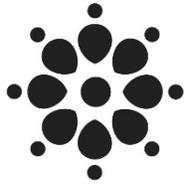


CONTRA COSTA
HEALTH



Medi-Cal 會員手冊



您需要了解的福利內容

Contra Costa 健康計劃 (CCHP)
綜合承保範圍說明書 (EOC) 與資訊披露表

2024

Contra Costa 縣



其他語言和形式

其他語言

您可以免費索取其他語言版本的會員手冊和其他計畫資料。CCHP 提供由合格翻譯人員提供的書面翻譯。請致電 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。此為免費電話。請閱讀本《會員手冊》，詳細瞭解醫療保健方面的語言協助服務，例如口譯員和翻譯服務。

其他格式

您可以免費索取這些資訊的其他格式，例如盲文點字書、20 號大字型、有聲書以及可存取的電子格式。請致電 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。此為免費電話。

口譯員服務

CCHP 由合格的口譯員提供 24 小時口譯服務，不收取任何費用。您不需要請家人或朋友幫您翻譯。除非在緊急情況下，否則我們不鼓勵由未成年人擔任口譯員。免費為您提供口譯員、語言和文化服務。全年無休全天 24 小時提供協助。如需語言協助或索取本手冊的其他語言版本，請致電 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。此為免費電話。



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

English

ATTENTION: If you need help in your language, call 1-877-661-6230 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-877-661-6230 (TTY: 711). These services are free.

العربية (Arabic)

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ 1-877-661-6230 (TTY: 711). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريد والخط الكبير. اتصل بـ 1-877-661-6230 (TTY: 711). هذه الخدمات مجانية.

Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք 1-877-661-6230 (TTY: 711): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված Նյութեր: Չանգահարեք 1-877-661-6230 (TTY: 711): Այդ ծառայություններն անվճար են:

ប្រាសាទខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-877-661-6230 (TTY: 711)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-877-661-6230 (TTY: 711)។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។



請致電會員服務部 1-877-661-6230 (選項 2) (TTY 711) 。 Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org 。

简体中文标语 (Simplified Chinese)

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 1-877-661-6230 (TTY: 711)。我们另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如盲文和大字体阅读，提供您方便取用。请致电 1-877-661-6230 (TTY: 711)。这些服务都是免费的。

(Farsi) مطلب به زبان فارسی

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با 1-877-661-6230 تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای (TTY: 711) معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه (TTY: 711) با 1-877-661-6230 می‌شوند.

हिंदी टैगलाइन (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-877-661-6230 (TTY: 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। 1-877-661-6230 (TTY: 711) पर कॉल करें। ये सेवाएं निःशुल्क हैं।

Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau 1-877-661-6230 (TTY: 711). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau 1-877-661-6230 (TTY: 711). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.



請致電會員服務部 1-877-661-6230 (選項 2) (TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

日本語表記 (Japanese)

注意日本語での対応が必要な場合は 1-877-661-6230 (TTY: 711)へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。1-877-661-6230 (TTY: 711)へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

한국어 태그라인 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 1-877-661-6230 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. 1-877-661-6230 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ:

ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-877-661-6230 (TTY: 711).

ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມີໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-877-661-6230 (TTY: 711).

ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.



請致電會員服務部 1-877-661-6230 (選項 2) (TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

Mien (Mien)

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiex longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux 1-877-661-6230 (TTY: 711). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hluo mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx 1-877-661-6230 (TTY: 711). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ 1-877-661-6230 (TTY: 711). ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬੋਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 1-877-661-6230 (TTY: 711). ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Русский слоган (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-877-661-6230 (линия TTY: 711). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру 1-877-661-6230 (линия TTY:711). Такие услуги предоставляются бесплатно.



請致電會員服務部 1-877-661-6230 (選項 2) (TTY 711) 。 Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org 。

Mensaje en español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-877-661-6230 (TTY: 711). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al 1-877-661-6230 (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

Tagalog (Tagalog)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-877-661-6230 (TTY: 711). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa 1-877-661-6230 (TTY: 711). Libre ang mga serbisyonang ito.

เท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-877-661-6230 (TTY: 711) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-877-661-6230 (TTY: 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้



Примітка українською (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-877-661-6230 (TTY: 711). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер 1-877-661-6230 (TTY: 711). Ці послуги безкоштовні.

Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số 1-877-661-6230 (TTY: 711). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số 1-877-661-6230 (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí



歡迎參保 Contra Costa 健康計劃 (CCHP) !

感謝您加入 Contra Costa 健康計劃 (CCHP)。CCHP 是一項針對擁有 Medi-Cal 的人士的健康計劃。CCHP 與加州合作，協助您獲得所需的醫療保健。

如果您知道如何使用我們的健康計劃，您就可以最大程度地利用我們 CCHP 提供的服務。

- CCHP 是一間具有聯邦資格的「健康維護組織」(HMO)。自 1973 年以來，CCHP 一直致力於照顧 Contra Costa 縣居民的健康。
- CCHP 與加州醫療保健服務部 (DHCS) 簽訂合約，為選擇 CCHP 的 Medi-Cal 會員提供一些醫療保健服務。
- 從醫療保健服務計劃獲得醫療保健對您來說可能比較陌生，因此請仔細閱讀本手冊並了解您健康保險的所有條款和條件。

設施、就診及門診服務

您加入 CCHP 的 Medi-Cal 計劃後，即可從以下選擇您的主診醫生 (PCP)：

- **區域醫療中心網路 (RMCN)** - 縣衛生中心、在這些中心執業的醫生和其他提供者，
- **社區提供者網路 (CPN)** - 社區私人診所醫生和其他提供者，或
- 如果您在 RMCN 中選擇 PCP，您的初級保健將在我們位於安提阿 (Antioch)、灣角 (Bay Point)、布倫特伍德 (Brentwood)、康科德 (Concord)、馬丁內斯 (Martinez)、匹茲堡 (Pittsburg)、北里士滿 (North Richmond) 和聖巴勃羅 (San Pablo) 的一間縣衛生中心進行。RMCN 或 CPN 提供者可以提供其他專業服務或看醫生以及醫院外服務。您的住院照護將在馬丁內斯 (Martinez) 的 Contra Costa 地區醫療中心 (Contra Costa Regional Medical Center, CCRMC) 進行。CCRMC 每天開放，可以為您提供全方位的服務，包括：



請致電會員服務部 1-877-661-6230 (選項 2) (TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

- 產科；
 - 急診室照護；
 - 重症監護室；
 - 老年病學等專科計劃。
- 如果您在 CPN 中選擇 PCP，您的初級保健將在社區診所或社區提供者的私人辦公室進行。您的住院照護將在 CCRMC 或與 CCHP 達成協議的社區醫院提供。其他專業服務或看醫生以及醫院外服務可由 CPN 或 RMCN 的提供者提供。如果您從與 CCHP 達成協議的社區醫院獲得服務，您的 PCP（或您轉診的專科照護醫生）必須允許您入住社區醫院並在享有那裡的權限。

請謹記，一些提供者目前可能不接受新患者。如果您選擇的提供者不接受新患者，請致電會員服務部尋求協助，從《提供者名錄》中選擇其他 PCP。

會員手冊

本會員手冊向您介紹 CCHP 的承保範圍。請認真通讀一遍。它將協助您瞭解您的福利、您可獲得的服務以及如何獲得您需要的照護。它亦解釋了您作為 CCHP 會員的權利和責任。如果您有特殊健康需求，請務必閱讀所有適用章節。

本《會員手冊》又稱為「綜合承保範圍說明書 (EOC) 與披露表」。它是 CCHP 的規定和政策概述，以 CCHP 與醫療保健服務部 (DHCS) 之間簽署的合約為基礎。如果您想瞭解更多資訊，請致電 CCHP，電話 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。

在本《會員手冊》中，CCHP 有時被稱為「我們」。會員有時被稱為「您」。有些大寫字型在本《會員手冊》中具有特殊意義。

若要索取 CCHP 與 DHCS 之間的合約副本，請致電 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。您可以免費再索取一份《會員手冊》的副本。亦可以在 CCHP 網站上尋找《會員手冊》：www.ContraCostaHealthPlan.org 您亦可以免費索取一份 CCHP 非專有臨床和管理政策及程序副本。還可在 CCHP 網站上進行查看。



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

聯絡我們

CCHP 隨時為您提供協助。如果您有任何疑問，請致電 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。CCHP 週一至週五上午 8 點至下午 5 點隨時為您提供協助。此為免費電話。

您亦可以隨時線上造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

多謝。

Contra Costa Health Plan
595 Center Ave Ste 100
Martinez, CA 94553



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

目錄

其他語言和形式	1
其他語言	1
其他格式	1
口譯員服務.....	1
歡迎參保 Contra Costa 健康計劃 (CCHP) !	8
會員手冊	9
聯絡我們	10
目錄	11
1. 會員入門	15
如何獲得協助	15
誰可以成為會員	16
身份識別 (ID) 卡.....	16
2. 關於您的健康計劃	18
健康計劃概述	18
您的計劃如何運作.....	19
變更健康計劃	20
搬到新縣或遷出 加州的學生.....	20
持續照護	21
費用	24



請致電會員服務部 1-877-661-6230 (選項 2) (TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

3. 如何獲得照護	27
接受醫療保健服務	27
主治醫生 (PCP)	28
醫療服務提供者網路	31
約診	38
赴約就診	39
取消並重新預約	39
付費	39
轉診	40
預先批准 (事先授權)	42
第二醫療意見	43
敏感照護	44
緊急照護	46
急診照護	47
護士諮詢熱線	49
預立醫療指示	49
器官及組織捐獻	50
4. 福利與服務	51
健康計劃承保範圍	51
CCHP 承保的 Medi-Cal 福利	54
CCHP 承保的其他福利與計劃	71
其他 Medi-Cal 計劃和服務	83
您無法透過 CCHP 或 Medi-Cal 獲得的服務	88
評估新科技和現有科技	89



請致電會員服務部 1-877-661-6230 (選項 2) (TTY 711) 。 Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org 。

5. 兒童和青年健康照護.....	90
兒科服務 (21 歲以下兒童)	90
兒童健康檢查和預防性照護.....	91
血鉛中毒篩查.....	92
協助獲得兒童和青少年精心照護服務	92
您可以透過按次收費 (FFS) Medi-Cal 或其他計劃獲得的其他服務	93
6. 報告和解決問題.....	95
投訴	96
上訴	97
如果您不同意上訴決定，該怎麼辦.....	99
向管理式醫療保健部 (DMHC) 提出的投訴和獨立醫療審查 (IMR)	99
州聽證會	100
欺詐、浪費和濫用.....	102
7. 權利和責任.....	103
您的權利	103
您的責任	104
不歧視通知.....	105
會員參與計劃活動的方式	107
隱私做法通知	107
法律相關通知	118
關於 Medi-Cal 作為最後付款人、其他健康保險和侵權賠償的通知	118
遺產追償通知.....	119
行動通知	119
其他法律通知.....	120



請致電會員服務部 1-877-661-6230 (選項 2) (TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

8. 需要知道的重要號碼和詞彙	122
重要電話號碼	122
需要知道的詞彙	122
Contra Costa 地區醫療中心 Medi-Cal 機構目錄	131
其他重要電話號碼.....	132



請致電會員服務部 1-877-661-6230 (選項 2) (TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

1. 會員入門

如何獲得協助

CCHP 希望您對自己的醫療保健感到滿意。如果您對自己的照護有疑問或疑慮，CCHP 希望收到您的來信！

會員服務部

CCHP 會員服務部隨時為您提供協助。CCHP 可以：

- 回答有關您的健康計劃和 CCHP 承保服務的問題
- 協助您選擇或更換主治醫生 (PCP)
- 告知您從何處獲得所需的照護
- 如果您不講英語，協助您獲得口譯服務
- 協助您獲取其他語言和格式的資訊
- 告訴您如何取得您的 CCHP ID 卡或其他會員資料的電子版或紙質版
- 協助解決您在獲取醫療服務時可能遇到的問題
- 如果您不同意某個健康計劃決定，協助您提出上訴
- 協助您對健康計劃或提供者提出投訴或申訴
- 協助更新您在我們系統中的聯絡資訊

如果您需要協助，請致電 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。CCHP 週一至週五上午 8 點至下午 5 點隨時為您提供協助。此為免費電話。CCHP 必須確保您在打電話時等待時間少於 10 分鐘。

您還可以隨時線上造訪會員服務，網址：www.ContraCostaHealthPlan.org。CCHP 亦鼓勵您在 mychart.cchealth.org 上註冊 MyChart 會員入口網站帳戶。您可以透過網頁瀏覽器或行動應用程式存取 MyChart。會員入口網站可讓您存取以下及更多功能：

- 能夠檢視或變更您指定的主診醫生 (PCP)
- 您可以在智慧型手機上出示或下載並列印的電子 CCHP ID 卡



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

- 索賠歷史
- 來自 CCHP 的重要訊息

誰可以成為會員

每個州都有 Medicaid 計劃。在加州，Medicaid 被稱為 **Medi-Cal**。

您之所以有資格加入 CCHP，是因為您符合 Medi-Cal 資格並住在 Contra Costa 縣：請致電 1-877-663-3225 聯絡 Contra Costa 縣就業人力服務發展 (EHSD) 服務中心，尋求有關 Medi-Cal 的協助。您可能因為正在領取 SSI 或 SSP 而有資格透過社會保障機構獲得 Medi-Cal。

如有關於參保的疑問，請聯絡 Health Care Options，電話 1-800-430-4263

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

如有有關社會保障的問題，請致電社會保障局，電話：

1-800-772-1213。或前往 <https://www.ssa.gov/locator/>。

過渡性 Medi-Cal

過渡性 Medi-Cal 也被稱為「勞動階層的 Medi-Cal」。如果您因為下列情況停止獲取 Medi-Cal，您可能可以獲得過渡性 Medi-Cal：

- 您開始賺更多錢，或者
- 您的家庭開始獲得更多的子女或配偶撫養費

您可以透過以下方式向當地縣級衛生與公眾服務辦公室諮詢有關過渡性 Medi-Cal 資格的問題：

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

或致電 1-800-430-4263 (TTY 使用者請致電 1-800-430-7077 或 711) 聯絡 Health Care Options。

身份識別 (ID) 卡

作為 CCHP 的會員，您將獲得我們的 CCHP ID 卡。獲取醫療保健服務或處方時，您必

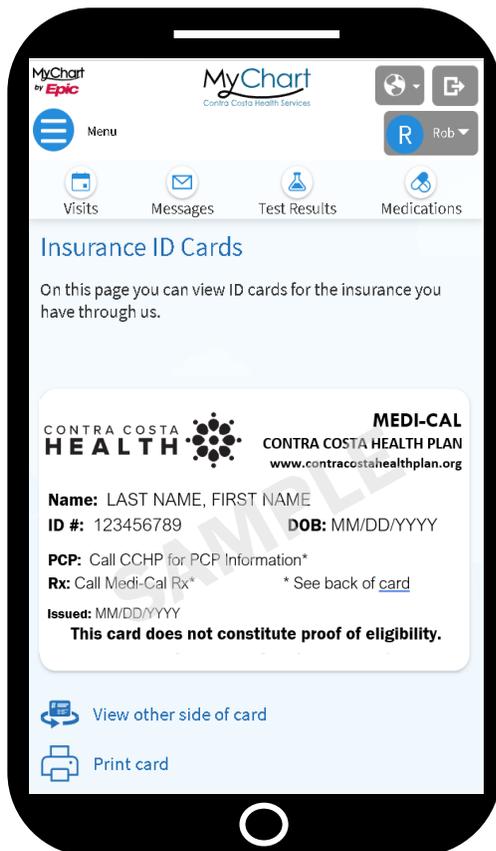


請致電會員服務部 1-877-661-6230 (選項 2) (TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

