中級護理設施服務，包括：
 - 中級護理設施/發展障礙 (Intermediate care facility/developmentally disabled, ICF/DD)



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪www.alamedaalliance.org。

- 中級護理設施/發展障礙—適應 (Intermediate care facility/developmentally disabled-habilitative, ICF/DD-H)
- 中級護理設施/發展障礙—護理 (Intermediate care facility/developmentally disabled-nursing, ICF/DD-N)

如果您符合長期護理服務的資格，Alliance會確保將您安置於最能滿足您醫療需求之照護等級的醫療保健設施或診所內。

如果對長期護理服務有疑問，請撥打1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡，或撥打免費電話1-877-932-2738（TTY 1-800-735-2929或711）。

基本保健管理

從許多不同的服務提供者或不同的保健系統獲取照護並不容易。Alliance希望確保會員獲得所有具醫療必要性的服務、處方藥和行為健康服務。Alliance可以免費協助您安排和管理健康需求。即使其他計畫已經提供承保，我們也會提供這項支援。

在您離開醫院後，或是從不同的系統獲得護理時，滿足您的醫療保健需求可能並不容易。

以下是Alliance協助您的一些方式：

- 如果您在出院後，在預約複診或取得藥物方面遇到困難，Alliance可以提供協助。
- 如果您需要面對面看診，Alliance能協助您獲取免費接送服務。

如果對自己或您子女的健康有疑問或擔憂，請撥打1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡，或撥打免費電話1-877-932-2738（TTY 1-800-735-2929 或711）。

護理協調

Alliance護理協調計畫 (Care Coordination Program) 的健康顧問、護士和社工可為您提供短期協助，例如：

- 與多位醫療保健服務提供者協調
- 尋找Alliance網絡內的服務提供者
- 管理健康狀況的自我保健指南
- 協助安排就診的交通方式
- 尋找社區資源



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

複雜照護管理 (CCM)

具有較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。Alliance為對於患有複雜病症且經常前往急診室或醫院就診的會員提供複雜照護管理 (Complex Care Management, CCM) 服務。其中可能包括有多種醫療和行為健康問題的會員、經常到醫院和ER就診的會員，以及有其他複雜病況的會員。

Alliance所屬CCM團隊的護士、社工和顧問可協助您：

- 安排醫師看診 – 針對您的身體和心理健康
- 瞭解藥物
- 瞭解社區服務和資源
- 協調需居家使用的服務和用品
- 提供更有利於照護的工具
- 達成您的健康目標

如果您加入了CCM或增強型護理管理（請參閱下文），Alliance將確保為您指派護理經理，幫助您進行上述基本照護管理，以及在您離開醫院、專業護理服務設施、精神病院或住院治療設施時提供其他過渡性照護支援。

過渡性照護服務 (TCS)

當您從一種護理設施或護理級別轉到另一種護理設施或級別時，例如離開醫院、專業護理服務設施構(skilled nursing facility, SNF) 或其他護理設施時，Alliance將為您提供過渡性照護服務 (Transitional Care Service, TCS)。將有單一聯絡人在過渡期間協助您。

如果您符合資格，Alliance可能就TCS事宜與您聯絡。您也可以打電話給Alliance或醫療保健服務提供者，以瞭解您何時可以獲得TCS。

您的Alliance的TCS單一聯絡人可協助您：

- 安排後續的醫師看診
- 瞭解藥物
- 瞭解社區服務和資源
- 協調需居家使用的服務和用品



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

如果您加入了CCM或ECM（請參閱下文），Alliance將確保為您指派護理經理，幫助您進行上述基本照護管理，以及在您離開醫院、專業護理服務設施、精神病院或住院治療設施時提供其他過渡性照護支援。

如需瞭解更多資訊，或確認您是否符合資格，請致電：

Alliance個案與疾病管理部門

服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點

電話號碼：**1-510-747-4512**

免費電話：**1-877-251-9612**

聽障及語障人士 (CRS/TTY) 專線：**711/1-800-735-2929**

增強型護理管理 (ECM)

Alliance為具有高度複雜需求的會員提供ECM服務。ECM含有額外服務，可幫助您獲得保持健康所需的護理。它可以協調醫師和其他醫療保健服務提供者的照護。ECM幫助協調初級和預防保健、急症護理、行為健康、發育、口腔健康、基於社區的長期服務和支援 (long-term services and supports, LTSS)，並轉介到社區資源。

如果您符合條件，我們可能會就ECM服務與您聯絡。您也可以打電話給Alliance，以瞭解您是否有資格以及何時可以獲得ECM，或與您的醫療保健服務提供者討論此問題。他們可以確認您是否符合ECM的資格，或轉介您至照護管理服務。

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以及一名首席護理經理。他們將與您的醫師、專科醫師、藥劑師、個案管理員、社會服務提供者和其他人員交談。他們會確保所有人齊心協力地為您提供您所需的照護。您的首席護理經理還可以幫助您找到並申請您所在社區的其他服務。

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



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

- 綜合過渡性護理
- 會員和家庭支援服務
- 協調和轉介到社區和社會支援

如需瞭解ECM是否適合您，請諮詢您的Alliance代表或醫療保健服務提供者，方法是致電：

Alliance個案與疾病管理部門

服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點

電話號碼：**1-510-747-4512**

免費電話：**1-877-251-9612**

聽障及語障人士 (CRS/TTY) 專線：**711/1-800-735-2929**

會員承擔的費用

會員無需為ECM服務付費。

社區支援

您可能有資格獲得某些社區支援服務（如適用）。社區支援是醫療上合適且具有成本效益的替代服務或環境，可替代 Medi-Cal 州計畫所承保的服務或環境。會員可以選擇性地接受這些服務。如果您符合資格並同意接受，這些服務可能會幫助您更加獨立地生活。它們不會取代您已經在 Medi-Cal 計畫下獲得的福利。

如果您需要幫助或想瞭解您可獲取哪些社區支持，請撥打 1-510-747-4512 與 Alliance 個案管理部門聯絡，或撥打免費電話 1-877-251-9612（TTY 1-800-735-2929 或 711）。或打電話給您的醫療保健服務提供者。

根據California Advancing and Innovating Medi-Cal (CalAIM) 標準規定和條款 (Standard Terms and Conditions, STC) 以及聯邦和DHCS指南，社區支援應支持而非取代Medi-Cal 受益人透過其他州、地方或聯邦資助計畫接受的服務。

住房過渡導引服務

Alliance提供住房過渡導引服務，以協助會員取得住房。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

資格條件

在獲得永久性支援住房單元方面被優先考慮的會員；符合住房和城市發展部 (Housing and Urban Development, HUD) 無家可歸定義的會員，或在住房穩定性方面有極大障礙並符合其他標準的會員。

限制條款

這些服務在會員的個性化住房支援計畫中，必須被視為合理且必需。服務期限可視必要性而定。

住房保證金

Alliance為會員提供住房保證金，以協助尋找、協調、獲得或資助建立基本家庭所需的一次性服務和改造（不包括食宿）。

資格條件

已獲得住房過渡導引服務的會員；在獲得永久性支援住房單元方面被優先考慮的會員；或符合住房和城市發展部 (HUD) 無家可歸定義的會員。

限制條款

每名會員僅可獲得一次住房保證金。如果有文件可以證明再次提供住房保證金會有更成功的結果，則會員能獲得唯一的額外一 (1) 筆保證金。

這些服務在會員的個性化住房支援計畫中，必須被視為合理且必需。

利用這項服務的同時，也必須取得住房過渡導引服務。

住房租賃及維護服務

Alliance提供住房租賃及維護服務，透過為會員提供這類服務來確保維持安全且穩定的租賃住房。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

資格條件

已獲得住房過渡導引服務的會員；在永久性支援住房單元方面受到優先考慮的會員；符合住房和城市發展部 (HUD) 無家可歸定義的會員；或在住房穩定性方面有極大障礙並符合其他標準的會員。

限制條款

會員可以在服務開始時便獲得這些服務，直至住房支援計畫決定其不再需要這些服務。每名會員僅能獲得一次此服務。若有文件可以證明再次提供住房租賃及維護服務會有更成功的結果，則能額外批准一 (1) 次此服務。

這些服務在會員的個性化住房支援計畫中，必須被視為合理且必需，並且僅在入保者必須依靠此類協助才能維持長期住房的情況下提供。服務期限可視必要性而定。

利用這項服務的同時，多數人也會取得住房過渡導引服務，但這並非符合資格的前提條件。

康復護理（醫療緩和護理）

Alliance為符合以下情況的會員提供康復護理（醫療緩和護理）：不再需要住院但仍需要從傷痛或病痛（包括行為健康問題）中康復，以及病況可能因不穩定的環境而惡化。這也被視為短期住院護理。

資格條件

有住院風險或剛出院的會員；獨居且沒有正式支援的會員；面臨住房不穩定或住房若不進行改造會危害其健康安全的會員；符合住房和城市發展部 (HUD) 無家可歸定義的會員；或在住房穩定性方面有極大障礙並符合其他標準的會員。

限制條款

當必須達成或維持醫療穩定性以及避免入院或再次入院（可能需要行為健康協助）時就可以使用此服務。此服務不能超過連續90天，並且不包括建築改造或修復的資金。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

醫療定制膳食/醫療支持性食品

患有慢性疾病的會員在出院或離開護理設施後，可以立即獲得Alliance根據其獨特飲食需求提供的醫療定制膳食/醫療支持性食品，並可以派送到府。

資格條件

會員患有慢性疾病，包括但不限於糖尿病、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、妊娠期糖尿病或其他高風險圍產期病症，以及慢性或會造成阻礙的精神/行為健康障礙；會員出院或離開專業護理服務設施，或面臨住院或住進護理機構的高風險；或會員有廣泛的護理協調需求。

限制條款

此服務提供多達一天兩 (2) 餐，以及/或最多12週的醫療支持性食品和營養服務，若具醫療必要性則可延長。

有資格利用其他計畫或由其他計畫報銷的膳食不符合條件。

不會僅因食物短缺而承保這些膳食。

哮喘補救

Alliance提供哮喘補救服務，即對居家環境進行物理改造，以確保患者的健康、福祉和安全，或是讓患者能夠在家中正常生活，並且如果不改造，就可能導致因急性哮喘發作而需要急救服務或住院治療。

資格條件

會員無法有效控制哮喘症狀（過去12個月內接受過一 [1] 次ER就診或住院服務或經歷過兩 [2] 次發病或緊急治療，或在哮喘控制測驗中獲得19及以下的分數），且專業醫療保健服務提供者已記錄該服務或許能幫助患者避免因哮喘住院、接受ER急診或其他昂貴的服務。

限制條款

如果可以使用其他服務，例如耐用醫療設備 (DME)，並也能達成預防緊急情況或住院的目標，則應使用該服務。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

如果可以使用其他服務，例如耐用醫療設備，並也能達成預防緊急情況或住院的目標。

哮喘補救服務在很大程度上需要根據適用的州和地方建築法規執行。

哮喘補救服務的終生最高應付額總額為**\$7,500**。唯一的例外是，如果會員的病況發生了重大變化，有必要進行額外補救，以確保會員的健康、福利和安全，或者有必要使會員能夠在家中更加獨立地生活，避免住進護理設施或醫院。

僅在對會員有直接醫療或治療益處的情況下提供哮喘補救改造服務，且不包含對住房一般公用事業的改造或改善。服務可能包括對房間進行塗飾（例如石膏板和油漆）以達到宜居狀態，但不包括美觀裝飾。

對房屋進行永久物理改造，或在房屋安裝設備前（例如排氣風扇或更換發霉的石膏板），管理式醫療保健計畫必須向所有者和會員提供書面文件，說明這些改造是永久的，如果會員離開該住宅，州政府不會負責對任何改造部分進行維護或修繕，或是移除改造部分。

從護理設施過渡/轉移至生活輔助寄宿設施

Alliance提供從護理設施過渡/轉移至生活輔助寄宿設施的服務，例如年長者的住宿看護設施和成人住宿設施，以適當地協助患者居住在社區和/或避免住院。

護理設施過渡資格條件

在護理設施居住超過**60**天，願意以生活輔助設施替代護理設施，能夠在適度且符合成本需求的支援下安全地住在生活輔助設施內的會員。

護理設施轉移資格條件

會員有意留在社區，願意並能在適度且符合成本需求的支援和服務下安全地住在生活輔助設施內，且必須正在獲得具醫療必要性的護理設施等級照護 (**Level of Care, LOC**)，或符合獲得護理設施**LOC**的最低標準，且選擇留在社區，在生活輔助設施繼續取得具醫療必要性的護理設施等級照護服務，而不是進入護理設施。

限制條款

會員自行負責支付其生活開銷。



請撥打**1-877-932-2738**或免費電話**1-510-747-4567**與Alliance會員服務部聯絡（TTY **1-800-735-2929**）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午**8**點至下午**5**點。此為免費電話。或撥打**711**至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

從社區過渡服務/護理設施過渡至居家

Alliance提供從社區過渡服務/護理設施過渡至居家的服務，以協助會員住在社區並避免再次入院。

資格條件

會員正在獲得具醫療必要性的護理設施等級照護 (LOC)，且選擇過渡至居家並繼續接受具醫療必要性的護理設施等級照護服務，而不是留在護理設施或醫療喘息服務設施，且於護理設施或醫療喘息服務設施居住超過60天，且願意搬回社區，且能夠在適度且符合成本需求的支援和服務下安全地住在社區內。

限制條款

這項服務不包含每月租金或貸款支出、食物、常規水電費用，和/或僅用於消遣/娛樂目的的家電或物品。

這項服務的終生最高應付總額為\$7,500。唯一的例外情況是，會員因其無法控制情況，被迫從服務提供者經營的居住環境轉送至私人居住環境。

為了確保會員的健康、福祉和安全，有必要為其提供這項服務，並且如果沒有這項服務，會員將無法搬入私人住宅，且需要繼續或再次注入護理設施。

個人照護和家事服務

Alliance為會員提供日常活動 (Activities of Daily Living, ADL) 的個人照護和家事服務，例如洗澡、穿衣、如廁、行走或餵食。服務也可包含膳食準備、購買雜貨和管理財務。

資格條件

會員有住院或住進護理設施的風險，或有功能障礙且沒有其他適當的支援系統，或獲准接受居家支援服務 (In-Home Supportive Services, IHSS)。可在 www.CDSS.CA.GOV/In-Home-Supportive-Services 查詢IHSS資格條件。

