

我們是您的健康護理家庭的一部分我們各司其職

Alliance計畫成員的權利與責任

If you need help reading this document or would like a different format, please call Member Services at 510.747.4567

Si necesita ayuda para leer este documento, llame a Servicios al Cliente al 510.747.4567

假如您看不懂本文件，需要協助或其他語文版本，請致電會員服務部，電話 510.747.4567

Nếu quý vị cần giúp đỡ đọc tài liệu này, xin gọi ban Dịch Vụ Hội Viên tại số 510.747.4567



作為Alameda Alliance for Health (Alliance) 的計畫成員，您肩負一定的責任。

ALLIANCE計畫成員肩負以下責任：

尊重和禮貌對待所有Alliance工作人員和醫療保健工作人員。

向您的醫生以及Alliance提供正確的資訊。

與您的醫生合作。瞭解您的健康狀況，並幫助設定您的健康目標。遵循您與醫生皆同意的護理方案及建議。

在接受服務時，請出示您的Alliance計畫成員識別卡。

詢問任何有關醫療狀況的問題並且確保您瞭解醫生的說明和指示。

及時提供有關地址、家庭狀態和其他健康醫療保險承保等變更的資訊，以幫助Alliance維持正確和最新的記錄。

預約醫療看診並按時赴約，若需要取消預約，請提前至少24小時知會您的醫生。

只有在緊急狀況或您的醫生指示下使用急診室服務。

Alliance計畫成員的責任與權利

作為Alameda Alliance for Health (Alliance) 的計畫成員，您享有一定的權利。

ALLIANCE計畫成員享有以下權利：

獲得相關Alliance、其計畫以及該計畫醫生、醫療保健網絡、預先立囑及您的權利和責任的資訊。

獲得不會因種族、膚色、族裔、原國籍、宗教、移民身份、年齡、殘障、社會經濟地位、性別認同或性取向而被歧視的服務和醫療護理。

始終受到禮待。

為了保持您的健康資訊的私密性，您將收到複印件，供您審核並請求對您的健康記錄進行更改。

在Alliance網絡中選擇一名醫生(主要醫療保健服務提供者 [PCP])，並與其幫助您做出醫療保健選擇。其中包括拒絕接受治療的權利。

與您的醫生自由交流有關您的健康的治療方案，並幫助您與醫生做出醫療保健選擇，其中包括拒絕接受治療的權利。

對Alliance、其醫生或我們提供的醫療保健服務提出投訴(申訴)，或要求召開州Medi-Cal公平聽證會。

獲得翻譯和口譯服務，以及其他格式(音頻、盲文、大字號列印等)的書面資訊。

獲得受承保的聯邦合格健保中心(Federally Qualified Health Centers)提供的服務、美洲印第安人健康計畫(American Indian Health Programs)提供的服務、性傳播疾病的治療、Alliance網絡外的急診服務和家庭計畫服務、未成年之同意服務(Minor Consent Services)和專科服務[即耐用醫療設備(DME)]。

隨時要求離開Alliance，受限於所有限制的退保時段。

如果您在某些情況下不再受Alliance計畫承保，可繼續在您的醫生處就診。

免於遭受壓力、紀律、便利或報復手段的任何形式的約束或拒絕。

自由行使這些權利，而不影響Alliance、醫生和醫療保健網絡或州如何對待您。

撥打1.888.433.1876可每週7天每天24小時聯絡Alliance護士專線。

致電您的主要醫療保健服務提供者(PCP)可每週7天每天24小時進行電話檢傷或篩檢。

Alliance計畫成員的責任與權利

作為Alameda Alliance for Health (Alliance) 的計畫成員，您享有及時獲得保健服務的權利。

加利福尼亞州法律規定Alliance及時提供保健服務。這表明我們的計畫成員接受醫療保健約診和電話諮詢的等候時長有所限制。Alliance將竭盡全力確保您能及時地接受最佳保健護理和治療。