須出示 CCHP ID 卡和 Medi-Cal 福利識別卡 (BIC)。您的 BIC 卡是加州寄給您的 Medi-Cal 福利卡。您應始終隨身攜帶所有健康卡。您的 BIC 卡和 CCHP 身份識別 (ID) 卡的外觀如下所示：



<p>CONTRA COSTA HEALTH  MEDI-CAL CONTRA COSTA HEALTH PLAN www.contracostahealthplan.org</p> <p>Name: LAST NAME, FIRST NAME ID #: 123456789 DOB: MM/DD/YYYY</p> <p>PCP: Call CCHP for PCP Information* Rx: Call Medi-Cal Rx* * See back of card</p> <p>Issued: MM/DD/YYYY</p> <p>This card does not constitute proof of eligibility.</p>	<p>FOR A LIFE THREATENING EMERGENCY CALL 911 Emergency providers will be paid without prior authorization.</p> <p>Member Call Center: 1-877-661-6230 (#1) 24-Hour Advice Nurse, (#2) Member Services, (#3) Pharmacy Services, (#4) Behavioral/Mental Health Services, (#5) County Health Center Appointments, (#6) Marketing, (#9) Check Eligibility/PCP</p> <p>Provider Call Center: 1-877-800-7423 (#1) Check Eligibility/PCP, (#2) Pharmacy, (#3) Authorizations/Referrals, (#4) Interpreters, (#5) Claims, (#6) Provider Relations, (#7) Member Services</p> <p>Medi-Cal Rx Call Center: 1-800-977-2273 Medi-Cal Rx covers prescription drugs obtained at a pharmacy. www.Medi-CalRx.dhcs.ca.gov</p> <p>www.contracostahealthplan.org</p>
--	--



您也可以透過 MyChart 在線上存取您的 CCHP ID 卡。在 mychart.cchealth.org 上註冊 MyChart 帳戶。您可以在您的手機上出示 ID 卡電子副本，亦可以隨時下載並列印 CCHP ID 卡副本。

如果您在參保日期後的幾周內沒有拿到 CCHP ID 卡，或者您的卡損壞、丟失或被盜，請立即致電會員服務部。CCHP 將免費為您寄送新卡。請致電 1-877-661-6230 (選項 2) (TTY 711)。



請致電會員服務部 1-877-661-6230 (選項 2) (TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

2. 關於您的健康計劃

健康計劃概述

CCHP 是針對以下縣的 Medi-Cal 人士的健康計劃：Contra Costa 縣。CCHP 與加州合作，協助您獲得所需的醫療保健。

請與 CCHP 會員服務代表之一交談，瞭解更多有關健康計劃的資訊，以及如何讓計劃為您服務。請致電 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。

您的承保開始與結束時間

在您參保 CCHP 後，我們將在參保日期後的兩周內寄送您的 CCHP 身份識別 (ID) 卡。獲取醫療保健服務或處方時，您必須同時出示 CCHP ID 卡和 Medi-Cal BIC 卡。

您的 Medi-Cal 承保每年都需要續保。如果您當地的縣級辦公室無法以電子方式續保您的 Medi-Cal 承保，縣級辦公室將寄給您一份預先填寫的 Medi-Cal 續保表。請填寫此表格並將其返還給您當地的縣政府公眾服務中心。您可以親自、打電話、郵寄、線上或透過所在縣的其他電子方式交回資料。

如果您符合某些條件，您可以終止您的 CCHP 承保並選擇 Kaiser Permanente 健康計劃。如需協助您選擇 Kaiser 作為 Medi-Cal 計劃，請聯絡 Health Care Options，電話 1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 或 711)。或前往

www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov。您也可以要求終止您的 Medi-Cal。

CCHP 是在 Contra Costa 縣 Medi-Cal 會員的健康計劃。請造訪

<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>，尋找您當地的辦公室。

如果出現以下情況，CCHP 資格可能會終止：

- 搬離 Contra Costa 縣
- 您不再擁有 Medi-Cal



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

- 您獲得了申請豁免計劃的資格，該計劃要求您加入按服務付費 (Fee-for-Service, FFS) Medi-Cal
- 您在拘留所或監獄中

如果您失去 CCHP Medi-Cal 承保資格，您可能仍符合 FFS Medi-Cal 承保資格。如果您不確定自己是否仍受 CCHP 承保，請致電 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。

美洲印第安人在管理式照護中的特殊考慮

美洲印第安人有權不參加 Medi-Cal 管理式照護計劃。或者，他們可以隨時因任何原因退出 Medi-Cal 管理式照護計劃，返回 FFS Medi-Cal。

如果您是美洲印第安人，則有權在印第安醫療保健提供者 (IHCP) 獲得醫療保健服務。在從這些地點獲得醫療保健服務時，您還可以留在 CCHP 或退保（退出）。要瞭解有關參保和退保的更多資訊，請致電 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。

CCHP 必須為您提供照護協調，包括網路外個案管理。如果您要求從 IHCP 獲取服務且網路內沒有可用的 IHCP，CCHP 必須協助您找到一個網路外 IHCP。要瞭解更多資訊，請閱讀本手冊第 3 章中的「醫療服務提供者網路」。

您的計劃如何運作

CCHP 是與 DHCS 簽約的管理式照護健康計劃。CCHP 與 CCHP 服務區的醫生、醫院和其他醫療保健提供者合作，為我們的會員提供醫療保健服務。作為 CCHP 的會員，您可能有資格享受 FFS Medi-Cal 提供的某些服務。這些包括門診處方藥、非處方藥以及透過 Medi-Cal Rx 提供的一些醫療用品。

會員服務部將告知您 CCHP 如何運作、如何獲得您所需的照護、如何在辦公時間安排醫療服務提供者約診、如何申請免費的口譯和翻譯服務或其他格式的書面資訊，以及如何瞭解您是否有資格獲得交通服務。

要瞭解更多，請致電 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。您還可以在 www.ContraCostaHealthPlan.org 上線上找到會員服務資訊。



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

變更健康計劃

如果您符合一些條件，您可以退出 CCHP 並加入您居住縣的 Kaiser Permanente 健康計劃。若要詳細瞭解加入 Kaiser 的條件並選擇其作為您的 Medi-Cal 計劃，請致電 Health Care Options，電話：1-800-430-4263 (TTY 1-800-430-7077 或 711)。您可以在週一至週五上午 8 點至下午 6 點之間致電。或前往 <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov>。

最多需要 30 天或更長時間才能處理您退出 CCHP 並加入所在縣另一項計劃的請求。如需瞭解您的請求狀態，請致電 1-800-430-4263 (TTY 使用者請致電 1-800-430-7077 或 711) 聯絡 Health Care Options。

如果您想儘快退出 CCHP，您可以致電 Health Care Options，請求加速（快速）退保。可申請加速退保的會員包括但不限於：根據寄養或收養援助計劃獲得服務的兒童、有特殊醫療保健需求的會員以及已參保 Medicare 或另一 Medi-Cal 或商業管理式照護計劃的會員。

您可以聯絡當地縣級衛生與公眾服務辦公室，要求退出 CCHP。請造訪以下網站查找您當地的辦公室：

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

或致電 1-800-430-4263 (TTY 使用者請致電 1-800-430-7077 或 711) 聯絡 Health Care Options。在一些特殊情況下，會員服務部必須協助您快速終止會員資格。這稱為緊急退保或加急退保。加急退保大約需要三天才能完成。

搬到新縣或遷出 加州的學生

您可以在美國任何地方（包括美國領土）獲得急診照護和緊急照護。常規和預防性照護僅在您的居住縣獲得承保。如果您是學生，因接受高等教育（包括大學）而搬到加州的新縣，CCHP 將承保在新縣的急診室和緊急照護服務。在新縣，您也可以獲得常規或預防性照護，但必須通知您的 MCP。請閱讀下面的更多資訊。

如果您已加入 Medi-Cal，並且是居住在加州不同縣的學生，則無需申請該縣的 Medi-



請致電會員服務部 1-877-661-6230 (選項 2) (TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

Cal。

如果您暫時離家到加州另一個縣就讀，您有兩種選擇。您可以：

- 告訴 **Contra Costa** 縣就業人力服務開發局 (EHSD) 有資格的工作人員，您將暫時搬離到高等教育學校就讀，並為他們提供您在新縣的地址。縣辦公室將根據您的新地址和縣代碼更新個案記錄。如果您想在新縣居住期間繼續接受常規或預防性照護，則必須這樣做。如果 **CCHP** 不為您將要上大學的縣服務，您可能必須更換健康計劃。如有疑問並防止延遲加入新健康計劃，請致電 **1-800-430-4263** (TTY 使用者請致電 **1-800-430-7077** 或 **711**) 聯絡 **Health Care Options**。

或

- 如果 **CCHP** 不為您所就讀大學的新縣服務，並且您未將健康計劃變更為服務該縣的計劃，則您在新縣只能獲得某些情況下的急診室和緊急照護服務。要瞭解更多資訊，請閱讀第 3 章「如何獲得照護」。對於常規或預防性醫療保健，您需要使用戶主居住縣內的 **CCHP** 提供者網路。

如果您要暫時離開 **California** 到另一個州學習，並且您想保留 **Medi-Cal** 承保，請聯絡您的 **Contra Costa** 縣就業公共服務部 (EHSD) 服務中心的資格工作者，網址為 ehsd.org/help 或致電 **1-866-663-3225**。只要您符合資格，**Medi-Cal** 將承保您在其他州的急診服務和緊急照護。如果 **CCHP** 批准該服務，並且醫生和醫院符合 **Medi-Cal** 規則，**Medi-Cal** 還將承保需要在加拿大和墨西哥住院的急診照護。

當您在加州以外地區時，常規和預防性照護服務（包括處方藥）不在承保範圍內。您將不符合 **Medi-Cal** 資格。**CCHP** 不會支付您的醫療保健費用。如果您想在另一個州獲得 **Medicaid**，則需要在該州申請。**Medi-Cal** 不承保美國境外的急診、緊急照護或任何其他醫療保健服務，第 3 章所述的加拿大和墨西哥除外。

持續照護

網路外提供者的持續照護

作為 **CCHP** 的會員，您將從 **CCHP** 網路內的提供者處獲得醫療保健服務。要瞭解醫療服務提供者是否在 **CCHP** 的網路中，請參考 我們的提供者目錄。提供者目錄在我們的網站



請致電會員服務部 **1-877-661-6230** (選項 2) (TTY **711**)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 **711**。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

上以電子 pdf 檔案提供，您也可以索取一份硬拷貝。您也可以使用我們的線上提供者搜尋工具。前往 www.ContraCostaHealthPlan.org 或 cchealth.org/FindAProvider。目錄中未列出的醫療服務提供者可能不在 CCHP 網路內。

在某些情況下，您可能可以獲得不在 CCHP 網路內的醫療服務提供者提供的照護。如果您需要變更您的健康計劃或從 FFS 轉換為管理式照護，或者您的提供者曾在網路內但目前不在網路內，即使他們不在 CCHP 網路內，您可能可以保留您的提供者。這稱為持續照護。

如果您需要從網路外提供者處獲得照護，請致電 CCHP，要求保持持續照護。如果所有這些情況屬實，您或許能夠獲得長達 12 個月或更長時間的持續照護：

- 在加入 CCHP 之前，您與網路外提供者有持續的關係
- 在您加入 CCHP 之前的 12 個月裡，您至少有一次去網路外醫療服務提供者處進行非急診就診
- 網路外提供者願意與 CCHP 合作，並同意 CCHP 的合約要求和服務付款方式
- 網路外提供者符合 CCHP 的專業標準
- 網路外提供者已註冊並參加 Medi-Cal 計劃

要瞭解更多資訊，請致電 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711) 聯絡會員服務部。

如果您的醫療服務提供者在 12 個月之前沒有加入 CCHP 網路，並且不同意 CCHP 的付款費率，或者不滿足優質照護要求，則您需要更換為 CCHP 網路內的醫療服務提供者。要討論您的選擇，請致電 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711) 聯絡會員服務部。

對於某些輔助（支援）服務（如放射科、實驗室、透析中心或交通服務），CCHP 無需為網路外提供者提供持續照護。您可以透過 CCHP 網路內的醫療服務提供者獲得這些服務。

要瞭解有關持續照護和您是否具備資格的更多資訊，請致電會員服務部。

成功接受網路外提供者提供的承保服務

作為 CCHP 的會員，您將從 CCHP 網路內的醫療服務提供者處獲得承保服務。如果您在加入 CCHP 時或在您的醫療服務提供者離開 CCHP 網路時正在接受某些健康狀況的治療，您可能仍然能夠從網路外提供者處獲得 Medi-Cal 服務。



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

如果您需要針對這些健康狀況的承保服務，您也許能夠在特定期限內繼續接受網路外提供者的照護：

健康狀況	時間期限
急性病症（需要快速治療的醫療問題）	急性病症持續期間
嚴重的慢性身體和行為問題（長期存在的嚴重健康問題）	完成療程並安全轉移到 CCHP 網路內的新醫生處所需時段內
懷孕和產後（分娩後）照護	懷孕期間和孕期結束後最長 12 個月
孕產婦心理健康服務	自診斷或妊娠期結束後最長 12 個月，以較晚者為準
出生至 36 個月大新生兒的照護	自承保開始日期起或醫療服務提供者與 CCHP 解除合約之日起最長 12 個月
絕症（危及生命的醫療問題）	疾病持續期間。從您投保 CCHP 之日起或醫療服務提供者停止與 CCHP 合作之日起，您仍可能獲得超過 12 個月的服務
在網路外提供者處接受手術或其他醫療程序，只要其受承保、醫療上必需且經 CCHP 授權，作為存檔療程的一部分，並由提供者推薦和記錄	手術或其他醫療程序必須在醫療服務提供者合約終止日期起 180 天內或您加入 CCHP 生效日期起 180 天內進行。

有關可能符合資格的其他條件的資訊，請致電 CCHP 會員服務部。

如果網路外提供者不願意繼續提供服務或不同意 CCHP 的合約要求、付款或其他提供照護服務的條款，您將無法獲得該醫療服務提供者的持續照護。您可能可以繼續從 CCHP 網路中的其他醫療服務提供者處獲取服務。

如需協助選擇簽約醫療服務提供者以繼續獲得照護，或者您對從已不在 CCHP 網路內的提供者獲取承保服務有疑問或有問題，請致電 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711) 聯絡會員服務部。

CCHP 無需為 Medi-Cal 不承保的服務或屬於 Medi-Cal 與 DHCS 的合約承保的服務提供持續照護。要瞭解有關持續照護、資格和可用服務的更多資訊，請致電會員服務部。