限制條款

此服務不得用於替代IHSS計畫轉介。如果會員符合轉介條件，則必須轉介至IHSS。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡 (TTY 1-800-735-2929)。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

如果接受個人照護和家事服務的會員的病況有任何改變，必須將該會員轉介至IHSS進行重新評估並決定是否需要延長時數。會員在重新評估的等待期間可以繼續接受這項服務。

喘息（照護者）服務

對於為會員提供短期、臨時照護的照護者，Alliance可以在其缺席時為其提供喘息（照護者）服務。

資格條件

居住在社區內、無法完成日常活動且依靠合資格照護者獲得大部分支援，且需要幫助以避免住進護理設施的會員；先前在兒科緩和治療豁免計畫 (Pediatrics Palliative Care Waiver) 的承保下接受喘息服務的兒童、寄宿護理受益人；加入加州兒童服務 (CCS) 或遺傳性殘障人士計畫 (Genetically Handicapped Persons Program, GHPP) 的會員；以及具有複雜護理需求的會員。

限制條款

在居家環境，這些服務加上會員接受的任何直接照護服務，在每個護理日不得超過24小時。

每個日曆年的服務時數不得超過336小時。如果獲得Alliance授權，則允許例外情況。

此服務只是為了避免Alliance負責的安置工作。

緩和服務不得透過線上方式或遠程醫療服務提供。

環境無障礙改造（房屋改造）

Alliance為會員提供環境無障礙改造（房屋改造）服務，以改變住房的物理環境，讓會員可住在自己家中而不用住進設施。

資格條件

會員有住進護理設施的風險。

限制條款

如果有例如DME等其他服務也可以達成獨立生活並避免住院的目標，則應使用該服務。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

環境無障礙改造 (Environmentally Accessibility Adaptations, EEA) 必須根據適用的州和地方建築法規執行。EEA的終生最高應付總額為\$7,500。唯一的例外是，如果會員的居住地發生了變化，或者會員的病況發生了重大變化，有必要進行額外的改造，以確保會員的健康、福利和安全，或者有必要使會員能夠在家中更加獨立地生活，避免住進護理設施或醫院。

僅在對會員有直接醫療或治療益處的情況下提供改造服務，且不包含對住房一般公用事業的改造或改善。不包含增加住房整體面積的改造，除非有必要（例如擴大住房進出口，或改造浴室以便使用輪椅）。

清醒中心

Alliance為被發現公開酗酒（受酒精和/或其他藥物的影響）且原本會送往急診室或監獄的會員提供替代地點。

資格條件

年滿18歲，醉酒但神智清醒、願意配合、能行走、無暴力傾向、無任何醫療壓力，原本會送往急診室或監獄，或曾去過急診室，且適合轉往清醒中心的會員。

限制條款

該服務的承保期限少於24小時。

短期住院後安置服務

Alliance為沒有住所、有高度醫療或行為健康需求的會員提供住院後短期住所，讓他們有機會在離開住院醫院、物質使用障礙住院治療或康復設施、心理健康住院治療設施、懲教機構、護理機構或休養護理機構後立刻繼續進行康復過程。

資格條件

退出休養護理（醫療緩和）、退出住院、物質使用障礙住院治療或復健機構、心理健康住院治療機構、懲教機構或護理機構且符合以下標準的會員；或符合住房和城市發展部 (HUD)無家可定義的會員；或在住房穩定性方面有重大障礙且符合其他標準的會員。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

限制條款

短期住院後服務僅限個人一生中使用一次，且期限不得超過六 (6) 個月。

日間復健計畫

Alliance為在家或不在家的會員提供日間復健計畫。該計畫旨在幫助會員獲得、維持和提高自助、社交和適應技能，以便在自然環境中順利生活。

資格條件

正在經歷無家可歸的會員；在過去24個月內擺脫無家可歸狀態並進入住房的個人；以及面臨無家可歸或被住進設施的風險的會員。

限制條款

目前無限制

主要器官移植

21歲以下兒童的移植

在Alameda縣，州法律要求將需要移植的兒童轉介到加州兒童服務 (CCS) 計畫，以確定該兒童是否有資格參加CCS。如果兒童有資格參加CCS，該計畫將支付移植和相關服務的費用。

如果該兒童不符合CCS的資格，Alliance會將該名兒童轉介至合資格移植中心以進行評估。如果移植中心確認進行移植對兒童的健康狀況是安全且必要的，Alliance將承保移植和相關服務的費用。

21歲及以上成人的移植

如果您的醫師決定您可能需要進行主要器官移植，Alliance會將您轉介到合格的移植中心進行評估。如果移植中心確認進行移植對您的健康狀況是必要且安全的，Alliance將承保移植和相關服務的費用。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

Alliance承保的主要器官移植包括但不限於：

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

街頭藥物計畫

無家可歸的會員可以從Alliance 服務提供者網絡內的街頭藥物提供者處取得受承保的服務。街頭醫療透過增強護理管理提供給會員。欲瞭解更多詳細資訊，請參閱「增強型護理管理」一節。如需關於Alliance 街頭藥物計畫的更多資訊，請撥打1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡，或撥打免費電話1-877-932-2738（TTY 1-800-735-2929或711）。

其他Medi-Cal計畫與服務

您可以透過隨診付費 (FFS) Medi-Cal或其他Medi-Cal計畫獲得的其他服務

Alliance沒有承保某些服務，但您仍可透過隨診付費 (FFS) Medi-Cal或其他Medi-Cal計畫獲得這些服務。Alliance會與其他計畫進行協調，確保您取得所有具醫療必要性的服務，包括由其他計畫而非Alliance承保的服務。本節列出了其中一些服務。如需瞭解更多資訊，請撥打1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡，或撥打免費電話1-877-932-2738（TTY 1-800-735-2929或711）。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪www.alamedaalliance.org。

門診處方藥

醫師施用藥物

Alliance承保您在醫師診所或醫院從醫師處獲取的某些藥物。這些藥物有時被稱為醫師施用藥物或使用管理藥物。您的醫師可能需要透過發生事先授權書來獲取預先核准，以確認是否具醫療必要性。

針對劃分至隨診付費 (FFS) Medi-Cal的醫師施用藥物，Alliance不承保用於治療HIV/AIDS/B型肝炎、酒精和海洛因戒斷與依賴、凝血因子障礙和抗精神病的藥物。您的服務提供者將向FFS Medi-Cal提出事先授權申請。

Medi-Cal Rx承保的處方藥

藥房提供的處方藥由Medi-Cal Rx (Medi-Cal FFS的一部分) 承保。Alliance可能承保服務提供者於辦公室或診所提供的某些藥物。如果您的服務提供者開立的藥物是在醫師辦公室或靜脈注射中心提供，則這些藥物將被視為醫師施用藥物。

如果是非藥房的醫療保健專業人士施用藥物，則屬於受承保的醫療福利。您的服務提供者可以為您開具Medi-Cal Rx合約藥物清單 (Contract Drugs List) 上的藥物。

有時您會需要某些不在合約藥物清單上的藥物。您在藥房取得這些藥物前必須獲得核准。Medi-Cal Rx將在24小時內審查並對這些請求做出決定。

- 如果門診藥房的藥劑師認為您需要，其可能會給您提供**14天**的緊急藥物用量。Medi-Cal Rx將支付門診藥房提供的緊急藥物。
- Medi-Cal Rx可能會拒絕非緊急的要求。如果拒絕了您的要求，他們會寄送信函給您，以告知原因。他們會告訴您您有哪些選擇。如需瞭解更多資訊，請閱讀本手冊第6章的「投訴」。

如需瞭解藥物是否在合約藥物清單中，或需要獲取合約藥物清單的副本，請撥打1-800-977-2273與Medi-Cal Rx聯絡（TTY請撥1-800-977-2273並按7，或撥打711）。或造訪Medi-Cal Rx網站<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪www.alamedaalliance.org。

藥房

如果您正在按處方配藥或續配藥物，您必須從與Medi-Cal Rx合作的藥房獲得您的處方藥物。您可以在Medi-Cal Rx藥房目錄中找到與Medi-Cal Rx合作的藥房的清單，網址為<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。

您還可以撥打1-800-977-2273與Medi-Cal Rx聯絡（TTY請撥1-800-977-2273並按7，或撥打711），以查找您附近的藥房或可將您的處方郵寄給您的藥房。

選擇藥房後，您的服務提供者可以透過電子方式將您的處方發送至藥房。您的服務提供者也可能提供書面處方，讓您帶到藥房。將您的處方與您的Medi-Cal福利識別卡 (Benefits Identification Card, BIC) 一起交給藥房。確保藥房瞭解您正在服用的所有藥物以及您的過敏情況。如您對您的處方有任何疑問，請諮詢藥劑師。

會員還可以從Alliance取得前往藥店的交通服務。如需瞭解有關接送服務的更多資訊，請閱讀本手冊中第4章的「非緊急情況的交通福利」。

心理健康專科服務 (SMHS)

部分心理健康服務由縣心理健康計畫而非Alliance提供。其中包括為符合SMHS服務規則的Medi-Cal會員提供的SMHS。

SMHS可能包括以下門診、上門和住院服務：

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
- 危機干預服務
- 危機穩定服務
- 目標個案管理服務
- 行為治療服務（為21歲以下的會員提供承保）
- 重症監護協調 (Intensive Care Coordination, ICC)（為21歲以下的會員提供承保）



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪www.alamedaalliance.org。

- 強化家庭服務 (Intensive Home-Based Services, IHBS) (為21歲以下的會員提供承保)
- 治療性寄養 (Therapeutic Foster Care, TFC) (為21歲以下的會員提供承保)
- 移動危機服務
- 同儕支援服務 (Peer Support Services, PSS) (選擇性)

入住服務：

- 成人入住治療服務
- 入住式危機治療服務

住院服務：

- 精神科住院患者服務
- 精神科健康設施服務

如需進一步瞭解縣心理健康計畫提供的SMHS，您可以致電您所在縣的心理健康計畫。

如需線上查找所有縣的免費電話號碼，請造訪

<https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>。如果Alliance認為您需要縣心理健康計畫提供的服務，Alliance會幫您聯絡縣心理健康計畫服務。

物質使用障礙治療服務

Alliance鼓勵想要取得酒精或其他物質使用協助的會員獲取照護。物質使用服務由初級保健服務場所、住院醫院，以及急診室等一般護理提供者提供，以及由專業物質使用服務提供者提供。縣行為健康計畫通常提供專業服務。

如需深入瞭解物質使用障礙的治療選項，請撥打Alameda縣行為健康保健服務 - ACCESS計畫的免費電話1-800-491-9099。

Alliance會員可接受評估，以匹配最符合其健康需求和偏好的服務。具醫療必要性時，可提供的服務包括門診治療、居家治療，以及物質使用障礙專用的藥物（又稱藥物成癮治療 [Medications for Addiction Treatment, MAT]），例如丁丙諾啡、美沙酮和納曲酮。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

縣政府會為符合這些服務資格的Medi-Cal會員提供物質使用障礙服務。被認定需接受物質使用障礙治療服務的會員將被轉介至他們所在縣的相關部門，以接受治療。如需所有縣的電話號碼，請造訪

https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx。

Alliance將提供或安排在初級保健場所、住院醫院、急診室和其他醫療環境提供MAT。

牙科服務

FFS Medi-Cal Dental的牙科服務與FFS Medi-Cal相同。在您接受牙科服務前，必須先向牙科服務提供者出示Medi-Cal BIC卡。確保服務提供者利用FFS Dental，且您未參與承保牙科服務的管理式醫療保健計畫。

Medi-Cal透過Medi-Cal Dental承保許多牙科服務，其中包括：

- 診斷性和預防性牙科服務例如檢查、X光檢查和洗牙
- 止痛急診服務
- 拔牙
- 補牙
- 牙根管治療（前/後）
- 牙冠（預製/化驗）
- 齦下刮治和根面平整
- 全口和局部義齒
- 符合條件的兒童矯牙
- 局部氟化物

如果您對牙科服務有疑問或想要瞭解更多資訊，請撥打1-800-322-6384與Medi-Cal Dental聯絡（TTY 1-800-735-2922或711）。您也可以造訪Medi-Cal Dental的網站：<https://www.dental.dhcs.ca.gov>。

加州兒童服務 (CCS)

CCS是一項Medi-Cal計畫，為患有特定病症、疾病或慢性健康問題且符合CCS計畫規定的21歲以下兒童提供治療。如果Alliance或您的PCP認為您的子女有符合CCS的病症，他們將被轉介到縣CCS計畫，以確認其資格。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪www.alamedaalliance.org。

縣級CCS工作人員將決定您或您的子女是否符合CCS服務的資格，Alliance不做CCS資格方面的決定。如果您的子女符合獲得此類護理的資格，CCS服務提供者將治療其符合CCS資格的病症。Alliance將繼續承保與CCS病症無關的服務類型（如體檢、疫苗和健康兒童檢查）。

Alliance不承保CCS計畫承保的服務。如果要CCS承保這些服務，服務提供者、服務和設備必須得到CCS的批准。

CCS為大多數病症提供承保。

符合CCS資格條件的病症的範例包含但不限於：

- 先天性心臟病
- 癌症
- 腫瘤
- 血友病
- 鐮刀狀細胞性貧血
- 甲狀腺問題
- 糖尿病
- 嚴重的慢性腎臟問題
- 肝病
- 腸道疾病
- 唇裂/齶裂
- 脊柱裂
- 聽力損失
- 白內障
- 大腦性痲痺
- 某些情況下的癲癇發作
- 類風濕關節炎
- 肌營養不良
- HIV/AIDS
- 嚴重的頭部、腦部或脊髓損傷
- 嚴重灼傷
- 嚴重牙齒不齊

Medi-Cal支付CCS服務的費用。如果您的子女不符合CCS計畫服務的資格，他們將繼續從Alliance獲得具醫療必要性的醫療保健服務。

如需深入瞭解CCS，請前往<https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs>。或請撥打1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡，或撥打免費電話1-877-932-2738（TTY 1-800-735-2929或711）。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪www.alamedaalliance.org。

CCS交通和旅費

如果您或您的家人需要協助前往醫療約診地點以治療符合CCS條件的病症，並且沒有其他可用資源，您可能獲得交通、餐飲、住宿及其他費用（如停車費、通行費等）補助。在自費支付交通、餐飲和住宿費用之前，請打電話給Alliance以徵求預先批准（事先授權）。如本手冊第4章「福利和服務」所述，Alliance提供非醫療及非緊急醫療接送服務。