預約等候時間：

健康保險計畫成員有權在以下時間內接受預約服務：

緊急醫療服務	等候時間
緊急醫療 (危及生命)	立即，每週7天每天24小時
緊急醫療 (非危及生命)	6小時內
急症治療預約	等候時間
對於不需要事先批准的服務	申請後48小時內
對於需要事先批准的服務	申請後96小時內
非急症治療預約	等候時間
初級保健護理預約	10個工作日
專科醫生預約	15個工作日
與一名心理健康保健服務提供者 (非醫師) 預約	10個工作日
預約輔助服務以診斷或治療健康狀況	15個工作日



是否有任何疑問？致電Alliance計畫成員服務處

服務時間為週一至週五，早上8點至下午5點

電話：510.747.4567 • 免費電話：1.877.932.2738 • 加州電話轉接服務/TTY專線：711/1.800.735.2929

www.alamedaalliance.org

Alliance計畫成員的責任與權利

術語須知

輔助服務——支持醫生工作醫療保健服務。服務分為三類：診斷、治療和監護。服務包括診斷化驗和X光透視服務、脊柱按摩服務和安寧療護。

緊急情況——對患者的健康構成直接威脅的醫療狀況或疾病的突然發生/發作。病症包括但不限於胸痛、癲癇發作或意識喪失、嚴重腹痛、突發性癱瘓、不可控出血和活動分娩。如果您有緊急病症或精神科緊急狀況，撥打911或前往最近的有急診室的醫院。

緊急醫療——由醫生（或符合法律規定且受醫生監督的其他合適人員）執行的檢查，用以查看是否存在緊急醫療病症。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。

耐用醫療設備 (DME) ——指具醫療必要性的某些設備，可重複使用、用於醫療目的、和/或通常不適用於沒有生病或受傷的人。

加快——加快審查過程。

申訴——在您對您的計畫或其代表的行為或行動感到不滿意時（例如，客戶服務質量差，當上訴流程超過了書面給出的日期等）提交給您的醫療服務提供者的一種官方書面或口頭投訴。

危及生命——致命或致死的疾病或病情，如果不立即就診，死亡的可能性很大。病症包括但不限於呼吸困難、呼吸短促、觸電、槍傷、刺痛、突然昏厥、嚴重的過敏反應。

醫療口譯人員/翻譯員——可幫助患者和醫療保健服務提供者之間進行口頭或手語溝通的個人。口譯人員不添加、刪除或更改語意或提供觀點。

具醫療必要性——透過診斷或治療疾病、病患或傷痛，保護生命、防止疾病或殘障，或緩解嚴重疼痛所必需的合理服務。

非危及生命——不需要立即就診/獲取幫助的疾病或損傷（例如，普通感冒、手指或腳趾破損）。

非急症治療預約——如果您想要與您的主要治療醫生安排日常護理、檢查或定期健康檢查，或者想要與診斷性專科醫生預約時間，則可進行非緊急預約。

護士專線——Alliance護士專線每週7天每天24小時為所有計畫成員解答常見疾病、健康生活方式小貼士、健康篩檢和疫苗注射等健康方面的問題。護士專線可為您連線一名註冊護士，註冊護士將與您探討您的健康和安康問題。註冊護士還將幫助您決定應尋找哪種類型的護理，包括：您的健康問題是否可以在家中處理；您是否應該看醫生；或您是否需要急症治療服務。

主要/常規醫療保健服務——非緊急性的對保持健康有助益的服務，例如檢查、兒童健康門診或其他防止您生病的具醫療必要性的服務。常規醫療保健服務的目的是為了防止健康問題的發生。

檢傷專線——Alliance檢傷專線每週7天每天24小時透過與醫師、註冊護士或其他合資格的醫療保健專業人員溝通為所有計畫成員解答健康問題和症狀，以幫助確定成員需要保健服務的緊急性。

急症治療預約——如果病症或疾病未就診可能會損害患者未來的健康，則進行急症治療預約。病症包括但不限於發熱、耳/眼感染、小傷口、斷骨、單純骨折。

急症治療服務預約——為防止計畫成員健康嚴重惡化（往往是不可預見的疾病、損傷或現有病症的併發症引起的）所需的醫療護理。