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

費用

會員費用

CCHP 為符合 Medi-Cal 資格的人士提供服務。在大多數情況下，CCHP 會員無需支付承保服務費、保費或自付額。

如果您是美洲印第安人，則無需支付參保費、保費、自付額、共付額、費用分攤或其他類似費用。MCP 不得向任何直接從 IHCP 或透過轉診至 IHCP 獲得用品或服務的美洲印第安人會員收取費用，或以任何參保費、保費、自付額、共付額、費用分攤或類似費用來減少支付給 IHCP 的款項。

除急診照護、緊急照護或敏感照護外，您必須先獲得 CCHP 的預先批准（事先授權），再前往 CCHP 網路外的醫療服務提供者處就診。如果您未獲得預先批准（事先授權），且您前往網路外醫療服務提供者接受不屬於急診照護、緊急照護或敏感照護的照護，您可能需要為您從該提供者處獲得的照護支付費用。有關承保服務清單，請閱讀本手冊中的第 4 章「福利和服務」。亦可以在 CCHP 網站上尋找《提供者名錄》：

www.ContraCostaHealthPlan.org

對於需要長期照護和有分攤費用的會員

您可能需要每月支付長期照護服務的分攤費用。分攤費用的金額視您的收入和資源而定。每個月，您將支付自己的醫療保健帳單，包括但不限於長期支援服務 (LTSS) 帳單，直到您支付的金額等於您的分攤費用。之後，CCHP 將承保您當月的長期照護費用。在您支付當月的全部長期照護分攤費用之前，CCHP 不會為您提供承保。

醫療服務提供者如何獲得付款

CCHP 以以下方式向醫療服務提供者支付費用：

- 按人頭付費
 - CCHP 每月為每位 CCHP 會員向某些醫療服務提供者支付一定金額。這稱為按人頭付費。CCHP 與醫療服務提供者共同決定付款金額。
- 按服務付費
 - 一些醫療服務提供者會向 CCHP 會員提供照護服務，並就所提供的服務向 CCHP 郵遞帳單。這稱為按服務付費 (FFS)。CCHP 與醫療服務提供者共



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

同決定每項服務的費用。

要瞭解關於 CCHP 如何向醫療服務提供者支付費用的更多資訊，請致電 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。

如果您收到醫療保健提供者的帳單

承保服務是 CCHP 必須支付的醫療保健服務。如果您收到支援服務費、共付額或承保服務註冊費的帳單，請不要支付帳單。請立即致電會員服務部，電話為 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。

如果您從藥房收到有關處方藥、用品或補充劑的帳單，請致電 Medi-Cal Rx 客戶服務部：1-800-977-2273，此電話每週 7 天，每天 24 小時提供服務。TTY 使用者可撥打 711，週一到週五上午 8 點至下午 5 點提供服務。您亦可以前往 Medi-Cal Rx 網站：<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

要求 CCHP 向您退費

在您已為已獲得的服務支付費用的情況下，如果您符合以下**所有**條件，您可能有資格獲得報銷（償付）：

- 您獲得的服務是 CCHP 負責支付的承保服務。CCHP 不報銷 CCHP 不承保的服務的費用。
- 在您成為符合資格的 CCHP 會員後，您獲得了承保服務。
- 您要求在您獲得承保服務之日起一年內償付費用。
- 您出示了您已支付承保服務費用的證明，例如提供者提供的詳細收據。
- 您從 CCHP 網路內註冊的 Medi-Cal 醫療服務提供者處獲得承保服務。如果您獲得的是急診照護、計劃生育服務或 Medi-Cal 允許網路外提供者無需預先批准（事先授權）即可提供的其他服務，則無需滿足此條件。
- 如果承保服務通常需要預先批准（事先授權），則需要提供醫療服務提供者出具的證明，以表明對承保服務具有醫療需求。

CCHP 將在一封稱為「行動通知」(NOA) 的信件中告知您他們是否會向您償付費用。如果您滿足上述所有條件，Medi-Cal 登記的醫療服務提供者應退還您支付的全部金額。如果醫療服務提供者拒絕償付您的費用，CCHP 將償付您支付的全部金額。我們必須在收到索賠後 45 個工作日內向您償付費用。

如果該醫療服務提供者已加入 Medi-Cal，但不在 CCHP 網路內並拒絕償付您的費用，CCHP 將償付您的費用，但僅限於 FFS Medi-Cal 應支付的金額。CCHP 將支付您全額自付的急診服務、計劃生育服務或 Medi-Cal 允許在未預先批准（事先授權）的情況下由網路外提供者提供的其他服務的費用。如果您不符合上述條件之一，CCHP 將不會償付您的費用。

如果是以下情況，CCHP 將不會向您償付：

- 您要求提供和獲得 Medi-Cal 不承保的服務，例如美容服務
- 該服務不是 CCHP 的承保服務
- 您有未滿足的 Medi-Cal 分攤費用
- 您去看了一位不接受 Medi-Cal 的醫生，並且您簽署了一份表格，表示無論如何您還是想就診，並且您將自行支付服務費用
- 您有 Medicare D 部分計劃承保的處方藥的共付額



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

3. 如何獲得照護

接受醫療保健服務

閱讀本章，瞭解如何尋找醫療保健提供者。

您可以在加入 CCHP 的生效日期開始獲得醫療保健服務。請始終隨身攜帶您的 CCHP 身份識別 (ID) 卡、Medi-Cal 福利識別卡 (BIC) 和任何其他健康保險卡。切勿讓其他人使用您的 BIC 或 CCHP ID 卡。

只有 Medi-Cal 保險的新會員必須選擇 CCHP 網路內的主治醫生 (PCP)。既有 Medi-Cal 又有其他綜合健康保險的新會員無需選擇主治醫生。

CCHP 網路是由與 CCHP 合作過的醫生、醫院和其他醫療服務提供者組成的團體。您必須在成為 CCHP 會員後 30 天內選擇 PCP。如果您不選擇 PCP，CCHP 將為您選擇一位。

只要 PCP 可選擇，您可在 CCHP 中為所有家庭成員選擇同一個 PCP 或不同的 PCP。

如果您有想要保留的醫生，或者想要查找新的 PCP，請前往醫療服務提供者名錄，查看 CCHP 網路內所有 PCP 和其他醫療服務提供者的清單。醫療服務提供者名錄還有其他資訊可以幫您選擇 PCP。如果您需要醫療服務提供者名錄，請致電 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。亦可以在 CCHP 網站上尋找《提供者名錄》：

www.ContraCostaHealthPlan.org

如果您無法從 CCHP 網路內參與的醫療服務提供者處獲得所需的照護，則您的 PCP 或 CCHP 網路內的專科醫生必須請求 CCHP 批准才能讓您轉至網路外提供者處就診。這種為轉診。如果您要接受本章稍後部分的「敏感照護」標題下列出的敏感照護服務，您無需轉診即可前往網路外提供者處獲取服務。

閱讀本章其餘部分，瞭解有關 PCP、醫療服務提供者名錄和醫療服務提供者網路的更多資訊。



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

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

主治醫生 (PCP)

您的主治醫生 (PCP) 是為您提供大部分醫療保健服務的執業醫療服務提供者。您的 PCP 還可以協助您獲得所需的其他類型照護。您必須在加入 CCHP 後 30 天內選擇一位 PCP。根據您的年齡和性別，您可以選擇全科醫生、婦產科醫師、家庭醫生、內科醫生或兒科醫生作為您的 PCP。

執業護士 (NP)、醫師助理 (PA) 或註冊助產士也可以擔任您的 PCP。如果您選擇執業護士、醫師助理或註冊助產士，可為您指派一名醫生來監督您的照護。如果您同時參保 Medicare 和 Medi-Cal，或者如果您還擁有其他綜合醫療保險，則無需選擇 PCP。

您可以選擇印第安醫療保健提供者 (IHCP)、聯邦合格健康中心 (FQHC) 或農村衛生診所 (RHC) 作為您的 PCP。根據醫療服務提供者類型，只要 PCP 可選擇，您就可以為自己 and 屬於 CCHP 會員的其他家庭成員選擇一位 PCP。

注意：美洲印第安人可以選擇 IHCP 作為其 PCP，即使 IHCP 不在 CCHP 網路內。

如果您在參保後 30 天內沒有選擇 PCP，CCHP 將為您指派一名 PCP。如果您已獲指派一名 PCP，但想要變更，請致電 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。變更從下個月第一天生效。

您的 PCP 將：

- 瞭解您的健康史和需求
- 保管您的健康記錄
- 為您提供所需的預防性和常規醫療保健
- 如有需要，將您轉診（送至）專科醫生處
- 安排您所需的醫院照護

您可以在醫療服務提供者名錄中查找 CCHP 網路中的 PCP。醫療服務提供者名錄有與 CCHP 合作的 IHCP、FQHC 和 RHC 的清單。

您可以在 www.ContraCostaHealthPlan.org 上線上找到 CCHP 醫療服務提供者名錄。您也可以透過致電 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711) 要求將醫療服務提供者名錄郵寄給您。您也可以致電查詢您想要的 PCP 是否接收新的患者。



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

選擇醫生和其他醫療服務提供者

您最清楚自己的醫療保健需求，所以最好由您自己選擇一名 PCP。最好保持同一位 PCP，這樣他們可以瞭解您的醫療保健需求。如果要更換為新的 PCP，您可隨時變更。您必須選擇在 CCHP 提供者網路內並正在接收新患者的 PCP。

您的新選擇將在申請變更後第一個工作日內開始成為您的 PCP。如果 PCP 不再接收新患者，我們將無法進行更換，除非您告訴我們您以前看過 PCP 或相信 PCP 會為您（或您的孩子）破例接收。如果發生這種情況，只有在 PCP 告訴我們他們將接受您（或您的孩子）作為患者後，才會進行更換。

要更換您的 PCP，請致電 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711) 或使用線上申請表：cchealth.org/ChangePCP。您亦可以透過 MyChart 會員入口網站 mychart.cchealth.org 自行更換您的 PCP。

如果 PCP 不接收新患者、已離開 CCHP 網路、不為您這個年齡段的患者提供照護，或者如果 PCP 存在品德問題尚未解決，CCHP 可以更換您的 PCP。如果您無法與您的 PCP 相處或達成共識，或者如果您多次錯過預約時間或遲到，CCHP 或您的 PCP 也可能會要求您更換到新的 PCP。如果 CCHP 需要更換您的 PCP，CCHP 將透過書面形式告知您。

如果您的 PCP 更換，您將會收到郵遞信函。如果您有關於您的新 PCP 的問題，或者如果您想要其他 PCP，請致電會員服務部。

選主治醫生時需要考慮的一些事項：

- PCP 是否治療兒童？
- PCP 是否在我喜歡的診所工作？
- PCP 的診室離我家、工作單位或孩子的學校近嗎？
- PCP 的診室在我住的地方附近嗎？去 PCP 的診室方便嗎？
- 醫生和工作人員會說我的語言嗎？
- PCP 是否與我喜歡的醫院合作？
- PCP 是否提供我需要的服務？
- PCP 的辦公時間符合我的排程嗎？
- PCP 是否與我所看的專科醫生合作？



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

初次健康預約 (IHA)

CCHP 建議新會員在 120 天內到新 PCP 處進行首次健康預約 (IHA)。IHA 的目的在於協助您的 PCP 瞭解您的醫療保健史和需求。您的 PCP 可能會詢問您有關健康史的問題，或要求您填寫問卷。您的 PCP 還將告知您一些對您有協助的健康教育諮詢和課程。

在打電話預約 IHA 時，請告訴接聽電話的人員您是 CCHP 的會員。提供您的 CCHP ID 號。

帶上您的 BIC 和 CCHP ID 卡赴約就診。最好在就診時攜帶您的藥物和問題清單。請做好與您的 PCP 交流個人醫療保健需求和問題的準備。

如果您將要遲到或無法赴約，請務必聯絡您的 PCP 診室。

如果您有任何疑問，請致電 1-877-661-6230 (選項 2) (TTY 711)。

常規照護

常規照護就是定期健康照護。其中包含預防性照護，也稱之為健康或健康照護。這有助於您保持健康，避免生病。預防性照護包括定期檢查、健康教育和諮詢。

CCHP 建議兒童尤其要接受常規照護和預防性照護。CCHP 會員可獲得美國兒科學會以及 Medicare 和 Medicaid 服務中心推薦的所有早期預防服務。這些篩查包括聽力和視力篩查，這將有助於確保健康發育和學習。如需獲得兒科醫生推薦的服務清單，請閱讀美國兒科學會的《光明未來》指南，網址：

https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf。

常規照護還包括生病時的照護。CCHP 承保您的 PCP 提供的常規照護。

您的 PCP 將：

- 為您提供大部分常規照護服務，包括定期體檢、注射、治療、處方和醫療建議
- 保管您的健康記錄
- 如有需要，將您轉診（送至）專科醫生處
- 如果需要，為您安排 X 光檢查、乳房 X 光檢查或實驗室檢查

需要常規照護時，您可以致電醫生約診。除非是緊急情況，否則請務必在獲得醫療照護前致電您的 PCP。如有緊急情況，請撥打 **911** 或者前往最近的急診室就診。

要詳細瞭解您的計劃承保的醫療保健和服務，以及不承保的項目，請閱讀本手冊中的第 4



請致電會員服務部 1-877-661-6230 (選項 2) (TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

章「福利和服務」和第 5 章「兒童和青少年健康照護」。

所有 **CCHP** 提供者都可以使用輔助工具和服務與殘障人士交流。也可以用另一種語言或形式與您交流。告訴您的醫療服務提供者或 **CCHP** 您需要什麼。

醫療服務提供者網路

Medi-Cal 醫療服務提供者網路是與 CCHP 合作為 Medi-Cal 會員提供 Medi-Cal 承保服務的醫生、醫院和其他醫療服務提供者團體。

CCHP 是一項管理式照護健康計劃。您必須透過 CCHP 從我們的網路內提供者處獲得您的大部分承保服務。您可以前往網路外提供者處接受急診照護或計劃生育服務，而無需轉診或預先批准。當您在我們不提供服務的地區時，您也可以去網路外提供者處接受區域外緊急照護。對於所有其他網路外服務，您必須獲得轉診或預先批准，否則將不予承保。

注意：美洲印第安人可以選擇 IHCP 作為其 PCP，即使 IHCP 不在 CCHP 網路內。

如果您的 PCP、醫院或其他提供者在道義上反對為您提供計劃生育或墮胎等承保服務，請致電 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。有關道義上反對的更多資訊，請閱讀本章後面的《道義上反對》。

如果您的提供者在道義上反對給予您承保的醫療保健服務，他們可以協助您找到另一個將為您提供所需服務的提供者。CCHP 也可以協助您找到一位元將提供此服務的醫療服務提供者。

網路內醫療服務提供者

您將使用 CCHP 網路內的醫療服務提供者滿足您的大部分醫療保健需求。您將從網路內提供者處獲得預防性和常規照護。您亦將使用 CCHP 網路中的專家、醫院和其他提供者。

如需網路內醫療服務提供者名錄，請致電 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。您還可以在 www.ContraCostaHealthPlan.org 或 cchealth.org/FindAProvider 上線上找到醫療服務提供者名錄。如需合約藥品清單，請致電 Medi-Cal Rx，電話為 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)，按 5 或 711。或造訪 Medi-Cal Rx 網站：<https://medi->