如果您自費支付的交通或旅費被認定為具有必要性，並且Alliance確認您曾嘗試透過Alliance獲取接送服務，Alliance將償付相關費用。我們必須在您提交所需的收據和交通費用證明之日起60個日曆日內向您償付費用。

CCS服務以外的家庭和社區服務 (HCBS)

如果您符合加入 1915(c) 豁免計畫的資格，您可能獲得與CCS合資格病症無關的家庭和社區服務，但這些服務是您留在社區環境而非護理設施所必需的。例如，如果您需要進行家居改造以滿足您在社區環境中的需求，Alliance無法將這些費用視為與CCS相關的病症進行支付。但如果您加入了1915(c) 豁免計畫，為了預防入院而具醫療必要性的住宅改造費用可能獲得承保。

1915(c) 家庭和社區服務 (HCBS) 豁免計畫

加州的6項Medi-Cal 1915(c) 豁免計畫允許本州為符合以下情況的人士提供服務：需要在其選擇的社區護理設施或醫院取得照護。Medi-Cal與聯邦政府達成協議，允許在私人住家或類似住家的社區環境提供免除服務。豁免計畫下的服務費用不得超過備選設施等級照護的費用。家庭和社區服務 (Home and Community-Based Services, HCBS) 豁免計畫的受益人必須符合Medi-Cal全保計畫的資格。某些1915(c) 豁免計畫在加州的可用性有限，和/或可能設有等候名單。

6項Medi-Cal 1915(c) 豁免計畫為：

- 加州輔助生活豁免計畫 (California Assisted Living Waiver, ALW)
- 加州自決計畫 (California Self-Determination Program, SDP) 豁免計畫，面向有發展障礙的人士
- 具發展障礙之加州人的HCBS豁免計畫 (HCBS Waiver for Californians with Developmental Disabilities, HCBS-DD)



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

- 家庭和社區替代方案 (Home and Community-Based Alternatives, HCBA) 豁免計畫
- Medi-Cal豁免計畫 (Medi-Cal Waiver Program, MCWP)，前身為人類免疫缺陷病毒/後天免疫缺乏症候群 (HIV/AIDS) 豁免計畫
- 多功能年長者服務計畫 (Multipurpose Senior Services Program, MSSP)

如需深入瞭解Medi-Cal豁免計畫，請造訪

<https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/HCBSWaiver.aspx>。您也可以撥打

1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡，或撥打免費電話1-877-932-2738

(TTY 1-800-735-2929或711)。

居家支援服務 (IHSS)

居家支持服務 (IHSS) 計畫為符合Medi-Cal資格的人士（包括年長、盲人和/或殘障人士）提供居家個人護理援助，作為家庭外護理的替代方式。IHSS讓受益人可以安全地待在家中。您的醫療服務提供者必須同意您需要居家個人照護協助，如果您不接受IHSS服務，您將面臨被安置到非居家照護機構的風險。IHSS計畫也會評估需求。

如需深入瞭解您所在地的IHSS服務，請造訪

<https://www.cdss.ca.gov/inforesources/ihss>。或打電話給您所在縣的當地服務機構。

您不能透過Alliance或Medi-Cal獲得的服務

Alliance和Medi-Cal不承保某些服務。Alliance或Medi-Cal不承保的服務包含但不限於：

- 試管嬰兒 (In Vitro Fertilization, IVF)，包括但不限於用於診斷或治療不孕症的不孕檢驗或手術
- 生育能力保存
- 試驗性服務，除非是臨床試驗的一部分
- 車輛改裝
- 整容手術



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

如果具醫療必要性，Alliance可能會承保未承保的服務。您的服務提供者必須向Alliance醫療服務使用管理部門 (Alliance Utilization Management Department) 提交預先批准（事先授權）要求，解釋該非承保福利項目具醫療必要性之緣由。

如需瞭解更多資訊，請撥打1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡，或撥打免費電話1-877-932-2738（TTY 1-800-735-2929或711）。

新技術和現有技術評估

Alliance設有程序來審核新技術和/或實驗性技術，以及使用現有技術的新方法。Alliance按照CFR第42章第422.202(b) 節的標準審核新技術和/或實驗性技術。

審核新開發的技術，以及現有技術的新應用方式，是為了確保Alliance會員能平等地使用安全有效的照護。Alliance會審核新的技術以及現有技術的新應用，以便納入計畫福利中。

審核包含如下項目：

- 醫療流程
- 行為醫療流程
- 製藥
- 裝置



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-877-932-2738與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪www.alamedaalliance.org。

5. 兒童和青少年的健康護理

21歲以下的兒童及青少年會員在入保後可立即獲得特殊健康服務。這項服務可確保他們獲得正確的預防性、牙科和心理健康護理，包括生長發育和特殊服務。本章節將對此類服務進行說明。

Medi-Cal for Kids and Teens

21歲以下的會員可免費獲得所需護理。下方列表包括具醫療必要性的服務，旨在治療或改善生理缺陷和生理或心理診斷。

承保的服務包括但不限於：

- 健康兒童就診及青少年體檢（兒童所需的重要就診）
- 免疫接種（注射）
- 行為健康評估和治療
- 心理健康評估和治療，包括個人、團體與家庭心理治療（心理健康專科服務 [specialty mental health services, SMHS] 由縣承保）
- 童年不良事件經歷 (adverse childhood experiences, ACE) 篩檢
- 適用於兒童和青少年重點族群 (Children and Youth Populations of Focus, POF) 的增強型護理管理 (ECM)（Medi-Cal管理式護理計畫 [Managed Care Plan, MCP] 福利）
- 化驗檢查，包括血鉛中毒篩檢
- 健康及預防性教育
- 眼科服務



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

- 牙科服務 (Medi-Cal Dental承保)
- 聽力服務 (由加州兒童服務計畫 [California Children's Services, CCS] 為符合資格的兒童承保。不符合CCS資格的兒童則由Alliance承保)
- 居家保健服務，包括私人照護 (Private Duty Nursing, PDN)、職能治療、物理治療，以及醫療設備與用品

這些服務被稱為Medi-Cal for Kids and Teens (又稱為早期及定期篩查、診斷與治療 [Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment, EPSDT]) 服務。有關Medi-Cal for Kids and Teens的其他會員資訊，可在此處查閱：

<https://www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal-For-Kids-and-Teens/Pages/Member-Information.aspx>。兒科醫師「光明的未來」指南所建議的Medi-Cal for Kids and Teens服務受到承保，無需付費，該服務旨在幫助您或您的子女保持健康。如需閱讀「光明的未來」指南，請造訪https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf。

增強型護理管理 (ECM) 是在加州所有縣內均提供的Medi-Cal管理式護理計畫 (MCP) 福利，旨在為具有複雜需求的MCP會員提供全方位護理管理支持。有複雜需求的兒童和青少年往往已經由分散的服務系統中的一名或多名個案管理員或其他醫療服務提供者提供服務，因此，ECM可提供系統間的協調。

有資格獲得該福利的兒童和青少年重點族群包括：

- 正在經歷無家可歸的兒童與青少年
- 面臨可避免的醫院或急診部 (Emergency Department, ED) 服務使用風險的兒童和青少年
- 有嚴重心理健康和/或物質使用障礙 (Substance Use Disorder, SUD) 需求的兒童與青少年
- 加入了加州兒童服務 (CCS) 或兒童全面保健模式 (Whole-Child Model, WCM)，並除了CCS尚有額外需求的兒童與青少年
- 涉及兒童福利的兒童與青少年

可在該網址查閱更多ECM資訊：

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



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡 (TTY 1-800-735-2929)。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪www.alamedaalliance.org。

此外，我們強烈建議ECM 首席護理經理篩選ECM會員對社區志願服務的需求，該服務由MCP提供，且用作必傳統醫療服務或環境更具成本效益的替代方案；以及在符合條件和可用的情況下轉介至這些社區支援。兒童與青少年可能因許多社區支援服務受益，包括哮喘補救、住房導引、醫療喘息和清醒中心。

社區支持是由Medi-Cal管理式護理計畫 (MCP) 提供的服務，符合資格的Medi-Cal會員無論是否符合ECM服務的資格，均可獲得這些服務。

如需更多社區支援的資訊，請造訪：

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

某些透過Medi-Cal for Kids and Teens提供的服務（例如PDN）被視為補充性服務。已年滿21歲的Medi-Cal會員無法獲得這些服務。如欲繼續免費獲得該服務，您或您的子女可能必須在年滿21歲或之前加入 1915(c) 家庭和社區服務 (Home and Community-Based Services, HCBS) 豁免計畫或其他長期服務和支援 (Long-Term Services and Supports, LTSS)。如您或您的孩子正透過Medi-Cal for Kids and Teens獲得補充性服務，並且即將年滿21歲，請與Alliance聯絡，已討論連續護理方面的選擇。

健康兒童檢查及預防性護理

預防性護理包括定期健康檢查，可協助醫師儘早發現問題所在的篩查，以及在疾病導致任何病徵前，得以察覺病痛、疾病或醫療狀況的諮詢服務。定期檢查可幫助您或您子女的醫師發現任何問題。問題可能包括醫療、牙科、視力、聽力、心理健康及任何物質（酒精或藥物）使用障礙。Alliance任何時候均承保必要的檢查（包括血鉛水平評估），即使其不在您或您子女的常規檢查期內。

此外，預防性護理也包括施打您或您子女所需的免疫接種（注射）。Alliance必須確保所有參保兒童在醫師處就診時及時接種所有必要免疫接種（注射）。預防性醫療保健服務和篩查是可免費取得的項目，而且不需要預先批准（事先授權）。

您的子女應在以下時間表接受體檢：

- 剛出生2至4天
- 1月齡



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

- 2月齡
- 4月齡
- 6月齡
- 9月齡
- 12月齡
- 15月齡
- 18月齡
- 24月齡
- 30月齡
- 年齡介於3歲至20歲兒童，一年一次

健康兒童檢查包括：

- 完整病史及頭至腳全身健康檢查
- 符合年齡的免疫接種（注射）（加州遵循美國兒科學會「光明的未來」的時間安排：https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf）
- 化驗檢查，包括血鉛中毒篩檢
- 健康教育
- 視覺和聽覺篩查
- 口腔健康篩查
- 行為健康評估

如果醫師在檢查或篩查期間發現您或您的子女存在身體或心理健康問題，您或您的子女可能需要獲得更進一步的醫療護理。

Alliance免費承保護理，包括：

- 醫師、執業護士和醫院護理
- 保健免疫接種（注射）。
- 物理、言語/語言和職能治療
- 居家保健服務，包括醫療設備、用品和儀器
- 適用於視力問題的治療，包括配眼鏡
- 適用於聽力問題的治療，包括並未在CCS承保範圍內的助聽器
- 適用於自閉症譜系障礙和其他發育障礙等健康問題的行為健康治療
- 個案管理和健康教育
- 外科整形手術，用以矯正或修復由先天缺陷、發育異常、創傷、感染、腫瘤或疾病引致的身體結構異常，旨在改善功能或創建正常外觀



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪www.alamedaalliance.org。

血鉛中毒篩檢

所有參保Alliance的兒童如未盡早接受化驗，應在年滿12和24月齡或介於24至72月齡時接受血鉛中毒篩檢。如果父母或監護人提出要求，兒童可以接受血鉛篩檢。如果醫師認為兒童因生活變化而面臨危險，兒童也應該接受篩檢。

協助獲得兒童和青少年的健康護理服務

Alliance將協助21歲以下的會員及其家人獲得所需服務。

Alliance護理協調員可以：

- 告知您可使用的服務
- 如有需要，可協助尋找網絡內外的服務提供者
- 協助約診
- 安排醫療接送服務，幫助兒童赴診
- 幫助協調隨診付費 (Fee-for-Service, FFS) Medi-Cal所提供的護理服務，例如：
 - 針對心理健康和藥物濫用障礙的治療及康復服務
 - 牙科問題治療，包括牙齒矯正

您可以透過隨診付費 (FFS) Medi-Cal或其他計畫獲得的其他服務

牙齒檢查

每日使用毛巾輕輕擦拭嬰兒的牙齦，以保持牙齦之清潔。大約4至6個月會開始進入「長牙期」，此時嬰兒會開始長牙。當您子女長出第一顆牙的時候，或到了他們第一次生日時，不論先發生哪件事，您都應該為子女預約第一次的牙科門診。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

兒童可獲得以下免費或低收費的Medi-Cal Dental服務：

0-3歲嬰幼兒

- 嬰兒第一次看牙
- 嬰兒第一次牙齒檢查
- 牙齒檢查（每6個月一次，有時更頻繁）
- X光透視
- 洗牙（每6個月一次，有時更頻繁）
- 氟化物塗膜（每6個月一次，有時更頻繁）
- 補牙
- 拔牙（拔除牙齒）
- 緊急牙科服務
- *鎮靜劑（如具有醫療必要性）

4至12歲兒童

- 牙齒檢查（每6個月一次，有時更頻繁）
- X光透視
- 氟化物塗膜（每6個月一次，有時更頻繁）
- 洗牙（每6個月一次，有時更頻繁）
- 白齒封填劑
- 補牙
- 牙根管
- 拔牙（拔除牙齒）
- 緊急牙科服務
- *鎮靜劑（如具有醫療必要性）

13至20歲青少年

- 牙齒檢查（每6個月一次，有時更頻繁）
- X光透視
- 氟化物塗膜（每6個月一次，有時更頻繁）
- 洗牙（每6個月一次，有時更頻繁）
- 符合條件的兒童矯牙（支架）
- 補牙
- 齒冠
- 牙根管
- 局部和全口假牙
- 齦下刮治和根面平整
- 拔牙（拔除牙齒）
- 緊急牙科服務
- *鎮靜劑（如具有醫療必要性）

*如果服務提供者確定並記錄了局部麻醉不具醫療適當性的原因，且牙科治療經過預先批准或不需要預先批准（事先授權），則應考慮使用鎮靜劑和全身麻醉。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

以下是不能使用局部麻醉但可以使用鎮靜劑或全身麻醉的部分原因：

- 因生理、行為、發育或情緒病症使得患者對服務提供者試圖執行的治療無反應
- 重大修復或外科手術
- 兒童不配合
- 受傷部位有急性感染
- 局部麻醉無法止痛

如果您對牙科服務有疑問或想要瞭解更多資訊，請致電Medi-Cal Dental計畫，電話1-800-322-6384（TTY使用者請撥打1-800-735-2922或711）。或造訪<https://smilecalifornia.org/>。