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

calrx.dhcs.ca.gov/home/。

在您前往 CCHP 網路外（包括 CCHP 服務區域內）的醫療服務提供者處就診前，您必須先獲得 CCHP 的預先批准（事先授權），以下情況除外：

- 如果您需要急診照護，請撥打 911 或者前往最近的醫院就診。
- 如果您在 CCHP 服務區之外並需要緊急照護，請前往任何緊急照護機構。
- 如果您需要計劃生育服務，請前往任何 Medi-Cal 醫療服務提供者處，無需預先批准（事先授權）。
- 如果您需要心理健康服務，請前往網路內提供者或縣級心理健康計劃提供者處，無需預先批准（事先授權）。

如果您不屬於上述情況，並且在從網路外提供者處獲得照護之前未獲得預先批准（事先授權），您可能需要為從網路外提供者處獲得的任何照護支付費用。

服務地區內的網路外提供者

網路外提供者是指未與 CCHP 簽訂合作協定的醫療保健提供者。除急診照護外，您可能需要為從網路外提供者處獲得的任何照護支付費用。如果您需要醫療上必需的醫療保健服務，但網路內不提供，您可以免費從網路外提供者處獲得這些服務。

如果您需要的服務網路內不提供或距離您的住所很遠，CCHP 可能會批准您轉診至網路外提供者處。如果我們允許您轉診至網路外提供者處，我們將支付您的照護費用。

對於 CCHP 服務區域內的緊急照護，您必須前往 CCHP 網路內的緊急照護提供者處就診。您無需預先批准（事先授權）就能從網路內提供者處獲得緊急照護。您需要獲得預先批准（事先授權）才能從 CCHP 服務區域內的網路外提供者處獲得緊急照護。

如果您從 CCHP 服務區域內的網路外提供者處獲得緊急照護，您可能需要支付此照護的費用。您可以在本章閱讀關於急診照護、緊急照護和敏感照護服務的更多資訊。

注意：如果您是美洲印第安人，您可以在我們提供者網路之外的 IHCP 獲得照護，無需轉診。網路外 IHCP 也可以將美洲印第安人會員轉診至網路內提供者，而無需先獲得網路內 PCP 的轉診。

如果您需要網路外服務協助，請致電 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。

服務區域外

如果您不在 CCHP 服務區內，並且需要非急診或緊急照護，請立即致電您的 PCP。或請



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

致電 1-877-661-6230 (選項 2) (TTY 711)。CCHP 的服務區域是 Contra Costa 縣。

如需急診照護，請撥打 **911** 或者前往最近的急診室就診。CCHP 承保網路外急診照護。如果您前往加拿大或墨西哥旅行時並需要要求住院的照護，CCHP 將承保您的照護。如果您在加拿大或墨西哥之外的其他國家/地區旅行時需要急診照護、緊急照護或任何醫療保健服務，CCHP 將不承保您的照護。

如果您在加拿大或墨西哥支付了需要住院的緊急照護費用，您可以要求 CCHP 向您償還費用。CCHP 將會審核您的請求。

如果您身處另一州或美國屬地，例如美屬薩摩亞、關島、北馬里安納群島、波多黎各或美屬維爾京群島，您可獲得急診照護承保。並非所有醫院和醫生都接受 Medicaid。(Medi-Cal 僅在加州被稱為 Medicaid。) 如果您在加州以外需要急診照護，請儘快告訴醫院或急診室醫生您有 Medi-Cal 並且是 CCHP 的會員。

請醫院複印您的 CCHP ID 卡。讓醫院和醫生向 CCHP 開具帳單。如果您收到了其他州的服務帳單，請立即致電 CCHP。我們將與醫院和/或醫生合作，安排 CCHP 支付您的照護費用。

如果您不在加州，但急需續配門診處方藥，請讓藥房致電 Medi-Cal Rx，電話 1-800-977-2273。

注意：美洲印第安人可在網路外 IHCP 處獲得服務。

如果您對網路外或服務外照護有疑問，請致電 1-877-661-6230 (選項 2) (TTY 711)。如果辦公室關閉，而您想要獲取代表的協助，請致電 CCHP 的諮詢護士。諮詢護士可在一年三百六十五 (365) 天，每天二十四 (24) 小時為您提供協助。**CCHP 諮詢護士：1-877-661-6230 (選項 1) (TTY 711)。**

如果您需要在 CCHP 服務區外接受緊急照護，請前往最近的緊急照護機構。如果您在美國境外旅行並需要緊急照護，CCHP 將不承保您的照護。有關緊急照護的更多資訊，請閱讀本章稍後部分的「緊急照護」。

管理式照護如何運作

CCHP 是一項管理式照護計劃。CCHP 為在 Contra Costa 縣境內居住或工作的會員提供照護。在管理式照護方面，您的 PCP、專科醫生、診所、醫院和其他提供者共同為您提供照護服務。



請致電會員服務部 1-877-661-6230 (選項 2) (TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

CCHP 與醫療團體簽訂合約，為 CCHP 會員提供照護服務。醫療團體由 PCP 和專科醫生組成。醫療團體與如實驗室和耐用醫療設備供應商等其他醫療服務提供者合作。醫療團體也與醫院有聯絡。請查看您的 CCHP 卡，瞭解您的 PCP、醫療團體和醫院的名稱。

加入 CCHP 時，您會選擇或獲指派一名 PCP。您的 PCP 是醫療團體的一部分。您的 PCP 和醫療團體負責指導滿足您所有醫療需求的照護。您的 PCP 可能會將您轉診至專科醫生，或安排進行化驗和 X 光檢查。如果您需要要求預先批准（事先授權）的服務，CCHP 將審核預先批准（事先授權），並決定是否批准該服務。

在大多數情況下，與您合作的專家和其他健康專業人員將與您的 PCP 屬於同一醫療組。除急診外，您還必須在與照護您的醫生醫療團體有關聯的醫院接受住院治療。

有時，您可能需要醫療團體內醫療服務提供者無法提供的服務。在這種情況下，您的 PCP 會將您轉診至另一醫療團體或網路外的醫療服務提供者。您的 PCP 將申請您前往此醫療服務提供者處就診的預先批准（事先授權）。

在大多數情況下，在您可以前往網路外醫療服務提供者之前，您必須從 CCHP 獲得事先授權。您無需預先批准（事先授權）即可獲得急診服務、計劃生育服務或網路內心理健康服務。

同時擁有 Medicare 和 Medi-Cal 的會員

同時擁有 Medicare 和 Medi-Cal 的會員可以繼續看其任何 Medicare 醫療服務提供者。Medi-Cal 加入 CCHP 不應影響您從 Medicare 或 Medicare Advantage 計劃獲得的任何服務。如果您透過 Medicare Advantage 健康計劃獲得 Medicare：

- 請參閱您的 Medicare Advantage 計劃的承保範圍說明書 (EOC)，以瞭解有關您的 Medicare 計劃承保服務的資訊。
- 您需要聯絡 Medicare Advantage 計劃網路中的醫療服務提供者來獲取任何 Medicare 承保服務。

如果您獲得 Medi-Cal 承保但 Medicare 不承保的服務，那麼這是您唯一需要使用 CCHP 的 Medi-Cal 網路內醫療服務提供者的情況。前文「網路內醫療服務提供者」部分列出了唯一的例外情況。

醫生

您將從 CCHP 醫療服務提供者名錄中選擇一名醫生作為您的 PCP。您選擇的醫生必須是網路內提供者。若要索取 CCHP 醫療服務提供者名錄本，請致電 1-877-661-6230（選



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

項 2) (TTY 711)。或者在 www.ContraCostaHealthPlan.org 或 cchealth.org/FindAProvider 網上尋找。

如果您要選擇新的 PCP，您還應致電您想要的 PCP，以確保其接收新患者。

如果您在成為 CCHP 會員之前有一位醫生，且該醫生不屬於 CCHP 網路，您可以在有限的時間內保留該醫生。這稱為持續照護。您可以在此手冊中瞭解更多有關持續照護的資訊。要瞭解更多，請致電 1-877-661-6230 (選項 2) (TTY 711)。

如果您需要專科醫生，您的 PCP 會將您轉診至 CCHP 網路內的專科醫生。有些專科醫生無需轉診。有關轉診的更多資訊，請閱讀本章稍後部分的「轉診」。

請記住，如果您不選擇 PCP，CCHP 將為您選擇一位，除非您除 Medi-Cal 之外還有其他綜合健康保險。您最清楚自己的醫療保健需求，所以最好由您自己選擇。如果您同時參保 Medicare 和 Medi-Cal，或者如果您有其他醫療保健保險，您無需從 CCHP 選擇 PCP。

如果您想更換 PCP，則必須從 CCHP 醫療服務提供者名錄中選擇 PCP。請確保 PCP 現在接受新患者。要更換您的 PCP，請致電 1-877-661-6230 (選項 2) (TTY 711) 或使用線上申請表：cchealth.org/ChangePCP。您亦可以透過 MyChart 會員入口網站 mychart.cchealth.org 自行更換您的 PCP。

醫院

如有急診情況，請撥打 **911** 或者前往最近的醫院就診。

如果不是急診情況，並且您需要醫院照護，您的 PCP 將決定您前往哪家醫院。您需要前往您的 PCP 使用的 CCHP 醫療服務提供者網路內醫院。醫療服務提供者名錄列示了 CCHP 網路內的醫院。

女性健康專科醫生

您可以前往 CCHP 網路內的一名女性健康專科醫生處，接受提供婦女常規照護服務所必需的承保照護。您無需 PCP 的轉診或授權即可獲得這些服務。如需尋找女性健康專科醫生的協助，您可以致電 1-877-661-6230 (選項 2) (TTY 711)。您亦可以致電 24/7 CCHP 諮詢護士，電話：1-877-661-6230 (選項 1) (TTY 711)。您還可以在我們的醫療服務提供者名錄中或線上搜尋工具尋找婦科健康專家：cchealth.org/FindAProvider。



請致電會員服務部 1-877-661-6230 (選項 2) (TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

醫療服務提供者名錄

CCHP 醫療服務提供者名錄列出了 CCHP 網路內的提供者。該網路是與 CCHP 合作的醫療服務提供者團體。

CCHP 醫療服務提供者名錄列出的有醫院、PCP、專科醫生、執業護士、助產士、醫生助理、計劃生育提供者、FQHC、門診心理健康提供者、管理式長期服務和支援機構 (MLTSS)、獨立分娩中心 (FBC)。

醫療服務提供者名錄提供 CCHP 網路內提供者的姓名、專科、地址、電話號碼、工作時間和使用的語言。它還會說明醫療服務提供者是否接受新患者。它還說明建築的實際無障礙設施，如停車場、坡道、扶手樓梯以及頻寬門和扶手的洗手間。要瞭解有關醫生教育、訓練和委員會認證的更多資訊，請致電 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。

您可以在 www.ContraCostaHealthPlan.org 上線上找到醫療服務提供者名錄。

如果您需要列印的醫療服務提供者名錄，請致電 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。

您可以在 Medi-Cal Rx 藥房目錄中找到與 Medi-Cal Rx 合作的藥房清單，網址：<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。您也可以致電 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) 並按 5 或 711 查找您附近的藥房。

及時獲得照護

您的網路內提供者必須根據您的醫療保健需求提供及時提供照護。至少，他們必須在下表所列時間範圍內為您安排預約。

預約類型	您應能在以下時間內預約：
不需要預先批准（事先授權）的緊急照護預約	48 小時
需要預先批准（事先授權）的緊急照護預約	96 小時
非緊急（常規）初級保健預約	10 個工作日
非緊急（常規）專科照護預約	15 個工作日



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

預約類型	您應能在以下時間內預約：
非緊急（常規）心理健康提供者（非醫生）照護預約	10 個工作日
非緊急（常規）心理健康提供者（非醫生）隨訪照護預約	上次預約後 10 個工作日
為診斷或治療損傷、疾病或其他健康狀況而提供的非緊急（常規）輔助支援服務的預約	15 個工作日

其他等待時間標準	您應能夠在以下時間內接通電話：
正常工作時間內的會員服務部電話等待時間	10 分鐘
護士諮詢熱線的電話等待時間	30 分鐘（聯絡到護士）

有時等待更長的時間進行預約不是問題。如果更長的等待時間不會對您的健康有害，您的醫療服務提供者可能會延長您的等待時間。必須在您的記錄中指出，更長的等待時間不會對您的健康有害。此外，如果您希望等待更適合您排程的更晚預約或前往您選擇的另一醫療服務提供者處，您的醫療服務提供者或 **CCHP** 將尊重您的意願。

預約可用性標準不適用於預防性照護。您的醫生可能會根據您的需要推薦特定的預防服務時間表。上述特定標準也不適用於持續病症的定期隨訪照護或專科醫生的長期轉診。

當您致電 **CCHP** 或獲得承保服務時，請告知我們您是否需要口譯服務。我們免費為您提供口譯服務（包括手語）。我們非常不鼓勵使用未成年人或家庭成員作為口譯員。要瞭解更多有關我們提供的口譯服務的資訊，請致電 **1-877-661-6230**（選項 2）（TTY 711）。

如果您在 **Medi-Cal Rx** 藥房需要口譯服務（包括手語），請在全天候隨時撥打 **1-800-977-2273** 致電 **Medi-Cal Rx** 客戶服務部。TTY 使用者可撥打 **711**，週一到週五上午 8 點至下午 5 點提供服務。

照護的出行時間或距離

CCHP 必須遵守您接受照護的出行時間或距離標準。這些標準有助於確保您無需從居住



請致電會員服務部 **1-877-661-6230**（選項 2）（TTY 711）。**Contra Costa** 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 **711**。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

地前往太遠的地方即可獲得照護。出行時間或距離標準因您所居住的縣而異。

如果 CCHP 無法在這些出行時間或距離標準內為您提供照護服務，DHCS 可能會允許採用另一標準，稱為就診備選標準。如需 CCHP 在您居住地的時間或距離標準，請造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。或請致電 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。

如果您需要遠離您居住地的醫療服務提供者提供的照護，請致電 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711) 聯絡會員服務。他們可以協助您找到離您更近的醫療服務提供者。如果 CCHP 無法為您找到較近的醫療服務提供者提供照護服務，您可以請 CCHP 安排前往醫療服務提供者的交通服務，即使該醫療服務提供者距離您居住的地方很遠。

如果您需要藥房提供者的協助，請致電 Medi-Cal Rx，電話為 1-800-977-2273（TTY 1-800-977-2273）並按 5 或 711。

如果您在 CCHP 針對您所在縣的出行時間或距離標準範圍內無法前往該醫療服務提供者處就診，則無論 CCHP 針對您的郵遞區號所在區使用何種就診備選標準，都被認為是很遠的。

約診

當您需要醫療保健時：

- 致電您的 PCP。
- 通話時準備好您的 CCHP ID 號碼
- 若診室已下班，留下您的姓名和電話號碼資訊
- 帶上您的 BIC 和 CCHP ID 卡赴約就診
- 如果需要，請向 CCHP 詢問前往預約地點的交通服務
- 在預約前要求提供所需的語言協助或口譯服務，以便在就診時獲得這些服務
- 準時赴約就診，提前幾分鐘到達，以便簽到、填表並回答您的 PCP 可能提出的任何問題
- 如果您無法赴約或即將遲到，請即刻致電
- 準備好您的問題和藥物資訊

如有緊急情況，請撥打 **911** 或者前往最近的急診室就診。如果您需要協助來確定您需要照護的緊急程度，而您又聯絡不上 PCP，請致電護士諮詢熱線：1-877-661-6230（選項 1）(TTY 711)。



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

赴約就診

如果您沒有辦法往返預約地點獲得承保服務，CCHP 可以協助您安排交通服務。根據您的情況，您可能符合醫療交通服務或非醫療交通服務的條件。這些交通服務不適用於緊急情況，您可能無需支付任何費用即可使用。

如有緊急情況，請撥打 **911**。與急診照護無關的服務和預約也可使用交通服務。您可以免費使用這些服務。

要瞭解更多資訊，請閱讀下方的「非緊急情況下的交通福利」。

取消並重新預約

如果您無法前往預約地點，請立即致電您的醫療服務提供者辦公室。如果您必須取消，大多數醫生都要求您在約診前 **24 小時**（1 個工作日）致電。如果您多次錯過約診時間，您的醫生可能會停止為您提供照護，您必須尋找一位新醫生。

付費

除非您有長期照護分攤費用，否則您**無需**支付承保服務的費用。要瞭解更多資訊，請閱讀第 2 章中的「對於需要長期照護和有分攤費用的會員」。大多數情況下，您將不會收到提供者的帳單。獲取醫療保健服務或處方時，您必須出示 CCHP ID 卡和 Medi-Cal BIC 卡，這樣您的醫療服務提供者才知道該向誰開具帳單。您可以從醫療服務提供者處獲得福利說明 (EOB) 或結算單。EOB 或結算單不是帳單。

如果您收到帳單，請致電 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。如果您收到處方藥帳單，請致電 Medi-Cal Rx，電話為 1-800-977-2273（TTY 1-800-977-2273）並按 5 或 711。或造訪 Medi-Cal Rx 網站：<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。

告訴 CCHP 您被收取的金額、服務日期以及帳單原因。您無需向醫療服務提供者支付 CCHP 所欠的任何承保服務金額。在前往網路外醫療服務提供者處就診前，您必須先獲得 CCHP 的預先批准（事先授權），以下情況除外：

- 您需要急診服務，在這種情況下請撥打 **911** 或前往最近的醫院
- 您需要與性傳播感染檢測相關的計劃生育服務或服務，在這種情況下，您可以未經預先批准（事先授權）前往任何 Medi-Cal 醫療服務提供者處就診



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

- 您需要心理健康服務，在這種情況下，您可以在沒有預先批准（事先授權）的情況下前往網路內提供者或縣級心理健康計劃提供者處就診

如果您從網路外提供者處獲得照護，但未獲得 CCHP 的預先批准（事先授權），您可能需要為您得到的照護支付費用。如果您因為 CCHP 網路內無法提供而需要從網路外提供者處獲得醫療上必需的照護，只要該照護是 Medi-Cal 承保服務，且您獲得了 CCHP 的預先批准（事先授權），您就無需支付費用。要瞭解關於急診照護、緊急照護和敏感服務的更多資訊，請閱讀本章中的相應標題內容。

如果您收到帳單或被要求支付您認為不必支付的共付額，請致電 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。如果您支付了帳單，您可以向 CCHP 提交索賠表。您將需要以書面形式告知 CCHP，為什麼您必須為該專案或服務付款。CCHP 將審閱您的索賠，並決定是否可以收回退費。

如有疑問或需要索賠表，請致電 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。

如果您在退伍軍人事務系統獲得服務，或在加州以外地區獲得非承保或未經授權的服務，您可能需要支付費用。

如果是以下情況，CCHP 將不會向您償付：

- Medi-Cal 不承保這些服務，例如美容服務
- 您有未滿足的 Medi-Cal 分攤費用
- 您去看了一位不接受 Medi-Cal 的醫生，並且您簽署了一份表格，表示無論如何您還是想就診，並且您將自行支付服務費用
- 您要求退還 Medicare D 部分計劃承保的處方藥的共付額

轉診

如果您需要專科醫生為您提供照護，您的 PCP 或其他專科醫生會為您轉診。專科醫生是一位專注于一種醫療保健服務的提供者。為您轉診的醫生將與您一起選擇專科醫生。為了確保您可以及時去看專科醫生，DHCS 為會員設定了預約時限。本手冊中的「及時獲得照護」中列出了這些時限。您的 PCP 辦公室可以協助您安排專科醫生的預約。

其他可能需要轉診的服務包括門診手術、X 光檢查、化驗，以及由不在 CCHP 網路中的醫生或提供者提供的其他服務。

您的 PCP 可能會給您一張表格，讓您帶去給專科醫生。專科醫生將填寫該表並將其發回給您的 PCP。只要專科醫生認為您需要，他們就會持續對您進行治療。



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

如果您有長期需要特殊醫療照護的健康問題，您可能需要長期轉診。這意味著您可以多次去看同一位專科醫生，無須每次都要轉診。

如果您在獲得長期轉診時遇到問題或想索取一份 CCHP 轉診政策，請致電 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。

以下情況下，您**無需**轉診：

- PCP 看診
- 產科/婦科就診
- 緊急照護或急診照護
- 成年人敏感服務，如性侵犯照護
- 計劃生育服務（要瞭解更多資訊，請致電計劃生育資訊和轉診服務辦公室，電話：1-800-942-1054）
- 愛滋病檢查與諮詢（12 歲或以上）
- 性傳播感染服務（12 歲或以上）
- 脊椎按摩服務（由網路外 FQHC、RHC 和 IHCP 提供時可能需要轉診）
- 初步心理健康評估
- 針灸
- 心理/行為健康服務
- 足部醫療
- 每 24 個月由驗光師進行一次常規眼科檢查

未成年人也可以在未經父母同意的情況下獲得某些門診心理健康服務、敏感服務和物質使用障礙服務。要瞭解更多資訊，請閱讀本手冊第 4 章中「未成年人同意服務」和「物質使用障礙治療服務」。

《加州癌症公平法案》轉診

複雜癌症的有效治療視乎許多因素。這些因素包括得到正確的診斷和及時獲得癌症專家的治療。如果您被診斷出罹患複雜癌症，新的《加州癌症公平法案》允許您要求醫生轉診以從網路內的國家癌症研究所 (NCI) 指定的癌症中心、NCI 社區腫瘤研究計劃 (NCORP) 下屬研究中心或符合條件的學術癌症中心接受癌症治療。

如果 CCHP 沒有網路內 NCI 指定的癌症中心，除非您選擇其他癌症治療提供者，否則 CCHP 將允許您要求轉診至加州的其中一間網路外中心接受癌症治療，如果網路外中心之一並且 CCHP 同意付款。



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

如果您經診斷患有癌症，請聯絡 CCHP 瞭解您是否有資格從其中一個癌症中心獲得服務。

準備好戒煙了嗎？要瞭解英語服務，請致電 1-800-300-8086。西班牙語請致電 1-800-600-8191。

要瞭解詳情，請前往 www.kickitca.org。

預先批准（事先授權）

對於某些類型的照護，您的 PCP 或專科醫生需要在您獲得照護前征得 CCHP 的許可。這叫做要求預先批准或事先授權。這意味著 CCHP 必須確保該照護在醫療上是必需的（需要的）。

醫療上必需的服務是合理且必要的服務，可保護您的生命、防止您患上重症或殘障，或減輕確診疾病、病痛或傷害帶來的劇烈疼痛。對於 21 歲以下的會員，Medi-Cal 服務包括治療或協助緩解身體或精神疾病或狀況的醫療必需照護。

以下服務始終需要預先批准（事先授權），即使您從 CCHP 網路內的醫療服務提供者處獲取這些服務：

- 住院（如果並非急診情況）
- 在 CCHP 服務區外提供的服務（如果並非急診或緊急照護）
- 門診手術
- 照護機構的長期照護或專業照護服務
- 專科治療、成像、檢測和程序
- 非急診情況下的醫療交通服務
- 每年 8 次以上的心理/行為健康就診
- 12 個月內專科醫療服務提供者就診次數超過 7 次
- 居家健康服務，包括居家輸液
- 三級照護中心服務（例如 UCSF、Stanford、Lucile Packard）

緊急救護車服務無需預先批准（事先授權）。

根據《健康與安全法》第 1367.01(h)(1) 條，CCHP 可在收到合理需要的資訊後的 5 個工



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

作日內決定（批准或拒絕）預先批准（事先授權）請求。對於醫療服務提供者提出的請求，或當 CCHP 發現遵循標準時限可能嚴重危及您的生命或健康，或達到、維持或恢復最大功能的能力時，CCHP 將做出加速（快速）預先批准（事先授權）決定。

CCHP 將在收到服務請求後 72 小時內根據您的健康狀況需要儘快向您發出通知。

醫生、護士和藥劑師等臨床或醫務人員會審核預先批准（事先授權）請求。

CCHP 不以任何方式影響審核人員拒絕或批准承保或服務的決定。如果 CCHP 不批准該請求，CCHP 將給您發送一封行動通知 (NOA) 函。如果您不同意該決定，NOA 將告知您如何提出上訴。

如果 CCHP 需要更多資訊或更多時間來審核您的請求，CCHP 將聯絡您。

對於急診照護，即使在網路外或服務區域外，您也無需預先批准（事先授權）。如果您懷孕，這包括分娩和生產。某些敏感照護服務無需預先批准（事先授權）。要瞭解關於敏感照護服務的更多資訊，請閱讀本章稍後部分的「敏感照護」。

如有預先批准（事先授權）的問題，請致電 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。

第二醫療意見

關於您的醫療服務提供者表示您需要的照護或個人診斷或治療計劃，您可能希望獲得第二醫療意見。例如，如果您想確保診斷結果正確無誤、不確定自己是否需要處方治療或手術，或者您已嘗試遵循治療計劃但沒有效果，您可能需要第二醫療意見。

如果您想獲得第二醫療意見，我們將把您轉診至有資格的網路內提供者，他們可以為您提供第二醫療意見。如需獲得選擇醫療服務提供者的協助，請致電 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。

如果您或網路內提供者提出要求，並且您從網路內提供者處獲得第二醫療意見，CCHP 將支付第二醫療意見的費用。您無需 CCHP 的預先批准（事先授權）就能獲得網路內醫療服務提供者的第二醫療意見。如果您需要，您的網路內提供者可以協助您獲得第二醫療意見的轉診。

如果 CCHP 網路內沒有可以給出第二醫療意見的提供者，CCHP 將支付網路外提供者的第二醫療意見的費用。CCHP 將在 5 個工作日內通知您，您選擇提供第二醫療意見的提供者是否獲得批准。如果您患有慢性疾病、重症或嚴重疾病，或立即對您的健康構成嚴重威脅，包括但不限於喪失生命、肢體、身體主要部位或身體機能，CCHP 將在 72 小時內



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

以書面形式通知您。

如果 CCHP 拒絕您提出的第二醫療意見請求，您可以提出申訴。要瞭解有關申訴的更多資訊，請閱讀本手冊第 6 章中的「投訴」。

敏感照護

未成年人同意服務

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

您可以在未經父母或監護人許可的情況下獲得這些服務：

- 性侵犯服務，包括門診心理健康照護
- 懷孕
- 計劃生育和節育
- 流產服務

如果您年滿 12 歲或以上，您也可以在不經父母或監護人許可的情況下獲得這些服務：

- 以下方面的門診心理健康照護：
 - 性侵犯
 - 亂倫
 - 身體攻擊
 - 虐待兒童
 - 當您有傷害自己或他人的想法時
- HIV/AIDS 預防、檢測和治療
- 性傳播感染預防、檢測和治療
- 物質使用障礙治療
 - 要瞭解更多資訊，請閱讀本手冊第 4 章中的「物質使用障礙治療服務」。

對於妊娠檢查、計劃生育服務、節育服務或性傳播感染服務，醫生或診所不必在 CCHP 網路內。您可以選擇任何 Medi-Cal 提供者，無需轉診或預先批准（事先授權）就可以獲得這些服務。

對於不屬於專科心理健康服務的未成年人同意服務，您可以在沒有轉診且未經預先批准



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

（事先授權）的情況下前往網路內提供者處就診。您的 PCP 無需為您轉診，也無需獲得 CCHP 的預先批准（事先授權）即可獲得承保的未成年人同意服務。

不涉及屬於專科心理健康服務的未成年人同意服務。您所居住縣的縣心理健康計劃承保的專業心理健康服務。

未成年人可以致電 24/7 CCHP 建議護士，與代表私下討論他們的健康問題。諮詢護士可在一年三百六十五 (365) 天，每天二十四 (24) 小時為您提供協助。CCHP 諮詢護士：1-877-661-6230（選項 1）(TTY 711)。

CCHP 不會向父母或監護人發送有關獲取敏感服務的資訊。要瞭解有關如何要求與敏感服務相關的保密通訊的更多資訊，請閱讀本手冊第 7 章中的「隱私權條例通知」。

成人敏感照護服務

作為 18 歲及以上的成年人，您可能不想去您的 PCP 處接受某些敏感或私人照護。您可以選擇任何醫生或診所接受以下照護：

- 計劃生育和節育，包括 21 歲及以上成年人的絕育手術
- 懷孕檢測和諮詢
- HIV/AIDS 預防和檢測
- 性傳播感染預防、檢測和治療
- 性侵犯照護
- 門診流產服務

對於敏感照護，醫生或診所不必在 CCHP 網路內。您可以在未經 CCHP 轉診或預先批准（事先授權）的情況下，選擇前往任何 Medi-Cal 醫療服務提供者處獲取這些服務。如果您從網路外提供者處獲得此處未列為敏感照護的照護，您可能需要為此付費。

如果您需要協助來尋找醫生或診所提供這些服務，獲需要協助獲取這些服務（包括交通服務），請致電 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。或者請致電 24/7 CCHP 諮詢護士。諮詢護士可在一年三百六十五 (365) 天，每天二十四 (24) 小時為您提供協助。CCHP 諮詢護士：1-877-661-6230（選項 1）(TTY 711)。

CCHP 不會在未經您（接受照護的會員）書面授權的情況下，向任何其他會員披露與敏感服務相關的醫療資訊。要瞭解有關如何要求與敏感服務相關的保密通訊的更多資訊，請閱讀第 7 章中的「隱私權條例通知」。

道義上反對

某些提供者在道義上反對提供某些承保服務。他們有權在道義上不同意某些承保服務的情



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

況下，不提供這些服務。如果您的醫療服務提供者持有道義上反對意見，他們可以協助您找到另一名醫療服務提供者為您提供所需服務。CCHP 也可以協助您尋找醫療服務提供者。

即使 Medi-Cal 承保這些服務，有些醫院和醫療服務提供者也不提供其中一項或多項服務：

- 計劃生育
- 避孕服務，包括緊急避孕
- 絕育，包括分娩時結紮輸卵管
- 不育症治療
- 流產

為了確保您選擇能夠為您和您的家人提供所需照護的提供者，請致電您想要的醫生、醫療團體、獨立執業協會或診所。或者請致電 CCHP，電話 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。詢問醫療服務提供者是否能夠而且將會提供您所需的服務。