其他預防性教育轉介服務

如果您擔心您的子女不參與學校生活和學習，請諮詢您子女的醫師、老師、學校行政人員。除了由Alliance所承保的醫療福利，學校必須為您的子女提供某些服務，以避免子女的學習進度落後。

為了幫助您的子女學習，可提供的服務包括：

- 言語及語言服務
- 心理健康服務
- 物理治療
- 職能治療
- 輔助科技
- 社會工作服務
- 諮詢服務
- 學校護理服務
- 上下學交通運輸

加州教育部提供此類服務並支付相應費用。與您子女的醫師及老師合作，即可為您的子女定制最適合他們的計畫。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪www.alamedaalliance.org。

6. 報告並解決問題

有兩種方式可以報告並解決問題：

- 當您在Alliance、服務提供者或是您從服務提供者處獲得的醫療保健服務或治療方面產生了問題或感到不滿時，使用**投訴**（或**申訴**）。
- 當您不同意Alliance所做出的變更或不予承保服務的決定時，使用**上訴**。

您有權利向Alliance提出申訴並上訴，並向我們告知您的問題。這不會損害您的任何法律權利和補償。我們也不會因您提出投訴或報告問題而歧視或報復您。讓我們瞭解您的問題，將有助於我們改進為所有會員提供的護理。

您應首先聯絡Alliance，告知我們您的問題。

您可以透過電話、書面、親自到訪或電子方式來提出冤情申訴：

- **電話**：在週一至週五，上午8點至下午5點之間，撥打**1-510-747-4567**或免費電話**1-877-932-2738**與Alliance會員服務部聯絡。或者，如果您有聽力或言語障礙，請撥打**1-800-735-2929**或**711**，以使用加州中繼轉接電話服務。
- **書面**：填妥投訴表或寫信並將其寄送至：

Alameda Alliance for Health
Attn: Alliance Grievance and Appeals Department
1240 South Loop Road
Alameda, CA 94502

- **親自到訪**：造訪您醫師的診所或Alliance，並指出您想提出申訴。
- **電子方式**：造訪Alliance網站：**www.alamedaalliance.org**。

如果您的申訴或上訴在**30**天後仍未得到解決，或者您對結果不滿意，您可以致電加州醫療保健管理部 (Department of Managed Health Care, DMHC)。要求DMHC審查您的投訴，或者進行獨立醫療審查 (Independent Medical Review, IMR)。如果您的情況十分緊



請撥打**1-877-932-2738**或免費電話**1-510-747-4567**與Alliance會員服務部聯絡（TTY **1-800-735-2929**）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打**711**至加州中繼轉接專線。在線上造訪**www.alamedaalliance.org**。

急，例如會對您的健康造成嚴重威脅，您可以立刻聯絡DMHC，而無需事先向Alliance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>。

加州醫療保健服務部 (Department of Health Care Services, DHCS) Medi-Cal管理式醫療保健監察員也可提供幫助。如果您在加入、更換或退出一項健康保險計畫時出現問題，他們可提供幫助。如果您搬家了而無法順利把您的Medi-Cal轉到新的居住縣，他們也可以提供幫助。您可以在週一到週五的上午8點到下午5點期間聯絡監察員，電話1-888-452-8609。此為免費電話。

您也可以向您所在縣的資格辦公室提出有關您的Medi-Cal資格的申訴。如果您不確定能向誰提交申訴，請撥打1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡，或撥打免費電話1-877-932-2738（TTY 1-800-735-2929或711）。

如要報告有關健康保險的不準確資訊，請於週一至週五上午8點至下午5點致電Medi-Cal，電話1-800-541-5555。

投訴

投訴（申訴）發生於當您在Alliance或服務提供者處獲得服務方面產生了疑問或對其不滿意時。提交投訴沒有時限。您可以透過電話、郵寄書面文件或線上方式在任何時候向Alliance提出投訴。您的授權代表或服務提供者也可以在得到您的准許後為您提交投訴。

- **電話：**請撥打1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡，或撥打免費電話1-877-932-2738（TTY 1-800-735-2929或711），服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。報出您的健康保險計畫ID號碼、您的姓名以及您投訴的理由。
- **郵寄：**請撥打1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡，或撥打免費電話1-877-932-2738（TTY 1-800-735-2929或711），並要求寄送一份表單給您。收到表單後，請仔細填寫。請務必留下您的姓名、健康保險計畫ID號碼以及您投訴的理由。告訴我們具體情況以及我們可以如何幫助您。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪www.alamedaalliance.org。

將表單郵寄至：

Alameda Alliance for Health
1240 South Loop Road
Alameda, CA 94502

您的醫師診所將提供投訴表。

- 線上：造訪Alliance網站：www.alamedaalliance.org。

如果您在提交投訴時需要幫助，我們可以幫助您。我們可向您提供免費的語言服務。請撥打1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡，或撥打免費電話1-877-932-2738（TTY 1-800-735-2929或711）。

在收到您的投訴後5個日曆日內，Alliance將向您發函告知我們已收到您的投訴。在30天內，我們將再次向您發送信函告知我們具體如何解決您的問題。如果您致電Alliance查詢與醫療保健承保、醫療必要性、試驗性或研究性治療無關的申訴，而您的申訴將在下一個工作日結束前得到解決時，您可能不會收到信函。

如果緊急病症的情況嚴重，我們會啟動加急（快速）審查。我們會在72小時內做出決定。如需加急審查，請撥打1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡，或撥打免費電話1-877-932-2738（TTY 1-800-735-2929或711）。

在收到您投訴的72小時內，我們將決議如何處理您的投訴，以及是否加速審查您的投訴。如果我們決定不加急審查您的投訴，我們會通知您，我們將於30天解決該項投訴。不管基於何種理由（包括如果您認為您的顧慮符合加急審查的資格，Alliance沒有在72小時的時限內回覆您，或您對Alliance的決定感到不滿），您都可以直接聯絡DMHC。

與 Medi-Cal Rx 藥房福利有關的投訴不受 Alliance 申訴程序的約束，也沒有資格進行獨立的醫療審查。會員可致電 1-800-977-2273（TTY 請撥 1-800-977-2273 並按 7，或撥打 711），以提交有關 Medi-Cal Rx 藥房福利的投訴。或造訪 <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。

如果藥房福利的相關投訴不受 Medi-Cal Rx 的約束，可能有資格進行獨立醫療審查。DMHC 的免費電話是 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891)。您可以在 DMHC 網站上找到獨立醫療審查/投訴表和說明，網址：<https://www.dmhc.ca.gov/>。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

上訴

上訴與投訴不同。上訴是指請求Alliance審查和變更針對服務作出的決定。如果我們向您發出執行通知 (Notice of Action, NOA) 信函，告訴您我們拒絕、延遲、更改或終止一項服務，且您不認同我們的決定，您可以向我們提交上訴。您的授權代表或服務提供者也可以在得到您的書面准許後為您提交上訴。

您必須在收到Alliance發出的NOA信函當天起的60個日曆日內提出上訴。如果我們決定減少、暫停或停止您正在接受的服務，在等待上訴收到決議的期間，您可持續獲得該服務。這項服務稱作援助支付暫續 (Aid Paid Pending) 服務。如需獲得援助支付暫續服務，您必須於NOA發出當日起的10天內向我們提出上訴，或在我們通知即將停止對您的服務的日期前提出，以日期較晚者為基準。如果您在這些情況下要求上訴，在等待上訴決定期間，您的服務將繼續提供。

您可以透過電話、郵寄書面文件或線上方式來提出上訴：

- **電話：**請撥打1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡，或撥打免費電話1-877-932-2738（TTY 1-800-735-2929或711），服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。留下您的姓名、健康保險計畫ID號以及您上訴的服務。
- **郵寄：**請撥打-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡，或撥打免費電話1-877-932-2738（TTY 1-800-735-2929或711），並要求寄送一份表單給您。收到表單後，請仔細填寫。請務必留下您的姓名、健康保險計畫ID號碼以及您上訴的服務。

將表單郵寄至：

Alameda Alliance for Health
1240 South Loop Road
Alameda, CA 94502

您的醫師診所將提供上訴表。

- **線上：**造訪Alliance網站。請登入www.alamedaalliance.org。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪www.alamedaalliance.org。

如果您需要協助申請Aid Paid Pending之上訴，我們可以提供協助。我們可向您提供免費的語言服務。請撥打1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡，或撥打免費電話1-877-932-2738（TTY 1-800-735-2929或711）。

在收到您的投訴後5天內，Alliance將向您發函告知我們已收到您的上訴。在30天內，我們將告知您該上訴決議，並向您發送上訴決議通知 (Notice of Appeal Resolution, NAR) 信函。如果我們沒有在30天內告知上訴決議，您可以向加州社會服務部 (California Department of Social Services, CDSS) 申請舉行州聽證會，以及向DMHC申請獨立醫療審查 (IMR)。

但是，如果您首先申請州聽證會，並且處理您特定議題的聽證會已經舉行，則您不能就該議題再向DMHC申請IMR。在這種情況下，州聽證會的決定為最終決定。但如您的議題不符合IMR資格，即使已舉行州聽證會，您仍可向DMHC提出投訴。

如果解決您的上訴所用的時間會將您的生命、健康或機能能力置於危險之中，所以您或您的醫師希望我們快速做出決定時，您可以請求加急（快速）審查。如需加急審查，請撥打1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡，或撥打免費電話1-877-932-2738（TTY 1-800-735-2929或711）。我們將在收到您的上訴後的72小時內做出決定。

如果您不認同上訴決定該怎麼辦

如果您提出上訴並收到Alliance來函，告知您我們不會更改我們的決定，或者您沒有收到過NAR信函而已經過去30天的時間，您可以：

- 請求加州社會服務部 (CDSS) 召開州聽證會，一名法官將審查您的個案。CDSS免費電話：1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349)。您也可以透過線上請求舉行州聽證會<https://www.cdss.ca.gov>。本章下文的「州聽證會」部分將介紹更多申請州聽證會的方法。
- 向加州醫療保健管理部 (DMHC) 提交獨立醫療審查/投訴表，以便對Alliance的裁定進行審查。如果您的投訴符合DMHC的獨立醫療審查 (IMR) 流程要求，與Alliance無關的外部醫師將審查您的個案並做出決定，並且Alliance必須遵循該規定。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪www.alamedaalliance.org。

- DMHC的免費電話是1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891)。您可以在DMHC的網站上找到IMR/投訴表和說明，網址：<https://www.dmhc.ca.gov>。

您不必為IMR或州聽證會支付費用。

您有權申請州聽證會和IMR。但是，如果您首先申請州聽證會，並且處理您特定議題的聽證會已經舉行，則您不能就該議題再向DMHC申請IMR。在這種情況下，州聽證會的決定為最終決定。但如該議題不符合IMR資格，即使已舉行州聽證會，您仍可向DMHC提出投訴。

下面的各小節提供有關如何請求舉行州聽證會和 IMR 的更多資訊。

Alliance不處理與Medi-Cal Rx藥房福利有關的投訴和申訴。可致電1-800-977-2273（TTY請撥 1-800-977-2273然後按7，或撥打711），以提交有關Medi-Cal Rx藥房福利的投訴和上訴。與藥房福利有關的投訴和上訴若不受Medi-Cal Rx的約束，可能有資格進行DMHC獨立醫療審查 (IMR)。

如果您不同意與您的Medi-Cal Rx藥房福利相關的決定，您可以要求舉行州聽證會。您不能要求DMHC針對Medi-Cal Rx藥房福利決定進行IMR。

向加州醫療保健管理部 (DMHC) 提出投訴和申請獨立醫療審查 (IMR)

與Alliance無關的外部醫師審核您的個案時，即為IMR。如果您想申請的是IMR，您首先必須針對非緊急健康問題向Alliance提出上訴。如果您在30個日曆日內未收到您的Alliance的消息，或者您對Alliance的決定不滿意，那麼您可以申請IMR。您必須在收到告知您上訴決定的通知後6個月內申請IMR，但您只有120天的時間要求舉行州聽證會。因此，如果您想獲得IMR和州聽證會，請盡快提出投訴。

請記住，如果您首先申請州聽證會，並且處理您特定議題的聽證會已經舉行，則您不能就該議題再向DMHC申請IMR。在這種情況下，州聽證會的決定為最終決定。但如該議題不符合IMR資格，即使已舉行州聽證會，您仍可向DMHC提出投訴。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪www.alamedaalliance.org。

您或許能立即申請到IMR，而不必先向Alliance提出上訴。例如，當您有嚴重威脅健康的緊急健康問題時。

如果您向DMHC提出的投訴不符合進行IMR的條件，DMHC仍將對您的投訴進行審查，以確保Alliance在您對其拒絕提供服務提出上訴時所做的決定是正確的。

加州醫療保健管理部負責規範醫療保健服務計畫。如果您要對您的健康保險計畫提出冤情申訴，應首先打電話聯絡您的健康保險計畫，電話號碼是**1-510-747-4567**

(TTY 1-800-735-2929或711)，並使用您所屬計畫的申訴程序，然後再聯絡該部門。使用這一申訴程序並不會剝奪您可能擁有的任何法定權利或者您可能資格獲得的任何補償。如果您需要幫助以解決涉及緊急情況的申訴、您的健康保險計畫尚未妥善解決的申訴或者在超過30天後仍未得到解決的申訴，您可以致電聯絡該部門請求協助。您可能資格請求進行獨立醫療審查 (IMR)。如果您符合申請IMR的條件，IMR程序將提供一次公平複審，以審查某個健康保險計畫所作的醫療決定，其中包括擬議的服務或治療之醫療必要性、就試驗性或研究用的治療所作的保險計畫承保決定，以及就緊急醫療或急症治療服務費用支付問題而產生的爭議。該部門還設有免費專線 **(1-888-466-2219)**，以及為聽障和語障人士設置的TDD專線 **(1-877-688-9891)**。該部門的線上網站上載有投訴表格、IMR申請表格以及網上方法說明，網址是**www.dmhc.ca.gov**。

州聽證會

州聽證會是由Alliance以及來自加州社會服務部 (CDSS) 的法官參加的一場會議。法官將會幫助您解決問題，或者告知您Alliance所做的決定正確與否。當您已經向Alliance提交上訴而您對決定仍不滿意時，或者您在30天後仍未獲得有關您的上訴的決定時，您有權利請求舉行州聽證會。