這些服務均給您提供。CCHP 將確保您和您的家人能夠使用為您提供所需照護的醫療服務提供者（醫生、醫院、診所）。如有任何疑問或需要協助尋找醫療服務提供者，請致電 CCHP，電話 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。

緊急照護

緊急照護並非針對急診或危及生命的情況。緊急照護是為了預防您的健康因突發疾病、受傷或已有病症的併發症受到嚴重損害而所需的服務。大多數緊急照護預約無需預先批准（事先授權）。如果您要求進行緊急照護預約，您將在 48 小時內獲得預約。如果您需要的緊急照護服務需要預先批准（事先授權），您將在申請之日起 96 小時內獲得預約。

對於緊急照護，請致電您的 PCP。如果您無法聯絡到 PCP，請致電 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。或者您可以致電 24/7 CCHP 諮詢護士，以瞭解最適合您的照護水準。諮詢護士可在一年三百六十五 (365) 天，每天二十四 (24) 小時為您提供協助。

CCHP 諮詢護士：1-877-661-6230（選項 1）(TTY 711)。

如果您在服務區域外需要緊急照護，請前往最近的緊急照護機構。

緊急照護需求包括：



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

- 感冒
- 咽喉痛
- 發燒
- 耳朵疼痛
- 肌肉扭傷
- 產科服務

在 CCHP 的服務區域內時，您必須從網路內提供者處獲得緊急照護服務。在 CCHP 服務區域內，您不需要預先批准（事先授權）即可從網路內提供者處獲得緊急照護。如果您在 CCHP 服務區之外，但在美國境內，則無需預先批准（事先授權）即可獲得緊急照護。

請前往最近的緊急照護機構。Medi-Cal 不承保美國境外的緊急照護服務。如果您在美國境外旅行並需要緊急照護，我們將不承保您的照護。

如果您需要心理健康緊急照護，請致電您所在縣的心理健康計劃或會員服務部，電話：1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。可全天候隨時致電所在縣的心理健康計劃或 CCHP 行為健康組織。要線上查找所有縣的免費電話號碼，請造訪：

<http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>。

如果您在承保的緊急照護就診中獲得藥物，CCHP 會將其作為獲承保就診的一部分予以承保。如果您的緊急照護提供者開立處方讓您帶到藥房，Medi-Cal Rx 將決定其是否在承保範圍內。要瞭解關於 Medi-Cal Rx 的更多資訊，請閱讀第 4 章「其他 Medi-Cal 計劃和服務」中的「Medi-Cal Rx 承保的處方藥」。

急診照護

如需急診照護，請撥打 **911** 或者前往最近的急診室 (ER)。對於急診照護，您**無需**獲得 CCHP 的預先批准（事先授權）。

在美國境內，包括任何美國屬地，您有權使用任何醫院或其他場所接受緊急照護。

如果您在美國境外，則只有需要在加拿大和墨西哥住院的急診照護才能獲得承保。其他國家/地區的急診照護和其他照護不在承保範圍內。

急診照護是針對危及生命的醫療情況。這種照護是針對具有一般健康和醫學知識的審慎（合理）的外行（非醫療保健專業人士）可能預料到的疾病或傷害，如果不立即獲得照護，會將自身健康（或未出生嬰兒的健康）置於嚴重危險之中。這包括有嚴重損害身體機



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

能、身體器官或身體部位的風險。示例包括但不限於：

- 臨產
- 骨折
- 劇烈疼痛
- 胸痛
- 呼吸困難
- 嚴重燒傷
- 用藥過量
- 昏倒
- 嚴重出血
- 精神急症，如嚴重抑鬱症或自殺念頭（這可能在縣級心理健康計劃承保範圍）

請勿前往急診室接受常規照護或不需要立即接受的照護。您應該從 PCP 處獲得常規照護，他們最清楚您的情況。如果您不確定您的醫療情況是否屬於急診，請致電您的 PCP。您亦可以致電 24/7 CCHP 諮詢護士，電話：1-877-661-6230（選項 1）(TTY 711)。

如果您離家時需要緊急照護，請前往最近的急診室，即使該急診室不在 CCHP 網路內。如果您前往急診室，請讓他們致電 CCHP。您或收治您住院的醫院應在您接受急診照護後 24 小時內致電 CCHP。如果您前往美國境外（加拿大或墨西哥除外）旅行並需要急診照護，CCHP 將不承保您的照護。

如果您需要緊急交通服務，請致電 911。在前往急診室前，您無需諮詢 PCP 或 CCHP。

如果您在急診後需要在網路外醫院接受照護（穩定後照護），醫院將致電 CCHP。

請記住：除非情況緊急，否則請勿撥打 911。只有急診情況才能獲得急診照護，不得為常規照護或感冒或咽喉腫痛等小病請求急診照護。如果是緊急情況，請撥打 911 或者前往最近的急診室就診。

CCHP 護士諮詢熱線全年全天候為您提供免費的醫療資訊和建議。請致電 1-877-661-6230（選項 1）(TTY 711)。



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

護士諮詢熱線

CCHP 護士諮詢熱線全年全天候為您提供免費的醫療資訊和建議。請致電 1-877-661-6230（選項 1）(TTY 711)。

- 與護士交談，由其回答醫療問題、提供照護建議以及協助您決定是否應立即去看醫療服務提供者
- 獲得有關糖尿病或哮喘等疾病的協助，包括關於哪種提供者可能適合您的病情的建議

護士諮詢熱線**無法**協助診所預約或續配藥品。如果您在這些方面需要協助，請致電您的提供者診室。

如果您不會說英語，可以透過口譯員致電護士諮詢熱線。如果您需要醫療建議而您的常規醫生沒有時間，請撥打我們的 24 / 7 護士諮詢熱線。

預立醫療指示

預立醫療指示是一種法律表格。您可以在該表上列出自己希望得到的醫療照護，以防日後無法說話或做出決定。您還可以列出您不想要的照護。您可指定由某人，例如您的配偶，在您無法作出決定時替您作出醫療決定。

您可以在藥房、醫院、法律服務辦公室和醫生辦公室索取預立醫療指示表。您可能需要為表格付費。您還可以線上尋找和下載免費表格：cchealth.org/CCHPmaterials。您可以請家人、PCP 或您信任的人員協助您填寫表格。

您有權將您的預設醫療指示記入您的醫療記錄。您有權隨時變更或取消您的預設醫療指示。

您有權瞭解預設醫療指示法律的變更。CCHP 將在州法律變更後的 90 天內告知您相關變更。

要瞭解更多資訊，請致電 CCHP，電話：1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

器官及組織捐獻

您可透過捐獻器官或組織協助挽救生命。若您在 15 歲至 18 歲之間，您可在取得您父母或監護人書面同意下成為捐獻者。您可隨時改變成為器官捐獻者的決定。若您想瞭解更多有關器官或組織捐獻的資訊，請與您的 PCP 商討。您還可以造訪美國衛生與公眾服務部網站 www.organdonor.gov。



請致電會員服務部 1-877-661-6230 (選項 2) (TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

4. 福利與服務

健康計劃承保範圍

本章解釋了您作為 CCHP 會員的承保服務。只要是醫療上必需的並由網路內提供者提供，您的承保服務是免費的。如果是網路外的照護，您必須請求我們預先批准（事先授權），某些敏感服務、區域外緊急照護和緊急照護除外。您的健康計劃可能承保網路外提供者提供的醫療必需服務，但您必須要求 CCHP 對此進行預先批准（事先授權）。

醫療上必需的服務是合理且必要的服務，可保護您的生命、防止您患上重症或殘障，或減輕確診疾病、病痛或傷害帶來的劇烈疼痛。對於 21 歲以下的會員，Medi-Cal 服務包括治療或協助緩解身體或精神疾病或狀況的醫療必需照護。有關您承保服務的更多資訊，請致電 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。

21 歲以下會員可獲得額外的福利和服務。要瞭解更多資訊，請閱讀第 5 章「兒童和青少年健康照護」。

CCHP 提供的一些基本健康福利列示在下方。帶有星號 (*) 的福利需要預先批准（事先授權）。星號 (*) 旁邊帶數字的福利需要在超出初始就診次數後獲得預先批准。有些福利可能只需要提供者轉介，或者除了 CCHP 預先批准之外還需要提供者轉介。



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

- 針灸^{>7*}
- 急性（短期治療）家庭健康療法和服務
- 成人免疫接種（注射）
- 過敏測試及注射
- 急診救護車服務
- 麻醉師服務
- 哮喘預防
- 聽力治療^{>7*}
- 行為健康治療*
- 生物標誌物測試*
- 心臟康復*
- 脊椎按摩服務^{>7*}
- 化療和放療
- 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/主治醫生 (PCP) 在醫療辦公室提供）
- 透析/血液透析服務
- 導樂服務
- 耐用醫療設備 (DME)*
- 雙方服務^{>20*}
- 急診室就診
- 腸內及腸外營養*
- 計劃生育門診和諮詢（您可以前往計劃外的提供者處）
- 複健服務和裝置*
- 助聽器*
- 家庭保健*
- 安寧療護*
- 住院醫療和手術照護*
- 實驗室和放射科*
- 長期家庭健康療法和服務*
- 產科及新生兒照護
- 重大器官移植*
- 職業治療^{>7*}
- 矯形器/假肢*
- 造瘻術和泌尿外科用品
- 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
- 物理療法^{>7*}
- 足療服務^{>7*}
- 肺功能康復
- 快速全基因組測序
- 康復服務和設備*
- 專業照護服務*
- 專科醫生就診^{>7*}
- 言語治療^{>7*}
- 手術服務
- 遠端醫療/遠端健康
- 跨性別服務*
- 緊急照護
- 視力服務*
- 女性健康服務

承保服務的定義和描述請參閱第 8 章「重要號碼和詞彙須知」。



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

醫療上必需的服務是合理且必要的服務，可保護您的生命、防止您患上重症或殘障，或減輕確診疾病、病痛或傷害帶來的劇烈疼痛。

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

對於 21 歲以下的會員，根據聯邦早期和定期篩查、診斷和治療 (EPSDT) 福利，如果某項服務是糾正或改善缺陷、身體和精神疾病或病症所必需的，則該服務為醫療上必需的服務。這包括為解決或協助緩解身體或精神疾病或病症，或維持會員的狀況以防止其惡化所必需的照護。

醫療上必需的服務不包括：

- 未經測試或仍在測試中的治療方法
- 未被普遍接受為有效的服務或專案
- 超出正常療程和治療時長或沒有臨床指南的服務
- 為方便照護者或提供者而提供的服務

CCHP 與其他計劃協調，以確保您獲得所有醫療上必需的服務，即使這些服務由其他計劃而非 **CCHP** 承保。

醫療上必需的服務包括以下方面合理且必要的承保服務：

- 保護生命、
- 預防重大疾病或嚴重殘障、
- 減輕劇烈疼痛、
- 實現適齡生長發育，或
- 實現、維護和恢復功能能力

對於 21 歲以下會員，醫療上必需的服務包括上述所有承保服務以及任何其他必要的醫療保健、診斷服務、治療，以及糾正或改善缺陷和身心疾病和病症的其他措施，聯邦早期和定期篩查、診斷和治療 (EPSDT) 福利要求。

EPSDT 為低收入家庭嬰兒、兒童和 21 歲以下青少年提供預防、診斷和治療服務。

EPSDT 承保的服務超過成人的福利。它旨在確保兒童得到早期發現和照護，以防止或診



請致電會員服務部 1-877-661-6230 (選項 2) (TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

斷和治療健康問題。EPSDT 的目標是確保每個孩子在需要時都能獲得所需的醫療保健 — 在適當的時間、適當的地點為適當的兒童提供適當的照護。

CCHP 將與其他計劃協調，以確保您獲得所有醫療上必需的服務，即使其他計劃承保這些服務而 CCHP 不承保。請閱讀本章中的「其他 Medi-Cal 計劃和服務」。

CCHP 承保的 Medi-Cal 福利

門診（非住院）服務

成人免疫接種

您可以未經預先批准（事先授權）從網路內醫療服務提供者處接受成人免疫接種（注射）。CCHP 承保疾病控制與預防中心 (CDC) 免疫接種實踐諮詢委員會 (ACIP) 推薦的疫苗接種，包括您出行時需要的疫苗接種。

您還可以透過 Medi-Cal Rx 在藥房獲得一些成人免疫（注射）服務。要瞭解關於 Medi-Cal Rx 的更多資訊，請閱讀本章中的「其他 Medi-Cal 計劃和服務」。

過敏照護

CCHP 承保過敏測試和治療，包括過敏脫敏、過敏減敏或免疫治療。

麻醉師服務

CCHP 承保您接受門診照護時醫療上必需的麻醉服務。這可能包括由可能需要預先批准（事先授權）的麻醉師提供牙科手術麻醉。

脊椎按摩服務

CCHP 承保脊椎按摩服務，僅限於手動操作治療脊椎。初次就診和最多 6 次後續就診（或總共 7 次就診）需要提供者轉介脊椎矯正治療服務。限制不適用於 21 歲以下兒童。CCHP 可能會在醫療上必需時預先批准其他服務。

這些會員有資格獲得脊椎按摩服務：

- 21歲以下兒童
- 孕婦，包括妊娠期滿 60 天后



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

- 專業照護機構、中級照護機構或亞急性照護機構的住院患者
- 在縣醫院門診科、門診部、聯邦合格健康中心 (FQHC) 或 CCHP 網路中的農村衛生診所 (RHC) 提供服務時的所有會員。並非所有 FQHC、RHC 或縣級醫院都提供門診脊椎按摩服務。

認知健康評估

CCHP 承保 65 歲及以上會員每年一次的認知健康評估，如果他們不符合 Medicare 計劃下年度健康就診的一部分，則沒有資格參加類似評估。認知健康評估會尋找阿爾茨海默病或癡呆症的跡象。

社區衛生工作者服務

CCHP 承保經醫生或其他執業醫生推薦建議的社區衛生工作者 (CHW) 服務，以預防疾病、殘障及其他健康狀況或進展；以及促進身心健康與效率。服務可能包括：

- 健康教育和培訓，包括慢性或傳染病的控制和預防；行為、圍產期和口腔健康狀況；以及傷害預防
- 健康促進和指導，包括目標設置和制定行動計劃以預防和管理疾病

透析和血液透析服務

CCHP 承保透析治療。如果醫生提交申請並獲得 CCHP 批准，CCHP 還承保血液透析（慢性透析）服務。

Medi-Cal 承保範圍不包括：

- 舒適、方便或豪華的設備、用品和功能
- 非醫療用品，例如使家庭透析設備易攜帶出行的發電機或配件

導樂服務

CCHP 承保懷孕或在過去一年中懷孕的會員在醫生或執業醫師建議下使用的導樂服務。Medi-Cal 不承保所有導樂服務。導樂是分娩工作者，他們在產前、產中和產後為孕婦和產後婦女提供健康教育、宣傳以及身體、情感和非醫療支援，包括流產、死產和墮胎期間的支援。