您必須在NAR信函所示之日期的120天內申請州聽證會。如果我們於您上訴期間提供援助支付暫續服務，而您希望能夠該服務可持續直到州聽證會做出決議，您必須於NAR信函所列日期之10天內，或在計畫停止服務日期之前，以日期較晚者為基準申請州聽證會。

如果您需要協助確認援助支付暫續服務會持續提供，直到您的州聽證會做出最後決議，請於週一至週五上午8點至下午5點聯絡Alliance，電話：1-510-747-4567，或免費電話：



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡 (TTY 1-800-735-2929)。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

1-877-932-2738。如果您有聽力或語言障礙，請致電1-800-735-2929或711。您的授權代表或服務提供者可以在得到您的書面准許後為您申請舉行州聽證會。

有時，您可在不必完成本計畫的上訴程序的情況下申請舉行州聽證會。

例如，如果Alliance未正確或準時向您發送服務相關的通知，您可以申請舉行州聽證會，而不必完成本計畫的上訴程序。這被稱為「視同完成」。

以下是一些視同完成的例子：

- 我們沒有以您的首選語言為您提供NOA或NAR信函
- 我們犯了錯誤，影響了您的權利
- 我們沒有為您提供NOA信函
- 我們沒有為您提供NAR信函
- NAR信函有錯誤
- 我們並未在30天內對於您的上訴做出決議
- 我們認定您的個案屬於緊急個案，但是沒有在72小時內回覆您的上訴

您可以透過以下方式申請舉行州聽證會：

- **電話：**請撥打1-800-743-8525與CDSS州聽證會部門聯絡（TTY 1-800-952-8349或711）
- **郵寄：**填寫隨附於上訴決議通知的表單，並將其寄至：

California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, MS 09-17-433
Sacramento, CA 94244-2430

- **線上：**在www.cdss.ca.gov線上申請舉行聽證會
- **電子郵件：**填寫隨附於上訴決議通知的表單，並透過電子郵件傳送至 Scopeofbenefits@dss.ca.gov
 - 注意：如果您選擇使用電子郵件發送表格，非州聽證會部門的人士可能會攔截您的郵件。請考慮使用更安全的方式發送您的申請。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪www.alamedaalliance.org。

- **傳真：**填寫隨附於上訴決議通知的表單，並將其傳真至州聽證會部門，傳真號碼為1-916-309-3487，或撥打免費電話：1-833-281-0903

如果您在申請州聽證會方面需要幫助，我們可以幫助您。我們可向您提供免費的語言服務。請撥打1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡，或撥打免費電話1-877-932-2738（TTY 1-800-735-2929或711）。

在聽證會上，您將告知法官您不同意Alliance決定的原因。Alliance將告訴法官我們如何做出決定。法官最多可能需要90天來針對您的個案作出決定。Alliance必須遵守法官的判決。

如果舉行州聽證會所用的時間會使您的生命、健康或機能能力面臨危險，所以您希望Alliance快速做出決定，您或者您的授權代表或服務提供者可以聯絡Alliance並申請加急（快速）州聽證會。Alliance必須在其從Alliance處收到您的完整個案檔案後的3個工作日內做出決定。

詐騙、浪費和濫用

如果您懷疑某個服務提供者或享有Medi-Cal的人士有詐騙、浪費或濫用行為，您有責任撥打保密的免費電話號碼1-800-822-6222進行舉報，或者在網站<https://www.dhcs.ca.gov/>提出投訴。

服務提供者的詐騙、浪費和濫用行為包括：

- 偽造醫療記錄
- 開出多於醫療上必要的藥物
- 提供多於醫療上必要的醫療保健服務
- 對未提供的服務計費
- 在專業人士未履行服務時，對專業服務計費
- 向會員提供免費或折扣項目和服務，影響會員選擇服務提供者的決定
- 在會員不知情的情況下更換會員的主要醫療保健服務提供者 (primary care provider, PCP)



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪www.alamedaalliance.org。

受益人的詐騙、浪費和濫用行為包括但不限於：

- 將健康保險會員ID卡或Medi-Cal福利識別卡 (Benefits Identification Card, BIC) 借給、賣給或送給他人
- 從多個服務提供者處獲得相似或相同的治療或藥物
- 在非緊急情況下前往急診室
- 使用他人的社會安全號碼或健康保險計畫ID號
- 為了非醫療照護相關的服務、未在Medi-Cal承保範圍的服務，或未有醫療門診預約或需領取的處方配藥時，使用醫療和非醫療接送服務

如要舉報詐騙、浪費或濫用行為，請寫出實施詐騙、浪費和濫用行為的人的姓名、地址和ID號碼。儘可能地提供關於此人的資訊，如電話號碼或專業（如果是服務提供者）。提供事件日期和事件摘要。

將您的舉報內容發送到：

Alameda Alliance for Health
Attn: Compliance Department
1240 South Loop Road
Alameda, CA 94502

匿名合規熱線：1-844-587-0810

電話號碼：1-510-747-4500

聽障及語障人士 (CRS/TTY) 專線：711/1-800-735-2929



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

7. 權利和責任

作為Alliance會員，您有一定的權利和責任。本章將解釋這些權利和責任。本章還包括您作為Alliance會員有權獲得的法律通知。

您的權利

以下是您作為Alliance會員的權利：

1. 獲得尊重對待和尊嚴，充分考慮您的隱私權以及醫療資訊（例如病史、精神和身體狀況或治療以及生殖或性健康）保密需求
2. 獲得與健康保險計畫及其服務有關的資訊，包括承保服務、醫療服務提供者、執業醫護人員以及會員權利和責任
3. 獲得以您的首選語言全文翻譯後的書面會員資訊，包括所有申訴和上訴通知
4. 就Alliance會員的權利和責任政策提出建議
5. 能夠在Alliance網路內選擇主要醫療保健服務提供者 (primary care provider, PCP)
6. 能夠及時獲得網絡服務提供者所提供的服務
7. 和您的服務提供者一起做出有關您自身醫療保健的決定，包括拒絕治療的權利
8. 以口頭或書面方式提出申訴，表達對組織或您所獲護理的不滿情緒
9. 了解Alliance決定拒絕、延遲、終止（結束）或更改醫療護理請求的醫療原因
10. 取得護理協調
11. 對拒絕、推遲或限制服務或福利的決定提出上訴
12. 免費獲得以您的語言提供的口譯和翻譯服務
13. 在您當地的法律援助辦公室或其他團體處獲得免費的法律援助
14. 預立遺囑



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

15. 在某項服務或福利被拒絕，而您已經向Alliance提出上訴，但仍對該決定不滿意，或者如果您在30天後仍未獲得上訴決定，可以請求召開州聽證會，其中包括要求提供關於在何種情況下可以進行快速聽證的資訊
16. 退保（退出）Alliance，並依請求轉入縣內另一項健康保險計畫
17. 獲得未成人自主服務
18. 經請求後，依據《福利及機構法》(Welfare and Institutions, W&I) 第14182 (b)(12)節，以符合所請求格式的方式及時獲得其他格式（例如盲文、大字印刷和無障礙電子格式）的免費會員資訊
19. 免於遭受壓力、懲罰、便利或報復手段的任何形式的約束或拒絕
20. 如實討論有關可用治療方案和替代方案的資訊，並以適合您的狀況和理解能力的方式說明，而不考慮費用或承保範圍
21. 依據《聯邦規則彙編》(Code of Federal Regulations, CFR) 第45章第164.524和164.526節的規定，使用和獲得您的醫療記錄副本，並請求修正或糾正您的醫療記錄
22. 自由行使這些權利，且不會對Alliance、醫療服務提供者或州政府對待您的方式造成不利影響
23. 依據聯邦法律在Alliance網絡外獲取家庭生育計畫服務、獨立式分娩中心、聯邦合格醫療中心、印第安醫療保健服務提供者、助產士服務、鄉村衛生中心、性傳播感染服務和急診服務
24. 護士諮詢專線每週7天，每天24小時提供服務。請撥打護士諮詢專線，免費電話：1-888-433-1876。
25. 查閱您的醫療記錄。您有權利將您接受過的任何遠程醫療服務的病歷記錄透露給您的主要治療醫師 (PCP)。除非您拒絕，否則這些病歷記錄會透露給您的PCP。

您的責任

Alliance會員肩負以下責任：

1. 尊重和禮貌對待所有Alliance工作人員和醫療保健工作人員
2. 向您的醫師以及Alliance提供正確的資訊



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

3. 與您的醫師合作。了解您的健康狀況，並幫助設定您的健康目標。遵循您與醫師皆同意的護理方案及建議
4. 在接受服務時，始終出示您的Alliance會員識別 (identification, ID) 卡
5. 詢問任何有關醫療狀況的問題並確保您了解醫師的說明和指示
6. 及時提供有關地址、家庭狀態和其他健康醫療保險等變更的資訊，以幫助Alliance維持正確和最新的記錄
7. 預約醫療看診並按時赴約，若需要取消預約，請提前至少24小時告知您的醫師
8. 僅在緊急狀況或您的醫師指示下使用急診室服務

反歧視通知

歧視屬於違法行為。Alliance遵守州和聯邦民權法。Alliance不會基於性別、種族、膚色、宗教、血統、原國籍、族群認同、年齡、心理殘障、身體殘障、醫療狀況、基因資訊、婚姻狀況、性別、性別認同或性取向，而非法地歧視、排擠或區別對待他人。

Alliance提供：

- 為殘障人士提供免費援助和服務，以便幫助他們更好地溝通，例如：
 - 合格的手語口譯員
 - 其他格式的書面資訊（大號字體印刷版、音頻資料、無障礙電子格式和其他格式）
- 為母語不是英語的人士提供免費語言服務，例如：
 - 合格的口譯員
 - 其他語言版本的書面資訊

如果您需要這些服務，請撥打1-510-747-4567或免費電話1-877-932-2738與Alliance聯絡，服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。或者，如果您有聽力或語言障礙，請撥打1-800-735-2929或711，以使用加州中繼轉接電話服務。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

如何提出申訴

如果您認為Alliance未能提供這些服務或基於性別、種族、膚色、宗教、血統、原國籍、族群認同、年齡、心理殘障、身體殘障、醫療狀況、基因資訊、婚姻狀況、性別、性別認同或性取向以其他方式進行非法歧視，您可向Alliance會員服務部提出申訴。

您可透過電話、郵寄、親自到訪、或線上方式提出申訴：

- **電話：**於週一至週五上午8點至下午5點，撥打1-510-747-4567或免費電話1-877-932-2738與Alliance會員服務部聯絡。或者，如果您有聽力或語言障礙，請撥打1-800-735-2929或711，以使用加州中繼轉接電話服務。
- **郵寄：**填妥投訴表或寫信並將其寄送至：

Alameda Alliance for Health
Attn: Grievance and Appeals Department
1240 South Loop Road
Alameda, CA 94502
- **親自到訪：**親臨您醫師的診所或Alliance，並指出您想提出申訴。
- **線上：**造訪Alliance網站www.alamedaalliance.org。

民權辦公室——加州醫療保健服務部

您還可以透過電話、郵件或線上向加州醫療保健服務部 (Department of Health Care Services, DHCS) 的民權辦公室提出民權投訴：

- **電話：**請撥打1-916-440-7370。如果您有語言或聽力障礙，請撥打711（電信中繼轉接電話服務）。
- **郵寄：**填妥投訴表或寫信並將其寄送至：

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



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪www.alamedaalliance.org。

投訴表可於以下網址取得：

https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx。

- 線上：發送電子郵件至 CivilRights@dhcs.ca.gov。

民權辦公室——美國衛生與公共服務部

如果您認為自己因種族、膚色、原國籍、年齡、殘障或性別而受到歧視，您還可以透過電話、郵件或線上放鬆向美國衛生與公共服務部的民權辦公室提出民權投訴：

- **電話：**請撥打 1-800-368-1019。如果您有語言或聽力障礙，請撥打 TTY 1-800-537-7697 或 711，以使用加州中繼轉接電話服務。
- **郵寄：**填妥投訴表或寫信並將其寄送至：

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

投訴表可於以下網址取得：<https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>。

- 線上：請造訪民權辦公室投訴門戶網站，網址為 <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp>。

會員參與途徑

Alliance 希望聽取您的意見和建議。每年，Alliance 都將召開會議以討論哪些地方做得好以及 Alliance 能夠如何改進。會員也會受邀參加。來參加會議吧！

社區諮詢委員會 (CAC)

社區諮詢委員會 (Community Advisory Committee, CAC) 是屬於 Alliance 的一個工作小組。該小組由符合資格的會員、會員倡議人、服務提供者和社區服務合作夥伴組成。如果您願意，可以加入此小組。



請撥打 1-877-932-2738 或免費電話 1-510-747-4567 與 Alliance 會員服務部聯絡 (TTY 1-800-735-2929)。Alliance 的服務時間為週一至週五，上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或撥打 711 至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

小組主要探討如何改進Alliance政策並承擔以下職責：

- 發揮Alliance與社區之間紐帶的作用
- 提出文化、語言和政策方面的建言
- 針對會員對如下特殊族群的需求和問題提出看法：
 - 年長者與殘疾者
 - 有兒童的家庭
 - 慣用語言非英文者

如果您想加入這個小組，請撥打1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡，或撥打免費電話1-877-932-2738（TTY 1-800-735-2929或711），服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。如需瞭解更多詳情，請造訪www.alamedaalliance.org。

會員調查問卷

Alliance向會員進行問卷調查，收集對所提供服務和專業醫療服務提供者網絡提供的醫療保健的回饋意見。您收到的問卷可能包括有關快速獲得護理或所需護理、與醫師之間的經歷或Alliance所提供服務的問題。您的寶貴意見可幫助我們改進為所有會員提供的計畫。請抽出時間透過郵寄或電話方式完成調查問卷。

隱私權政策通告

一份敘述Alliance保守病歷保密政策和程序的聲明現已制定，並將應您的要求提供給您。

如果您達到同意接受敏感服務的年齡和行事能力，您不需獲得任何其他會員的授權也能接受敏感服務或針對敏感服務提出索償。您可以在本手冊「敏感護理」一節中瞭解更多關於敏感服務的資訊。

您可以要求Alliance將關於敏感服務的通訊發送到您選擇的其他郵寄地址、電子郵件地址或電話號碼。這稱為「保密通訊要求」。如果您同意接受護理，在未經您書面許可的情況下，Alliance不會將關於您敏感服務的資訊發送給任何其他人。如果您沒有提供郵寄地址、電子郵件地址或電話號碼，Alliance會將有關您的通訊發送到檔案上的地址或電話號碼。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪www.alamedaalliance.org。

Alliance會按照您所要求的形式和格式為您提供保密通訊。或者我們將確保您的通訊易於採用您要求的形式和格式。我們會將其發送至您選擇的其他地點。您的保密通訊要求將持續有效，除非您取消此申請或提出新的保密通訊要求。

會員可以透過信函、電子郵件或Alliance會員入口網站提出保密通訊要求。請提交申請並提供您希望我們使用的地址和/或電話號碼。

- **信函：**請將信函發送至：

Alameda Alliance for Health
Attn: Member Services Department
1240 South Loop Road
Alameda, CA 94502
傳真：1-877-747-4504

- **電子郵件：**請傳送電子郵件至memberservices@alamedaalliance.org，與Alliance會員服務部聯絡

請注意：透過電子郵件傳送受保護健康資訊 (Protected Health Information, PHI) (也稱為醫療或私人資訊) 來與Alliance進行通訊可能不安全，第三方可能會攔截電子郵件並惡意使用您的資訊。

- **Alliance會員入口網站：**如需使用Alliance會員入口網站上傳文件，請完成下列步驟：

1. 造訪Alliance網站www.alamedaalliance.org
2. 點按右上角的「Member Portal」（會員入口網站）
3. 登入會員入口網站
4. 點按頂部導航欄中的「Help & Resources」（幫助和資源）
5. 點按「Contact Us」（聯絡我們）
6. 在「Send a secure message」（發送安全訊息）下方，點按「click here」（點按此處）
7. 在方塊中輸入訊息，完成後點按「Submit」（提交）



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪www.alamedaalliance.org。

Alliance的醫療資訊保護政策和程序聲明（稱為「隱私權政策通告」）列於下方：

Alliance隱私權政策通告

有關ALAMEDA ALLIANCE FOR HEALTH (ALLIANCE) 保護醫療記錄機密性的政策及程序之聲明現已制定，並將應您的要求提供給您。本通告向您說明我們如何使用和披露您的醫療資訊，以及您如何獲取這些資訊。請仔細閱讀。

Alliance致力於使您的資訊受到保密。依據法律規定，我們必須對您的資訊予以保密。依據法律規定，我們必須向您提供通知，用以說明我們的法律責任以及關於您相關資訊的隱私權政策。本通告向您說明我們如何使用和披露您的資訊。本通告還向您說明您就自己的相關資訊所擁有的權利，以及我們對這些資訊的法律責任。

如果您對本通告有任何疑問，請與我們聯絡：

Alameda Alliance for Health
Attn: Member Services Department
1240 South Loop Road
Alameda, CA 94502
電話號碼：1-510-747-4567
免費電話：1-877-932-2738
聽障及語障人士 (CRS/TTY) 專線：711/1-800-735-2929

本計畫所保存資訊的類別

當您選擇Alliance作為您的健康保險計畫時，Alliance將收到您的資訊。我們從加州、代表您的醫師/其他醫療保健服務提供者以及您本人那裡獲得您的資訊。

Alliance所收集的資訊因計畫而異。我們保存以下資訊：您的聯絡資訊，例如您的地址和電話號碼、您的年齡、族裔、性別和語言等。我們收集和保存您的健康資訊；此類資訊稱為受保護健康資訊 (PHI)。其中包括：為您看病的醫師及其對您的健康狀況之判斷結論、您的病症及診斷、您的健康史、為您開具的藥方，以及化驗檢查結果。我們收集和保存的資訊涉及您曾經參加過的衛生知識與健康教育講習班情況，以及您是否曾加入過其他醫療



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

保健方案或計畫。我們還收集和保存您在申請保險時所提供的財務資訊。這些資訊有助於我們為您提供所需的服務。

特此告知，Alliance將保護您的隱私權和您的資訊。這些資訊包括採用口頭、書面和（或）電子方式提供的資訊。現在舉一例說明我們如何保護您的資訊：Alliance要求其工作人員接受相關培訓，以便使您的健康資訊受到保密和保護。這也意味著，Alliance工作人員僅可根據履行其工作職責的需要而適量調用必要的受保護健康資訊。

我們如何使用或披露您的資訊

1. 治療——我們可使用或披露您的資訊，以便協助醫師或醫院為您提供醫療保健。例如，如果您被接收住院，我們將向醫院提供醫師寄送給本計畫的您的健康記錄。我們也可以將此資訊披露給需要根據此資訊開具處方藥的藥劑師，或者為您提供化驗檢查的化驗室。
2. 付款——我們可使用或披露您的資訊，以便支付您的醫療保健服務費用帳單。例如，您的醫師將向我們提供必要的資訊，以便本計畫向其支付費用。我們也可以向其他醫療保健服務提供者透露相關資訊，以便向其支付費用。
3. 醫療保健經營——我們可使用或披露您的相關資訊，以便經營此健康保險計畫。
 - 例如，我們可使用或披露您的資訊，以便核查及改進您所獲護理的服務質量。此類資訊也可用於審核本計畫服務提供者的技能與資格條件。
 - 我們也可以使用或披露此類資訊，以便批准相關服務或轉介手續。
 - 我們也可以在進行必要的醫療覆審或個案管理時使用或披露此類資訊。例如，如果您患有哮喘症，我們可介紹您參加哮喘症講習班。
 - 我們也可以出於法律服務、審計或業務規劃與管理目的而使用或披露此類資訊。
 - 我們也可以將您的資訊披露給為我們提供特定計畫服務的本計畫「業務合作夥伴」。我們將不向這些外部機構披露您的資訊，除非該機構同意保護這些資訊。根據加州法律，接獲相關資訊的任何當事方均不得再次披露這些資訊；但是應特定需求或經法律允許而再次披露的情況例外。
4. 預約提醒——我們可使用或披露您的資訊，以便提醒您到醫師或醫療保健服務處就診。如果您不在家，我們可在您的答錄機上留言，或者透過接聽電話者向您留言。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

5. 家庭通知和通訊 – 我們可以將您的資訊披露給一位家庭成員、您的個人代表或負責您護理的人員，以便其瞭解您在何處、您的一般狀況或者您已故去。在發生災難情況時，我們可將相關資訊披露給紅十字會之類的組織，以便其與您聯絡。我們也可將相關資訊披露給協助您獲取護理或協助支付您護理費用的人員。如果您有能力做出決定，我們將在披露此類資訊之前請您自行決定。即使您不希望我們這樣做，我們仍可在發生災難情況時披露此類資訊，以便應對緊急情況。如果您由於健康狀況而無能力做出決定，或者無法找到您，我們的專職工作人員將根據其最佳判斷向您的家庭和其他人員披露相關資訊。
6. 法律要求——我們將依照法律要求使用或披露您的相關資訊，但我們使用或披露的資訊將僅僅限於法律允許我們使用或披露的資訊。
7. 服務提供者同業審核 — 我們可使用或披露您的相關資訊，以便審核您的服務提供者之技能，或者您獲得的護理品質。
8. 團體健康保險計畫——如果您是某個團體健康保險計畫的會員，我們可將相關資訊透露給您的團體健康保險計畫之資助者。例如，如果您的僱主為您提供健康保險福利，我們可通知您的僱主您是否仍具備該計畫的會員資格。
9. 研究——如果研究項目符合特定規則，我們則可披露您的資訊，而不必獲得您書面同意。
10. 市場行銷 – 我們可與您聯絡，以便向您提供關於產品或服務的資訊。沒有您的書面許可，我們不會使用或披露您的資訊用於此目的。
11. 法庭和行政程序 – 我們可以且有時由於法律需要而依照法庭命令或行政頒令披露您的資訊，用於行政或司法訴訟程序目的；前提是，您已接獲相關要求，而且您未就此提出反對，或者法庭或行政法官已駁回您的反對意見。
12. 醫療監督活動 — 我們可以且有時由於法律需要而將您的資訊披露給醫療保健服務監督機構，用於審核、調查、檢查、執照頒發和其他訴訟程序；而且我們僅可依據聯邦與加州法律之許可而披露此類資訊。
13. 公共衛生 — 我們可以且有時由於法律需要而將您的資訊披露給公共衛生機構，以便這些機構：預防和控制疾病、傷症或殘障；舉報對兒童、老年人或依親成人之虐待或忽視行為；舉報家庭暴力事件；向美國食品藥品監督管理局 (Food and Drug Administration, FDA) 報告涉及某些產品或者藥物反應的問題；並報告疾病或感染接觸事件。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

14. 執法——我們可將您的相關資訊透露給執法官員。用於以下目的：用於識別或查找嫌疑犯、逃犯、重要證人或下落不明者；遵從法庭命令、拘捕令、大陪審團傳票；以及其他的執法目的。
15. 公共安全 – 我們可將您的資訊披露給為防止或減輕對某人或公眾健康或安全之嚴重和直接威脅而提供協助的人員。
16. 特殊政府功能——我們可出於法律所允許範圍內的軍事或國家安全目的而披露您的資訊。我們也可以將此資訊透露給依法對您實施監管的教管所或執法官員。
17. 保險公司——在我們審批您的健康保險計畫申請時，我們可將您的資訊披露給保險公司。
18. 僱主——在您同意的情況下，我們可使用或將您的資訊披露給僱主，以便查明在工作中發生的病症或傷症，或者用於工作場所醫療監控目的。若僱員就某種病症提出索償或法律訴訟，或者該資訊與從事某種特定工作職責有關，如您同意並法律允許，我們則可使用或將您的相關資訊透露給僱主。
19. Alliance 可使用或披露您相關資訊的其他適用情況：
 - 我們可以因法律需要而將您的相關資訊透露給協助對死亡案件進行調查的法醫。
 - 我們可將您的資訊披露給提供人體器官及組織移植服務的組織機構。
 - 我們可使用或將您的資訊披露給FDA，用於調查某個與FDA有關的產品或活動之品質、安全性或有效性。
 - 在某些特定情況下，我們可使用或將您的資訊披露給保護人/監護人。
 - 我們可出於僱員補償事宜的需要而披露您的資訊。
 - 如果Alliance被出售或者與另一機構合併，您的資訊將歸新的機構擁有，但是您可以更改投保其他的健康保險計畫。
 - 在透過國際網路傳送您的相關資訊時，我們可使用或披露資訊等方式來保護您的資訊。
20. 互通性規則——在互通性規則允許的情況下，我們可以透過第三方應用程式向您提供某些資訊。互通性規則將規定如Alliance等健康保險計畫透過您選中的第三方應用程式提供某些健康資訊。如需瞭解關於如何選擇第三方應用程式的更多資訊，請參閱我們網站上的「會員隱私文件」。Alliance對第三方應用程式概不負責。對於您的資訊應您的要求被轉移到第三方應用程式，Alliance概不負責。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

21. 健康資訊交換 (Health Information Exchange, HIE) — Alliance參與了多種HIE，以便能夠讓醫療服務提供者協調護理，並為我們的會員提供更快捷的服務。HIE協助醫療服務提供者和公共衛生官員做出更明智的決定，避免重複護理（如檢測），以及降低醫療過失的可能性。

透過參與HIE，Alliance可在法律允許的範圍內與其他醫療服務提供者和參與者披露您的健康資訊。如果您不希望在HIE中披露您的醫療資訊，則您必須直接向Alliance提出此申請。

（請注意：在某些情況下，我們可能不會披露您的健康資訊。例如，心理健康診斷和治療、藥物或酒精濫用的診斷或治療；性傳播疾病 [Sexually Transmitted Disease, STD]、生殖健康、避孕或者HIV檢測結果均被視為「受保護記錄」，並需要獲得您的直接授權才能夠被披露）。

22. 數據交換框架 (Data Exchange Framework, DxF) — 《加州健康與安全法》(California Health and Safety Code) 第130290節要求Alliance參與DxF。加州衛生與公眾服務部 (California's Health and Human Services, CalHHS) 的DxF是全州範圍內的數據共享協議，目標旨在加快和擴大醫療保健實體機構、政府機構和社會服務計畫之間的健康資訊交換。

如需瞭解DxF的更多資訊，請造訪

www.cdii.ca.gov/committees-and-advisory-groups/data-exchange-framework。

我們何時不可使用或披露您的資訊

若無您的書面同意，我們將不使用或披露您的資訊；但此隱私權政策通告中所述內容例外。若您允許Alliance出於其他目的而使用或披露您的資訊，您可隨時以書面形式撤銷您的許可；除非我們已根據您的書面同意而使用或披露您的資訊。

Alliance可以與您聯絡

我們可與您聯絡，以便為您提供資訊、資源（如與健康教育相關的書籍或DVD、產品或服務）、治療和/或其他與健康相關的福利和服務。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪www.alamedaalliance.org。

您的隱私權

1. 請求特殊隱私保護的權利——您有權要求限制對您的資訊的特定使用和披露。您可採用書面申請形式告訴我們您希望對哪些資訊加以限制，以及您希望採用何種方法限制我們對該資訊的使用或披露。我們保留接受或拒絕您申請的權利，並將向您通知我們的決定。
2. 請求保密通訊的權利——如果通常的通訊聯絡方式會使您處於危險，則您有權請求以特別方式或在特別地點接獲資訊。例如，您可以請我們將資訊寄送至您的工作地址。請來函說明您希望以何種方式接獲資訊；並說明，若不按您請求的方式辦理會使您處於危險的原因。如果您需要為您提出的請求支付費用，我們將會通知您。
3. 查閱和複製的權利——您有權查閱和複製您的資訊，而且僅存在有限的例外情形。若想查閱您的資訊，您必須提交一份書面請求，用以告訴我們您希望查閱哪些資訊。同時請告訴我們您是否希望查閱資訊、複製資訊或者索取資訊副本。加州法律准許我們對複製資訊收取合理的費用。在有限的情況下，我們可能會拒絕您的申請，例如：
 - a. 心理治療記錄是心理醫療保健服務提供者記錄或分析諮詢療程內容的個人記錄，與患者的其他醫療記錄分開保存。請參閱《聯邦規則彙編》(Code of Federal Regulations, CFR) 第45章第164.524(a)(1)(i) 和164.501節。
 - b. 彙編呈合理預期、民事、刑事或行政訴訟或程序的資訊。請參閱CFR第45章第164.524(a)(1)(ii) 節。
4. 透過第三方應用程式申請獲取資訊的權利 – 在「互通性規則」允許的情況下，您有權透過您選擇的第三方應用程式請求獲取某些資訊。
5. 變更或補充的權利——如果您認為我們所保存的資訊不正確或者不完整，則您有權請我們對您的相關資訊加以修改。您必須以書面形式向我們提出修改記錄的請求。請說明您認為資訊不正確的原因。我們不必修改您的資訊；而且，若我們拒絕您的請求，我們將向您說明原因。我們還將向您說明，您可採取哪些行動對我們的拒批決定提出異議。如果我們並無相關資訊，我們則可拒絕您的請求。如果相關資訊並非由本計畫創建，則我們也可拒絕您的申請（除非無法再讓創建該資訊的人員進行此類修改）。如果您沒有獲准查看或複製相關資訊，或者若該資訊正確且完整，我們也可拒絕您的請求。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