雙方服務

CCHP 為會員及其照護者承保醫療上必需的雙方行為健康 (DCIP) 照護服務。雙方是指兒



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

童及其父母或照護者。雙方照護共同為父母或照護者及兒童服務。它以家庭幸福為目標，支援兒童健康發育和心理健康。

雙方照護服務包括 DBH 健康兒童就診、雙方綜合社區支援服務、雙方心理教育服務、雙方家長或照護者服務、雙方家庭培訓以及兒童發育諮詢和孕產婦心理健康服務。

門診手術

CCHP 承保門診手術費用。對於某些手術，您需要在接受這些服務之前獲得預先批准（事先授權）。診斷程序和某些門診醫療或牙科手術被視為選擇性手術。您必須獲得預先批准（事先授權）。

醫生服務

CCHP 承保醫療上必需的醫生服務。

足科（足部）服務

CCHP 承保醫療上必需的足部診療服務，包括診斷、內科、外科、機械、操作、手法和電療。這包括腳踝和相連的肌腱的治療。還包括對控制足部功能的腿部肌肉和肌腱的非外科治療。

治療療法

CCHP 承保不同的治療方法，包括：

- 化療
- 放療

產科及新生兒照護

CCHP 承保以下孕產婦和新生兒照護服務：

- 生育中心服務
- 吸奶器和用品
- 母乳餵養教育和輔助工具
- 註冊助產士 (CNM)
- 分娩和產後照護
- 胎兒遺傳性疾病的診斷和諮詢



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

- 導樂服務
- 執業助產士 (LM)
- 孕產婦心理健康服務
- 新生兒照護
- 產前照護

遠端醫療服務

遠端醫療是一種無需與醫療服務提供者在同一實際位置即可獲得服務的方式。遠端醫療可能涉及透過電話、視訊或其他方式與您的醫療服務提供者進行即時對話。或者遠端醫療可能涉及在沒有即時對話的情況下與您的醫療服務提供者共用資訊。您可以透過遠端醫療獲得許多服務。

並非所有承保服務均提供遠端醫療服務。您可以聯絡您的醫療服務提供者，瞭解您可以透過遠端醫療獲得哪些服務。您和您的醫療服務提供者必須同意，使用遠端醫療接受服務適合您。您有權享受面對面服務。即使您的醫療服務提供者同意遠端醫療適合您，也不要求您使用遠端醫療。

心理健康服務

門診心理健康服務

CCHP 承保初次心理健康評估，無需預先批准（事先授權）。您可以隨時從 CCHP 網路中的持證心理健康提供者處獲得心理健康評估，無需轉診。

您的 PCP 或心理健康提供者可能會將更多心理健康篩查轉診至 CCHP 網路內的專科醫生，以決定您所需的照護水準。如果您的心理健康篩查結果發現您處於輕度或中度不適狀態，或心理、情緒或行為功能受損，CCHP 可為您提供心理健康服務。CCHP 承保心理健康服務，例如：

- 個人及群體心理健康評估及治療（心理治療）
- 在有臨床指征的情況下用以評估心理健康狀態的心理測試
- 開發認知技能，以提高注意力、記憶力和解決問題的能力
- 用於監測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/>) 未承保的門診藥物、用品和補充劑



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

- 精神科諮詢
- 涉及至少 2 名家庭成員的家庭治療。家庭治療示例包括但不限於：
 - 兒童父母心理治療（0 至 5 歲）
 - 親子互動療法（2 至 12 歲）
 - 認知行為伴侶療法（成人）

如需協助查找有關 CCHP 提供的心理健康服務的更多資訊，請致電 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。如果您不確定您需要何種療法，或者您需要協助尋找心理健康服務提供者，請致電 24 小時 ACCESS 熱線電話：1-877-661-6230 (選項 4) (TTY 711) 或 1-888-678-7277 (TTY 711)。

如果您需要的心理健康障礙治療在 CCHP 網路內無法提供，或者您的 PCP 或心理健康提供者無法在上述「及時獲得照護」中列出的時間內提供您所需的照護，CCHP 將承保並協助您獲得網路外服務。

如果您的心理健康篩查結果顯示您可能具有較高程度的損傷，並需要專科心理健康服務 (SMHS)，您的 PCP 或心理健康提供者可將您轉診至縣級心理健康計劃，以獲得您所需的照護。

要瞭解更多資訊，請閱讀第 83 頁「專科心理健康服務」下的「其他 Medi-Cal 計劃和服務」。

急診照護

治療醫療緊急情況所需的住院和門診服務

CCHP 承保在美國（包括波多黎各、美屬維爾京群島等屬地）發生的醫療緊急情況所需的所有服務。CCHP 亦承保需要在加拿大或墨西哥住院的急診照護。醫療緊急情況是指伴隨劇痛或嚴重傷勢的醫療病症。該病症非常嚴重，如果不立即就醫，謹慎（合理）的外行（非醫療保健專業人士）可能預料到會：

- 嚴重危害您的健康、
- 嚴重損害身體機能、
- 任何身體器官或部位嚴重功能障礙，或
- 嚴重危害臨產孕婦，即分娩時會出現以下任何一種情況：
 - 沒有足夠的時間在分娩前將您安全送至另一家醫院。
 - 轉院可能對您或腹中胎兒的健康或安全構成威脅。



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

如果醫院急診室服務提供者為您提供最多 72 小時份量的門診處方藥，作為治療的一部分，CCHP 會將該處方藥列為承保急診服務的一部分予以承保。如果醫院急診室服務提供者為您開具必須帶到門診藥房配藥的處方，Medi-Cal Rx 將承保該處方。

如果門診藥房的藥劑師為您提供**緊急藥物供應**，則 Medi-Cal Rx 將承保該緊急供應，而不是 CCHP。如果藥房需要協助為您提供緊急藥物供應，請讓他們致電 Medi-Cal Rx，電話為 1-800-977-2273。

緊急交通服務

CCHP 承保救護車服務，以協助您在緊急情況下前往最近的照護中心。這意味著您的病情非常嚴重，以至於以其他方式到達照護地點可能會危及您的健康或生命。美國境外的服務不受承保，但要求在加拿大或墨西哥住院的急診照護除外。如果您在加拿大或墨西哥接受緊急救護車服務，且您在照護期間沒有住院，CCHP 將不承保您的救護車服務。

安寧療護與姑息治療

CCHP 承保針對兒童和成人的安寧療護和姑息治療，這有助於減少身體、情感、社交和精神上的不適。21 歲或以上的成年人可能無法同時獲得安寧療護和姑息治療服務。

安寧療護

安寧療護是為身患絕症的會員提供的一項福利。安寧療護要求會員的預期壽命為六個月或更短。這種干預主要關注疼痛和症狀控制，而不是治療以延長生命。

安寧療護包括：

- 照護服務
- 物理、職業或言語服務
- 醫療社會服務
- 家庭健康輔助和家政服務
- 醫療用品及裝置
- 部分藥物和生物服務（有些可透過 Medi-Cal Rx 提供）
- 諮詢服務
- 危機期內提供的 24 小時持續性照護服務，必要時在家中對晚期絕症會員進行持續照護。
- 在醫院、專業照護機構或安寧療護機構接受最多連續五天的住院暫息照料



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

- 在醫院、專業照護機構或安寧療護機構進行疼痛控制或症狀管理的短期住院照護

姑息治療

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

姑息治療包括：

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

21 歲或以上的成年人不能同時獲得姑息治療和安寧療護。如果您正在接受姑息治療並有資格獲得安寧療護，您可以隨時要求轉為安寧療護。

住院

麻醉師服務

CCHP 承保住院期間醫療上必需的麻醉師服務。麻醉師是專門為患者提供麻醉的醫療服務提供者。麻醉是一種在某些醫療或牙科手術中使用的藥物。

住院醫院服務

當您住院時，CCHP 將承保醫療上必需的住院照護。



請致電會員服務部 1-877-661-6230 (選項 2) (TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

快速全基因組測序

快速全基因組測序 (RWGS) 是為在重症監護室接受住院服務的 1 歲或 1 歲以下 Medi-Cal 會員提供的承保福利。它包括個人測序、單親或雙親及其寶寶的三重測序以及超快速測序。

RWGS 是一種及時診斷病情的新方法，可影響一歲或一歲以下兒童的重症監護室 (ICU) 照護。如果您的孩子符合加州兒童服務 (CCS) 的資格，CCS 可能會承保住院和 RWGS。

手術服務

CCHP 承保在醫院進行的醫療上必需的手術。

產後照護擴展 (PPCE) 計劃

CCHP 承保孕期結束後長達 12 個月的產後照護，不論收入、公民身份或移民身份如何。無需採取其他操作。

復健和康復 (治療) 服務與裝置

此福利包括協助受傷、殘障或慢性病患者獲得或恢復身心技能的服務和設備。

如果符合以下所有要求，CCHP 承保本部分所述的康復和恢復服務：

- 服務具有醫療必需性
- 服務旨在解決健康狀況
- 服務旨在協助您保持、學習或提高日常生活技能和功能
- 您在網路內機構接受這些服務，除非網路內醫生認為您在其他地點接受服務在醫療上是必需的，或網路內無機構可治療您的健康狀況

CCHP 承保以下復健/康復服務：

針灸

CCHP 承保針灸服務，以預防、改變或緩解因普遍認可的疾病引起的嚴重、持續性慢性疼痛。

由針灸師提供的門診針灸服務（無論是否有針電刺激）均在承保範圍內。首次就診和最多 6 次隨訪就診（或總共 7 次就診）的會員可以自行轉介獲得針灸服務，無需提供者轉介。



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

CCHP 可能會在醫療上必需時預先批准（事先授權）更多服務。

聽力學（聽力）服務

CCHP 承保以下聽力服務。初次就診和最多 6 次隨訪就診（或總共 7 次就診）需要提供者轉介門診聽力服務。CCHP 可能會在醫療上必需時預先批准（事先授權）更多服務。

行為健康治療

CCHP 透過 EPSDT 福利承保 21 歲以下會員的行為健康治療 (BHT) 服務。BHT 包括各種服務和治療計劃，例如應用行為分析和循證行為干預計劃，在最大可行範圍內發展或恢復 21 歲以下人士的功能。

BHT 服務透過行為觀察和加強或透過提示教授目標行為的每一步來傳授技能。BHT 服務基於可靠證據。它們不是實驗性服務。BHT 服務包括行為干預、認知行為干預套餐、綜合行為治療和應用行為分析。

BHT 服務必須是醫療上必需的、由持照醫生或心理醫生開處、經計劃批准並且按照已批准治療計劃的方式提供。

心臟康復

CCHP 承保住院和門診心臟康復服務。

耐用醫療設備 (DME)

CCHP 承保憑醫生、醫生助理、執業護士或臨床專科護士處方購買或租賃的 DME 用品、設備和其他服務。為保持日常生活所必需的身體功能或防止嚴重身體殘障而在醫療上必需的處方 DME 用品受承保。

一般而言，CCHP 不承保以下服務：

- 舒適、方便或豪華的設備、功能和用品，本章中「孕產婦及新生兒照護」中「吸奶器和用品」下所述的零售級吸奶器除外
- 非用於維持日常生活正常活動的物品，如運動設備，包括旨在為娛樂或體育活動提供更多支援的設備
- 衛生設備，21 歲以下會員醫療上必需的設備除外
- 桑拿浴池或電梯等非醫療用品
- 房屋翻修或汽車改裝



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

- 用於檢測血液或其他身體物質的設備（糖尿病血糖監測儀、連續血糖監測儀、試紙和柳葉刀均由 Medi-Cal Rx 承保）
- 心肺電子監測儀，嬰兒呼吸暫停監護儀除外
- 丟失、遭竊或不當使用造成的設備維修或更換，對 21 歲以下會員具有醫療必需性的情況除外
- 一般不主要用於醫療保健的其他項目

在某些情況下，如果您的醫生提交預先批准（事先授權）申請，這些項目可能會獲得批准。

腸內及腸外營養

當您因疾病無法正常進食時，就會使用這些方法向身體輸送營養。在醫療必需的情況下，腸內營養配方和腸外營養產品可透過 Medi-Cal Rx 獲得承保。CCHP 還承保醫療上必需的腸外營養泵和管子。

助聽器

CCHP 承保助聽器，前提是您已接受聽力損失檢測，助聽器具有醫療性，並且有醫生處方。承保僅限於符合您醫療需求的最低成本補助。CCHP 將承保一個助聽器，除非每只耳朵都需要一個助聽器才能獲得比一個助聽器更好的效果。

適用於 21 歲以下會員的助聽器：

在 Contra Costa 縣，州法律要求需要助聽器的兒童轉診至加州兒童服務 (CCS) 計劃，以決定該兒童是否符合 CCS 的資格。如果兒童符合 CCS 的資格，CCS 將承保醫療上必需的助聽器的費用。如果孩子不符合 CCS 的資格，我們將在 Medi-Cal 保險中承保醫療上必需的助聽器。

適用於 21 歲及以上會員的助聽器。

根據 Medi-Cal，我們為每個承保的助聽器提供以下承保：

- 佩戴所需的耳模
- 一個標準電池包
- 為確保助聽器工作正常而進行的問診
- 清潔和驗配助聽器的問診
- 助聽器修理



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

根據 Medi-Cal，如果出現以下情況，我們將承保更換助聽器的費用：

- 您的聽力損失嚴重到您目前的助聽器無法糾正
- 您的助聽器丟失、被盜或損壞且無法修復，而這並非您的錯導致的。您必須向我們提供一份說明，告知我們是怎麼發生的

對於 21 歲及以上的成年人，Medi-Cal 不承保以下費用：

- 更換助聽器電池

居家健康服務

CCHP 承保在醫生或醫生助理、執業護士或臨床專科護士認為有醫療必需性時在您家中提供的健康服務。

家庭健康服務僅限於 Medi-Cal 承保的服務，包括：

- 兼職熟練照護
- 兼職家庭健康助理
- 專業物理治療、職業治療和言語治療
- 醫療社會服務
- 醫療用品

醫療用品、設備和器械

CCHP 承保醫生、醫生助理、執業護士和臨床專科護士開具的醫療用品。部分醫療用品經由按服務付費 (FFS) Medi-Cal Rx 承保，而不是由 CCHP 承保。當 FFS 承保用品時，醫療服務提供者將向 Medi-Cal Rx 開具帳單。

Medi-Cal Rx 不承保：

- 一般家居用品，包括但不限於：
 - 膠帶（所有類型）
 - 酒精棉
 - 化妝品
 - 棉球和棉簽
 - 藥粉
 - 紙巾
 - 金縷梅酊劑



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

- 普通家庭用藥，包括但不限於：
 - 白凡士林
 - 乾性皮膚油和乳液
 - 滑石粉及滑石粉複合產品
 - 雙氧水等氧化劑
 - 過氧化脲和過硼酸鈉
- 非處方洗髮水
- 含苯甲酸和水楊酸軟膏、水楊酸乳膏、軟膏或液體以及氧化鋅膏等的外用製劑
- 其他一般不主要用於醫療保健的物品，通常且主要由無特定醫療需求者經常使用

職業治療

CCHP 承保職業治療服務，包括職業治療評估、治療計劃、治療、指導和諮詢服務。初次就診和最多 6 次隨訪就診（或總共 7 次就診）需要提供者轉介職業治療服務。CCHP 可能會在醫療上必需時預先批准（事先授權）更多服務。