6. 獲得說明我們如何披露您的資訊的權利——您有權獲得一份清單，其中列明於您提出請求前六 (6) 年內我們披露您相關資訊的情況。請注意，可能會收取費用。
7. 接收隱私洩露通知的權利 — 如果可能已經發生洩露您PHI的隱私或安全的侵犯行為，我們將立即讓您知道
8. 獲取紙質版隱私權政策通告的權利——您有權獲得一份紙質版的隱私權政策通告。

如果您希望獲取這些權利的更多資訊或希望使用這些權利，請致電：

Alliance會員服務部
電話號碼：1-510-747-4567
免費電話：1-877-932-2738
聽障及語障人士專線 (CRS/TTY)：
711/1-800-735-2929

隱私權政策通知變更

我們有權在今後隨時修訂此隱私權政策通告。在作出此類修訂之前，我們必須依法律要求遵循此通告的內容。在作出修訂之後，經修訂的通告將適用於我們所保存的全部PHI，而無論該資訊於何時創建或者我們於何時接獲該資訊。

我們將於做出任何重大修訂後60天內，向您寄送經修訂的通告。我們還將在我們的網站上登載最新的通告，網址：www.alamedaalliance.org。

投訴

如果您希望對此隱私權政策通告或Alliance對您相關資訊的處理情況提出投訴，請通知我們：

Alameda Alliance for Health
Attn: Grievance and Appeals Department
1240 South Loop Road
Alameda, CA 94502

您也可以將您的投訴告知美國衛生與公共服務部 (Health and Human Services, HHS) 部長。我們絕不會請您放棄提出投訴的權利。您不會因提出投訴而受到處罰或報復。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡 (TTY 1-800-735-2929)。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪www.alamedaalliance.org。

如需提交投訴，請致電：

Department of Health Human Services (HHS) Office of Civil Rights (OCR)
Attn: Regional Manager
90 7th Street, Suite 4-100
San Francisco, CA 94103
電話：1-800-368-1019
傳真：1-202-619-3818
電子郵件：ocrmail@hhs.gov
在線網址：<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>

如果您是Alliance Medi-Cal會員，您也可以通知加州醫療保健服務部 (DHCS) 隱私權辦公處，聯絡資訊如下：

Department of Health Care Services Office of HIPAA Compliance
PO Box 997413, MS 4721
Sacramento, CA 95899-7413
電話號碼：1-916-255-5259
免費電話：1-866-866-0602
聽障及語障人士 (TTY/TDD) 專線：1-877-735-2929

您也可以通知Alliance計畫隱私專員，聯絡資訊如下：

Alameda Alliance for Health
Attn: Compliance Department
1240 South Loop Road
Alameda, CA 94502
電話號碼：1-510-747-4500
聽障及語障人士 (CRS/TTY) 專線：711/1-800-735-2929

有關ALLIANCE保護醫療記錄機密性的政策及程序之聲明現已制定，並將應您的要求提供給您。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪www.alamedaalliance.org。

關於法律的通知

許多法律適用於本會員手冊。即便並未納入本手冊或在本手冊中加以說明，這些法律仍會影響您的權利和責任。適用於本手冊的主要法律是關於Medi-Cal計畫的州法律和聯邦法律。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、其他健康保險及侵權賠償的通知

Medi-Cal計畫遵守有關第三方就醫保健服務對會員所負法律責任的州、聯邦法律和法規。Alliance將採取一切合理措施確保Medi-Cal計畫是最後付款人。

Medi-Cal會員可能投保其他健康保險 (Other Health Coverage, OHC)，該承保範圍視為私人健康保險。根據Medi-Cal資格條件，您必須在無須支付費用的情況下，申請或保留任何一項可用的OHC。

聯邦及州法律要求Medi-Cal會員須報告OHC及現有OHC的一切變更。如果您沒有及時報告OHC，您可能需要向DHCS償還任何錯誤支付的任何福利。於<http://dhcs.ca.gov/OHC>線上提交您的OHC。

如果您無法上網，可以向Alliance報告OHC，方法是撥打1-510-747-4567與Alliance會員服務部聯絡，或撥打免費電話1-877-932-2738（TTY 1-800-735-2929或711）。或者，您可以撥打1-800-541-5555 (TTY 1-800-430-7077或711) 或 1-916-636-1980，以與DHCS的OHC處理中心聯絡。

加州醫療保健服務部 (DHCS) 有權利、有責任追討Medi-Cal不是第一付款人的Medi-Cal承保服務費用。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支付了費用，則必須向Medi-Cal償還費用。

如果您受傷，而另一方應對您的傷害負責，則您或您的法定代表人必須在提起法律訴訟或索償後的30天內通知DHCS。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-877-932-2738與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪www.alamedaalliance.org。

在線上將您的通知提交至：

- 人身傷害計畫 (Personal Injury Program)，網址：<https://dhcs.ca.gov/PIForms>
- 僱員賠償康復計畫 (Workers Compensation Recovery Program)，網址：
<https://dhcs.ca.gov/WC>

如需瞭解更多資訊，請造訪DHCS第三方責任和追討部門網站<https://dhcs.ca.gov/tplrd>，或撥打1-916-445-9891。

關於遺產追討的通知

Medi-Cal計畫必須從某些已故Medi-Cal會員的經認證遺產中追討在其55歲生日當天或之後獲得的理賠福利金。需退還的款項包括隨診付費 (Fee-for-Service, FFS) 和管理式醫療保健保費或護理設施服務、家庭和社區服務的論人計酬費用，以及會員在護理服務設施接受住院護理服務或接受居家及社區服務期間產生的相關醫院及處方藥服務之費用。還款金額不得超過會員的認證遺產金額。

要瞭解詳情，請造訪DHCS遺產追討計畫網站<https://dhcs.ca.gov/er>，或撥打1-916-650-0590。

執行通知

Alliance將在Alliance拒絕、延誤、終止或修改醫療保健服務請求時向您發送一份執行通知 (Notice of Action, NOA) 信函。如果您不認同Alliance的決定，您始終可以向Alliance提出上訴。有關提起上訴的重要資訊，請參閱本手冊第6章的「上訴」部分。在Alliance向您發送NOA信函時，我們將會告知您，如果您不同意我們的決定，您擁有的所有權利。

通知內容

如果Alliance基於醫療必要性而進行全部或部分否決、延遲、修改、終止、暫停或減少您的服務，則您的NOA通知必須包含以下內容：

- 關於Alliance打算採取的行動的說明



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-877-932-2738與Alliance會員服務部聯絡 (TTY 1-800-735-2929)。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

- 正確清楚地說明Alliance做出此決定的理由。
- Alliance作出決定的依據，包括Alliance所使用的規定
- 作出此決定的醫療理由。Alliance必須清楚陳述您的情況不符合規定或指南。

翻譯

Alliance必須提供以您的首選語言全文翻譯後的書面會員資訊給您，包括所有申訴和上訴通知。

經過全文翻譯後的通知必須包含Alliance做出否決、延遲、修改、終止、暫停或減少醫療護理服務之裁定的醫療理由。

如果無法以您的首選語言提供全文翻譯，則Alliance必須以您的首選語言提供口語援助，以便您瞭解您所收到的資訊。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-877-932-2738與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

8. 重要號碼及須知詞彙

重要電話號碼

護士諮詢專線

免費電話：1-888-433-1876

Alameda Alliance for Health——會員服務部

電話號碼：1-510-747-4567

免費電話：1-877-932-2738

聽障及語障人士 (CRS/TTY) 專線：711/1-800-735-2929

Alameda縣行為健康治療服務——ACCESS計畫

免費電話：1-800-491-9099

Alameda縣社會服務機構 (Medi-Cal中心)

電話號碼：1-510-777-2300

免費電話：1-800-698-1118

加州兒童服務 (California Children's Services, CCS)

電話號碼：1-510-208-5970

加州醫療保健服務部 (Department of Health Care Services, DHCS) ——Medi-Cal
Managed Care

電話號碼：1-916-449-5000

加州醫療保健管理部 (Department of Managed Health Care, DMHC)——健康維護組織
(Health Maintenance Organization, HMO) 協助服務中心

免費電話：1-888-466-2219



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-877-932-2738與Alliance會員服務部聯絡 (TTY 1-800-735-2929)。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

聽障及語障人士 (TDD) : 1-877-688-9891

California Home Medical Equipment (CHME)

免費電話 : 1-800-906-0626

加州中繼轉接電話服務 (聽障人士使用)

免費電話 : 1-800-735-2929

聽障及語障人士 (CRS) : 711

Children First Medical Group (CFMG)

電話號碼 : 1-510-428-3154

Community Health Center Network (CHCN)

電話號碼 : 1-510-297-0200

Medi-Cal Dental

免費電話 : 1-800-322-6384

聽障及語障人士 (TTY) : 1-800-735-2922

Health Care Options (HCO)

免費電話 : 1-800-430-4263

聽障及語障人士 (TTY) : 1-800-430-7077

March Vision Care

免費電話 : 1-844-336-2724

Medi-Cal Rx

免費電話 : 1-800-977-2273

聽障及語障人士 (TTY/TDD) 專線 : 撥打1-800-977-2273並按7，或撥打711

東灣地區服務中心 (Regional Center of the East Bay)

電話號碼 : 1-510-618-6100



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-877-932-2738與Alliance會員服務部聯絡 (TTY 1-800-735-2929)。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

須知詞彙

臨盆生產：懷孕會員處於三個生產階段中，不能在分娩前安全轉移到另一家醫院，或者可能會損害該會員或未出世嬰兒的健康和安全。

急症：突發性醫療病症，需要快速得到醫療診治。

美國印第安人：符合聯邦法律CFR第42章第438.14節「印第安人」定義的個人，該法律將符合以下任何條件的人士定義為「印第安人」：

- 聯邦認可的印第安部落成員
- 居住於市中心，且符合下列一項或多項描述：
 - 是某個印第安部落、群體或其他組織團體的成員，包括自1940年解散的部落、群體或團體，以及現在或將來受到其所在州認可的部落、群體或團體，或者是任何此類成員的直系或旁系後裔
 - 愛斯基摩人、阿留申人或阿拉斯加原住民
 - 出於任何目的被內政部長視作印第安人
 - 根據內政部長所頒發條例認定為印第安人
- 出於任何目的被內政部長視作印第安人
- 為了符合獲得印第安人醫療保健服務的資格，被衛生與公眾服務部部長視作印第安人，包括加州印第安人、愛斯基摩人、阿留申人或其他阿拉斯加原住民

上訴：會員請求Alliance複審並更改關於所請求服務承保的決定。

福利：該健康保險計畫下承保的醫療保健服務和藥物。

加州兒童服務 (CCS)：一項Medi-Cal計畫，旨在為不超過21歲且患有特定病症、疾病或慢性健康問題的兒童提供相關服務。

個案管理員：能夠幫助會員理解重大健康問題並與會員的醫療服務提供者一起安排護理事宜的註冊護士、社工或其他持照專業人員。

認證助產護士 (Certified Nurse Midwife, CNM)：由加州註冊護理委員會授予註冊護士資格執照並獲得專業認證助產護士的個人。認證助產護士可以參與正常分娩的過程。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-877-932-2738與Alliance會員服務部聯絡 (TTY 1-800-735-2929)。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

脊椎治療師：透過徒手治療脊椎的服務提供者。

慢性病症：能徹底治癒或者逐漸惡化，或者會員必須獲得治療，以防病情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要醫療保健服務提供者 (primary care provider, PCP) 的設施機構。可以是聯邦合格醫療中心 (Federally Qualified Health Center, FQHC)、社區診所、鄉村健康診所 (Rural Health Clinic, RHC)、印第安醫療保健服務提供者 (Indian Health Care Provider, IHCP) 或其他主要護理設施。

基於社區的成人服務 (Community-Based Adult Services, CBAS)：為符合條件的會員提供專業護理、社會服務、治療、個人護理、家庭和護理人員培訓和支援、營養服務、交通運輸以及其他服務的醫療機構門診服務。

投訴：會員以口頭或書面形式表達對Medi-Cal、Alliance、縣心理健康計畫或Medi-Cal服務提供者承保之服務的不滿。投訴與申訴等同。

連續護理：服務提供者與Alliance約定好後，會員可以從現有網絡外服務提供者處持續獲得不超過12個月的Medi-Cal服務。

合約藥物清單 (Contract Drugs List, CDL)：經批准提供給Medi-Cal Rx的藥品清單，服務提供者可以要求提供該清單中會員所需的承保藥品。

福利協調 (Coordination of Benefits, COB)：用於確定哪種保險 (Medi-Cal、Medicare、商業保險或其他) 對擁有超過一種健康保險類型的會員負有主要治療和付款責任的過程。

共付額：除保險公司的付款外，會員通常在接受服務時需支付的款項。

承保服務：Alliance負責給付的Medi-Cal服務。承保服務需遵守Medi-Cal合約、任何合約修訂以及本會員手冊（亦稱為「承保項目說明書 (EOC) 和條款披露表格綜合文件」）所列的條款、條件、限制條款和除外條款。

DHCS：加州醫療保健服務部。此為監督Medi-Cal計畫的州政府辦公室。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-877-932-2738與Alliance會員服務部聯絡 (TTY 1-800-735-2929)。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

退保：會員不再符合條件或者換到新的健康保險計畫，因此停止使用該健康保險計畫。會員必須簽署一份表格，表明不想再使用健康保險計畫，或透過電話聯絡Health Care Options以退保。

DMHC：加州醫療保健管理部。此為負責監督管理式醫療保健計畫的州政府辦事處。

耐用醫療設備 (Durable medical equipment, DME)：由會員的醫生或其他醫療服務提供者訂購的醫療必需設備，會員在家中、社區或充當家庭的設施中使用。

早期及定期篩查、診斷與治療(Early and periodic screening, diagnostic, and treatment, EPSDT)：請參閱「Medi-Cal for Kids and Teens」

急診護理服務：由醫師或符合法律規定且受醫師監督的其他合適人員執行檢查，用以查看是否存在急診護理病症。在機構能力之內使您能夠達到臨床情況穩定的具醫療必要性的服務。

緊急醫療病症：伴有如臨盆生產（請參閱前述定義）或劇痛等嚴重症狀的醫療或心理病症，且具備一般衛生和醫學常識的外行人會審慎認為未及時獲得醫療保健可能會：

- 將會員或其胎兒的健康置於重大危險中
- 造成身體機能受損
- 造成身體部位或器官無法正常運作
- 導致死亡

緊急醫療運輸：乘坐救護車或緊急車輛前往急診室以取得緊急醫療護理。

入保者：健康保險計畫的會員，並且透過健康保險計畫獲得服務。

既有患者：患者已與服務提供者建立持續的醫護關係，並已在健康保險計畫的特定時程內諮詢該服務提供者。

實驗性治療：於人體實驗前仍處於實驗室測試階段或動物研究的藥物、設備、治療程序或服務。實驗性服務尚未進行臨床調查。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-877-932-2738與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

家庭生育計畫服務：防止或延後懷孕的服務。向育齡會員提供服務，使他們能夠決定子女的數量和出生間隔。

聯邦合格醫療中心 (FQHC)：在一個區域內配備較少醫療服務提供者的健康中心。會員可以在FQHC獲得主要護理和預防性護理。

隨診付費 (Fee-for-Service, FFS) Medi-Cal：有時候Alliance並不包括某些服務，但會員仍然可以透過FFS Medi-Cal獲得這些服務（例如透過Medi-Cal Rx提供的許多藥房服務）。

後續護理：住院治療後或在治療期間定期的醫師診治，以檢查會員的復原情況。

欺詐：由某些明知透過欺騙可為其本人或其他人帶來某些未批准的福利的人所做的一種故意的欺騙或者歪曲事實的行為。

獨立式分娩中心 (Freestanding Birth Centers, FBC)：位於遠離會員住處的計畫分娩地點的醫療設施，該設施經州授權或許可，提供產前、分娩或產後護理以及計畫中的其他流動服務。該等設施並非醫院。

申訴：會員以口頭或書面形式表達對Medi-Cal、Alliance、縣心理健康計畫或Medi-Cal服務提供者承保之服務的不滿。例如，向Alliance投訴網絡內服務提供者。

適應服務和器械：幫助會員保持、學習或提高技能和日常生活應用的醫療保健服務。

Health Care Options (HCO)：能夠使會員加入或退出健康保險計畫的計畫。

健康保險：透過向被保險人償還生病或受傷費用，或者直接向服務提供者付款的方式承擔醫療和手術開支。

居家醫療保健服務：在家中提供的專業護理和其他服務。

居家醫療保健服務提供者：在家中向會員提供專業護理和其他服務的服務提供者。

安寧療護：為晚期疾病的會員減少身體上、情緒上、社交上或精神上的不適感的護理。安寧護理提供給預期壽命為6個月或更短的會員。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-877-932-2738與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

醫院：會員可以從醫師和護士那裡獲得住院和門診護理的地方。

醫院門診護理：為作為入院患者住院，在醫院實施的醫療或手術護理。

住院治療：作為住院患者進入醫院治療。

印第安醫療保健服務提供者 (Indian Health Care Providers, IHCP)：由印第安人健康服務 (Indian Health Service, IHS)、印第安部落、部落健康保險計畫、部落組織或城市印第安組織 (Urban Indian Organization, UIO) 營運的醫療保健計畫，這些計畫必須符合《印第安人保健改善法》 (Indian Health Care Improvement Act) 第4條（《美國法典》 [United States Code, U.S.C.] 第25章第1603節）中的條款。

住院治療：會員為了所需醫療護理不得不在醫院或其他地方過夜時接受的治療。

中級護理設施或護理院：長期護理設施或護理院（支持24小時住宿服務）所提供的護理。中級護理設施或護理院類別包括：中級護理設施/發展障礙 (intermediate care facility/developmentally disabled, ICF/DD)、中級護理設施/發展障礙—適應 (intermediate care facility/developmentally disabled-habilitative, ICF/DD-H)，以及中級護理設施/發展障礙—護理 (intermediate care facility/developmentally disabled-nursing, ICF/DD-N)。

研究性治療：已成功完成美國食品與藥物管理局 (Food and Drug Administration, FDA) 所批准臨床研究第一階段的治療藥物、生物用品或設備，但尚未獲得FDA批准作為一般用途，仍在FDA批准的臨床研究中進行調查。

長期護理：在醫療機構接受護理的時間超過入院當月加1個月。

管理式醫療保健計畫：僅透過特定醫師、專科醫師、診所、藥房或醫院提供服務給參保該計畫的Medi-Cal接受者的Medi-Cal健康保險計畫。Alliance是管理式醫療保健計畫。

Medi-Cal for Kids and Teens：提供給21歲以下Medi-Cal會員的福利，以幫助其保持健康。會員須根據自身年齡進行適當的健康檢查及篩查，以及早發現發現健康問題並治療疾病。他們必須接受治療，以醫治或改善檢查時可能發現的病症。根據聯邦法律，此福利也稱為早期及定期篩查、診斷與治療 (EPSDT) 福利。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-877-932-2738與Alliance會員服務部聯絡 (TTY 1-800-735-2929)。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

Medi-Cal Rx：FFS Medi-Cal藥房福利服務的一部分，稱為「Medi-Cal Rx」，向所有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：提供基本醫療保健治療主要功能的醫療模式。其中包括綜合護理、以患者為中心、協調護理、無障礙服務，以及品質與安全。

具醫療必要性（或醫療所需）：具醫療必要性的服務視作具有合理性且可以保護生命的重要服務。需要這類護理來防止患者罹患重病或殘疾。這類護理透過診斷或治療病害、疾病或損傷來減輕劇痛。對於未滿21歲的會員，Medi-Cal具醫療必要性的服務包括用以解決或協助改善身心疾病或病況（包括物質使用障礙）的護理。

醫療接送服務：當會員的身體或醫療原因而無法搭乘汽車、巴士、列車或計程車前往承保醫療就診或前去領取處方藥物時，醫療服務提供者可以為會員提出接送服務申請。

Alliance將在您有乘車前去就診的需要時為您承擔最低的運輸費用。

Medicare：一項聯邦健康保險計畫，旨在提供予65歲或以上人士、某些未滿65歲的殘障人士以及患有末期腎病（永久性腎功能障礙，須接受透析或腎臟移植，有時稱為末期腎病 [End-stage Renal Disease, ESRD]）的人士。

會員：參保Alliance並有權利獲取承保服務的合格Medi-Cal會員。

心理健康服務提供者：向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：由認證助產護士 (certified nurse midwives, CNM) 和持照助產士 (licensed midwives, LM) 提供產前、產中和產後護理，包括母親的家庭生育計畫服務和新生兒的即時護理。

網絡：醫師、診所、醫院以及與Alliance簽約提供護理的其他服務提供者組成的團體。

網絡服務提供者（或網絡內服務提供者）：請參閱下文的「合約服務提供者」。

非承保服務：Alliance未承保的服務。

非醫療接送服務：會員的服務提供者授權往返於Medi-Cal承保服務就診地點，以及領取處方藥物和醫療用品時的接送服務。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-877-932-2738與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

非合約服務提供者：未加入Alliance網絡的服務提供者。

其他健康保險 (Other health coverage, OHC)：其他健康保險 (OHC) 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、藥房或Medicare Advantage計畫（C部分）、Medicare藥物計畫（D部分）或Medicare補充計畫 (Medigap)。

矯形用具：固定在身體外部的支撐或矯正裝置，以支撐或糾正嚴重受傷或患病的身體部位，且對於會員的醫療康復具醫療必要性。

區域外服務：會員身處Alliance服務區域外的其他地方時獲得的服務。

網絡外服務提供者：不屬於Alliance網絡的服務提供者。

門診治療：會員無需住院或其他地方過夜即可獲得所需的醫療照護。

門診心理健康服務：對患有輕微至中度心理健康問題的會員提供的門診服務，包括：

- 個人和團體心理健康測試和治療（心理治療）
- 心理測試（當臨床表明有需要評估心理健康狀況時）
- 用於監控藥物治療目的的門診服務
- 精神科諮詢
- 門診化驗、用品和補充劑

緩和治療：旨在降低重病會員在身體、情緒、社交和精神上的不適感的護理。緩和治療不要求會員的預期壽命為6個月或更短。

合約醫院：與Alliance簽約，以在會員獲得護理時向會員提供服務的持照醫院。部分合約醫院可能向會員提供的承保服務，以Alliance的利用審核和質量保證政策或Alliance與醫院的合約為限。

合約服務提供者（或合約醫師）：與Alliance簽約，在會員獲得醫療護理時向會員提供承保服務的醫師、醫院或其他持照醫療專業人員或持照醫療設施，包括亞急症醫療設施。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-877-932-2738與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

醫師服務：依據州法律獲得醫學或骨科執業許可的人士提供的服務，不包括醫師在會員住院期間提供且計入醫院帳單的服務。

計畫：請參閱「管理式醫療保健計畫」。

穩定期後的服務：在會員狀況穩定後為維持其穩定狀態而提供的涉及緊急醫療狀況的承保服務。穩定期後的護理服務納入保險範圍並由保險支付該費用。網絡外醫院可能需要預先批准（事先授權）。

預先批准（事先授權）：會員或其服務提供者必須向Alliance申請批准特定服務，以便確保Alliance予以承保該服務。轉介不等於批准。預先批准等同於事先授權。

處方藥物承保：承保提供者開出的藥物。

處方藥：法律上需要由持照服務提供者出具醫囑配發的藥物，不同於無需處方的非處方 (Over-the-Counter, OTC) 藥物。

主要護理：請參閱「例行護理」。

主要醫療保健服務提供者 (PCP)：會員選擇的為其提供大部分醫療保健服務的持照服務提供者。PCP協助會員獲得所需照護。

PCP可以是：

- 全科醫師
- 內科醫師
- 兒科醫師
- 家庭醫師
- 產科/婦科醫師
- 印第安醫療保健服務提供者 (IHCP)
- 聯邦合格醫療中心 (FQHC)
- 鄉村衛生診所 (RHC)
- 執業護士
- 醫師助理



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-877-932-2738與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

- 診所

事先授權（預先批准）：會員或其服務提供者必須向Alliance申請批准特定服務，以便確保Alliance予以承保該服務。轉介不等於批准。事先授權等同於預先批准。

義肢用具：附著在身體上，以替代缺失身體部位的人造裝置。

服務提供者通訊錄：Alliance網絡服務提供者清單。

精神病緊急醫療狀況：帶有急性症狀的精神障礙，嚴重到足以立即對會員或他人造成危險，或由於精神障礙而無法自行提供或使用食物、住房或衣服。

公眾健康服務：針對整體人口的健康服務。這些服務包括健康情況分析、健康監測、健康促進、預防服務、傳染病控制、環境保護和衛生、災難準備和響應以及職業健康等。

合格服務提供者：在執業領域內有資格為會員提供病症治療的醫師。

外科整形手術：矯正或修復身體異常結構，以盡可能改善機能或創造正常外觀的外科手術。身體的異常結構由先天性缺陷、發育異常、創傷、感染、腫瘤或疾病引起。

轉介：當會員的PCP同意時，會員可以從其他服務提供者處獲得醫療護理。部分承保護理服務需要轉介和預先批准（事先授權）。

康復和康復治療服務和設備：幫助傷患、殘障人士或慢性患者會員獲得或恢復心理和生理技能的服務和設備。

例行護理：具醫療必要性的服務和預防性護理、健康兒童就診或者常規後續護理等。例行護理的目的是為了防止健康問題的發生。

鄉村衛生中心 (RHC)：服務提供者數量不多的區域內的衛生中心。會員可以在RHC獲得主要醫療護理和預防性護理。

敏感服務：心理或行為健康、性關係與生殖健康、家庭生育計畫服務、性傳染病 (Sexually Transmitted Infection, STI)、HIV/AIDS、性侵犯和人工流產、物質使用障礙、性別確認護理和親密關係暴力等相關服務。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-877-932-2738與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。

重病：必須治療且可能導致死亡的疾病或狀況。

服務區域：Alliance服務的地理區域。這包括Alameda縣。

專業護理：持照護士、技術員或治療師在專業護理服務設施內或在會員家中提供的承保服務。

專業護理服務設施：只有經過培訓的醫療專業人士能提供24小時護理的地方。

醫學專家（或專科醫師）：治療特定類型的醫療問題的醫師。例如，矯形醫師治療骨折；過敏症專家治療過敏症；心臟病醫師治療心臟問題。大多數情況下，會員需要其主要醫療保健服務提供者 (PCP) 轉介您去看專科醫師。

心理健康專科服務 (Specialty mental health services, SMHS)：為障礙程度高於輕度至中度，有心理健康服務需求的會員提供的服務。

亞急性照護設施（成人或兒童）：為需要特殊服務的體弱人士提供全面護理的長期護理設施，例如吸入治療、氣管造口護理、靜脈管飼和複雜的傷口處理護理。

末期疾病：無法逆轉且放任其自然發展時，很可能在1年或更短時間內導致死亡的醫療狀況。

侵權求償：當Medi-Cal會員因受傷而向承保方請領理賠金後，獲得理賠或即將獲得理賠時，DHCS會追討該會員因該次受傷而獲得之理賠金的合理比例金額。

分診（或篩查）：由醫師或護士對個人的健康所進行的評估，該醫師或護士受過專門訓練，進行以決定需要照顧的緊迫性為目的的篩選。

緊急治療（或急症服務）：為治療需要醫療護理的非急診疾病、傷情或病症而提供的服務。如果暫時無法獲得網絡內服務提供者的服務，會員可以向網絡外服務提供者尋求緊急治療服務。



請撥打1-877-932-2738或免費電話1-877-932-2738與Alliance會員服務部聯絡（TTY 1-800-735-2929）。Alliance的服務時間為週一至週五，上午8點至下午5點。此為免費電話。或撥打711至加州中繼轉接專線。在線上造訪 www.alamedaalliance.org。