矯形器/假肢

CCHP 承保由您的醫生、足科醫生、牙醫或非醫生醫療提供者開立的醫療上必需的矯正和假肢設備及服務。其中包括植入式聽力設備、乳房假體/義乳文胸、燒傷壓力衣以及用於修復功能或替代身體部位、支援身體虛弱或畸形身體部位的假體。

造瘻術和泌尿外科用品

CCHP 承保造口袋、導尿管、引流袋、灌洗用品和粘合劑。不包括舒適或方便用品，或豪華設備或器械。

理療

CCHP 承保醫療上必需的理療服務，包括理療評估、治療計劃、治療、指導、諮詢服務以及局部用藥。

肺功能康復

CCHP 承保由醫生開具處方的醫療上必需的肺功能康復服務。



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

專業照護機構服務

如果您身有殘障並需要高級照護，CCHP 承保醫療上必需的專業照護機構服務。這些服務包括在持牌機構中提供食宿，以及每天 24 小時提供專業照護。

言語治療

CCHP 承保醫療上必需的言語治療。初次就診和最多六 (6) 次隨訪就診（或總共 7 次就診）需要提供者轉介言語治療服務。CCHP 可能會在醫療上必需時預先批准（事先授權）更多服務。

跨性別服務

CCHP 承保跨性別服務（性別確認服務），只要這些服務是醫療上必需的，或是符合重建手術規定。

臨床試驗

CCHP 承保參加臨床試驗患者的常規患者照護費用，包括 <https://clinicaltrials.gov> 列出的美國癌症臨床試驗。

Medi-Cal Rx 是一項 Medi-Cal FFS 計劃，承保大多數門診處方藥。要瞭解更多資訊，請閱讀本章中的「門診處方藥」。

化驗和放射科服務

CCHP 承保醫療上的必需的門診和住院化驗和 X 光服務。先進的影像學檢查，如 CT 掃描、核磁共振成像 (MRI) 和 PET 掃描，均可根據醫療必需性進行承保。

預防與健康服務及慢性疾病管理

計劃承保：

- 免疫接種實踐諮詢委員會推薦的疫苗
- 計劃生育服務
- 美國兒科學會「光明未來」推薦
(https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)
- 兒童不良經歷 (ACE) 篩查
- 哮喘預防服務



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

- 美國婦產科醫師學會推薦的女性預防服務
- 協助戒煙，也稱為戒煙服務
- 美國預防服務工作組推薦的 A 級和 B 級預防服務

為育齡會員提供計劃生育服務，允許她們能夠選擇生育子女的數量和間隔時間。該等服務包括所有 FDA 核准的避孕方法。CCHP 的 PCP 和婦產科專家可提供計劃生育服務。

對於計劃生育服務，您還可以選擇與 CCHP 沒有聯絡的 Medi-Cal 醫生或診所，而無需獲得 CCHP 的預先批准（事先授權）。網路外提供者所提供的與計劃生育無關的服務可能不在承保範圍內。要瞭解更多，請致電 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。

CCHP 還承保以下疾病的慢性病管理計劃：

- 糖尿病
- 心血管疾病
- 哮喘
- 抑鬱症

有關 20 歲及以下青少年的預防保健資訊，請閱讀第 5 章「兒童和青少年保健」。

糖尿病預防計劃

糖尿病預防計劃 (DPP) 是一項循證的生活方式改變計劃。該計劃為期 12 個月，專注於生活方式的改變。該計劃旨在預防或延緩確診糖尿病前期的患者罹患 2 型糖尿病。符合條件的會員可能有資格參加第二年的計劃。該計劃提供教育和小組支援。技巧包括但不限於：

- 提供同伴教練
- 教授自我監控和解決問題
- 提供鼓勵和回饋
- 提供資訊材料以支援達到目標
- 跟蹤常規稱重以協助完成目標

會員必須符合特定規則才能加入 DPP。請致電 Inspiring Communities，電話：(510) 609-6875 以瞭解您是否有資格參加該計劃。



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

重建服務

CCHP 承保矯正或修復身體異常結構以改善或建立正常外觀的手術。身體異常結構是由先天性缺陷、發育異常、創傷、感染、腫瘤、疾病或導致身體結構喪失的疾病治療（如乳房切除術）引起的。可能會有一些限制和例外。

物質使用障礙篩查服務

CCHP 承保：

- 酒精和藥物篩檢、評估、簡短幹預和轉診治療 (SABIRT)
有關縣級治療承保，請閱讀本章下面的「物質使用障礙治療服務」。

視力福利

CCHP 承保：

- 每 24 個月進行一次常規眼科檢查；如果有醫療必需性，則為會員（如糖尿病患者）承保更多次眼科檢查
- 每 24 個月一次的有效處方眼鏡（鏡框和鏡片）
- 如果您的處方變化或眼鏡丟失、被盜或損壞且無法修復，而這並非您的過錯，您可在 24 個月內更換眼鏡。您必須向我們說明，告訴我們您的眼鏡是如何丟失、被盜或損壞的。
- 低視力設備，適用於無法透過標準眼鏡、隱形眼鏡、藥物或手術矯正的視力障礙，這種障礙會影響個人的日常活動能力（如與年齡相關的黃斑變性）。
- 醫療上必需的隱形眼鏡。如果因眼病或病症（如缺失一隻耳朵）而無法使用眼鏡，則可承保隱形眼鏡檢測和隱形眼鏡。符合配戴特殊隱形眼鏡條件的病症包括但不限於無虹膜症、無晶體眼和角膜炎。

非緊急情況下的交通福利

如果您的醫療需求不允許您使用汽車、公車或計程車前往約診點，您可以獲得醫療交通服



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

務。您可以獲取醫療交通服務以接受承保服務和前往 Medi-Cal 承保的藥房預約。您可以向醫生、牙醫、足病醫生或心理健康或物質使用障礙提供者申請醫療交通服務。您的提供者將根據您的需求決定正確的交通方式。

如果他們發現您需要醫療交通服務，他們將透過填寫表格並提交給 CCHP 來開具處方。一旦獲得批准，批准有效期最長為 12 個月，具體取決於醫療需求。獲得批准後，您可以根據需要獲得任意次數的乘車服務。您的醫生需要重新評估您的醫療交通服務需求，並每 12 個月重新批准一次。

醫療交通服務包括救護車、非緊急醫療護送車、輪椅廂型車或航空運送。CCHP 允許在您需要乘車前往約診地點時為您提供最低費用的醫療交通服務。這意味著，例如，如果您的身體狀況或醫療條件允許輪椅廂型車運送，CCHP 將不會支付救護車費用。只有當您的身體狀況無法進行任何形式的地面運輸時，您才有權使用航空運輸。

如果是以下情況，您將獲得醫療交通服務：

- 由醫生或其他醫療服務提供者書面授權的身體或醫療需要，因為您的身體或醫療狀況無法使用公車、計程車、汽車或貨車前往您的約診地點
- 您因身體或精神障礙需要司機協助您往返住所、車輛或治療地點

如需申請醫生為非緊急（常規）約診開具的醫療交通服務，請在預約前至少 7-10 個工作日（週一至週五）聯絡 CCHP，電話：1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711) 或 1-855-222-1218 (TTY 711)。如需緊急約診，請儘快致電。打電話時請準備好您的會員 ID 卡。

醫療交通服務限制

CCHP 提供符合您醫療需求的最低費用的醫療交通服務，將您送至離家最近且可預約的醫療服務提供者處。如果 Medi-Cal 不承保您獲得的服務，或該服務不是 Medi-Cal 承保的藥房約診，則無法獲得醫療交通服務。本會員手冊中有一份承保服務清單。

如果 Medi-Cal 承保預約類型，但不透過健康計劃承保，CCHP 將不承保醫療交通服務，但可協助您安排 Medi-Cal 的交通服務。除非 CCHP 預先授權，否則網路外或服務區域外的交通不受承保。要瞭解更多資訊或請求醫療交通服務，請聯絡 CCHP，電話：1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711) 或 1-855-222-1218 (TTY 711)。

會員需要支付的費用

CCHP 安排交通服務時不收取任何費用。



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

如何獲得非醫療交通服務

您的福利包括當預約的是 **Medi-Cal** 承保服務且您無法使用交通服務時，可以乘車赴約。當您嘗試了所有其他交通方式並且滿足以下條件時，您可以免費乘車：

- 往返於您的醫療服務提供者授權的 **Medi-Cal** 約診服務，或
- 領取處方藥和醫療用品

CCHP 允許您使用汽車、計程車、公車或其他公共或私人方式前往您的醫療約診，接受 **Medi-Cal** 承保的服務。**CCHP** 將承保滿足您需求的非醫療交通服務的最低費用。有時，**CCHP** 可以報銷您安排的私人車輛乘車費用（償付給您）。**CCHP** 必須在您搭乘前批准此類安排。

您必須告訴我們為什麼您無法以其他方式（例如乘公共汽車）乘車。您可以透過電話、電子郵件或親自告訴我們。如果您能夠使用交通工具或自己駕車前往預約地點，**CCHP** 將不予報銷。此福利僅適用於無法使用交通工具的會員。

如需報銷里程，您必須提交司機的以下影本：

- 駕駛執照、
- 車輛登記證，以及
- 汽車保險證明

如需申請已獲授權服務的乘車服務，請在預約前至少 5 - 7 個工作日（週一至週五）聯絡 **CCHP**，電話 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711) 或 1-855-222-1218 (TTY 711)。或者在您的緊急約診時儘快致電。打電話時請準備好您的會員 ID 卡。

注意：美洲印第安人也可以聯絡當地印第安衛生診所申請非醫療交通服務。

非醫療交通服務的限制

CCHP 提供符合您需求的最低費用的非醫療交通服務，將您送至離家最近且可預約的醫療服務提供者處。會員不能自行開車或直接獲報銷非醫療交通服務。要瞭解更多資訊或請求醫療交通服務，請聯絡 **CCHP**，電話：1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711) 或 1-855-222-1218 (TTY 711)。

在以下情況下，不適用非醫療交通服務：

- 前往接受 **Medi-Cal** 承保服務時，在醫療上需要救護車、非緊急醫療護送車、輪椅廂型車或其他形式的醫療交通服務。



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

- 您因身體或心理狀況需要司機協助您往返住所、車輛或治療地點
- 您坐在輪椅上，沒有司機的協助，您無法上下車
- Medi-Cal 不承保此服務

會員需要支付的費用

CCHP 安排非醫療交通服務時不收取任何費用。

差旅費

在某些情況下，如果您因家附近無相關服務而必須出遠門赴約就診，CCHP 可承保膳食、酒店住宿等差旅費以及停車費、過路費等其他相關費用。與您一起出行以協助您赴約就診的人員或為您捐贈器官以進行器官移植的人員也可能獲得相關費用承保。您需要透過聯絡 CCHP 申請這些服務的預先授權（事先授權），電話：1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711) 或 1-855-222-1218 (TTY 711)。

CCHP 承保的其他福利與計劃

長期照護服務和支援

CCHP 承保符合資格的會員在以下類型的長期照護機構或在家中的長期照護服務和支援：

- 經 CCHP 批准的專業照護機構服務
- 經 CCHP 批准的亞急性照護機構服務（包括成人和兒童）
- CCHP 批准的中級照護機構服務，包括：
 - 中級照護機構/發育障礙 (ICF/DD)、
 - 中級照護機構/發育障礙康復 (ICF/DD-H)，以及
 - 中級照護機構/發育障礙照護 (ICF/DD-N)

如果您有資格獲得長期照護服務，CCHP 將確保將您安置提供最適合您醫療需求的照護等級的醫療保健機構或家中。

如果您對長期照護服務有疑問，請致電 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

基礎照護管理

從許多不同的提供者或不同的醫療系統中獲得照護具有挑戰性。CCHP 希望確保會員獲得所有醫療上必需的服務、處方藥和行為健康服務。CCHP 可以協助您協調和管理您的健康需求，您無需支付任何費用。即使另一項計劃承保這些服務，您也可以獲得這項協助。

在您出院後或在不同的系統中接受照護時，可能很難搞清楚如何滿足您的醫療保健需求。以下是 CCHP 可以為會員提供協助的一些方式：

- 如果您在出院後難以獲得複診預約或藥物，CCHP 可以協助您。
- 如果您需要當面約診協助，CCHP 可以協助您獲得免費交通服務。

如果您對自己或孩子的健康有疑問或疑慮，請致電 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。

複雜照護管理 (CCM)

有更複雜健康需求的會員可能有資格獲得以照護協調為重點的額外服務。CCHP 為新診斷出危及生命的病症或疾病的個人提供複雜照護管理 (CCM) 服務。CCM 也適用於以下人員：

- 在過去 12 個月內曾兩次或兩次以上住院，其中至少一次與慢性病有關。
- 在過去六個月內曾就診過 3 次或以上急診科，其中至少一次因慢性病就診。
- 正在服用 8 種或更多處方藥。
- 是器官移植候選者或接受者，並且有以下兩種或多種需求：
 - 協助難以堅持治療的患者（例如藥物、就診、行為改變、飲食等）。
 - 照護協調（例如，促進提供者之間的溝通、確保必要的預約、交通等）
 - 評估和轉介社區資源和支援。
 - 居住在長期照護機構（例如住宅式照護機構、專業照護機構等）且需要上述任何服務協助的人。

已加入 CCM 和增強型照護管理（請參閱下文）的會員可在 CCHP 指定一名照護經理，該經理不僅可協助進行上述基本照護管理，還可以在您從醫院、專業照護機構、精神病院



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

或住院治療出院時提供一套擴展的過渡性照護支援。

增強型照護管理 (ECM)

CCHP 為具有高度複雜需求的會員承保 ECM 服務。ECM 提供額外的服務來協助您獲得保持健康所需的照護。它可以協調不同醫生和其他醫療保健提供者為您提供的照護。

ECM 可協助協調初級和預防性照護、急症照護、行為健康、發育、口腔健康、社區長期服務和支援 (LTSS) 以及社區資源轉介。

如果您符合條件，我們可能會就 ECM 服務與您聯絡。您還可以致電 CCHP，瞭解是否以及何時可以獲得 ECM。或與您的醫療服務提供者交談。他們可以瞭解您是否符合 ECM 資格，或將您轉診到照護管理服務。

承保的 ECM 服務

如果您符合 ECM 資格，您將擁有自己的照護團隊，由一名首席照護管理人負責。此人將與您和您的醫生、專科醫生、藥劑師、個案經理、社會服務提供者以及其他人員溝通。他們會確保所有人通力合作，為您提供所需的照護。首席照護管理人也可以協助您查找和申請社區中的其他服務。ECM 包括：

- 外展和參與
- 綜合評估和照護管理
- 加強照護協調
- 健康促進
- 綜合過渡保健
- 會員和家庭支援服務
- 社區和社會支援的協調和轉介

如需瞭解 ECM 是否適合您，請諮詢您的 CCHP 代表或醫療保健提供者。

會員需要支付的費用

會員無需支付 ECM 服務費用。

社區支援

您可以根據個性化照護計劃獲得支援。社區支援是醫療上適當且具有成本效益的替代服務或環境，可替代 Medi-Cal State Plan 所承保的服務或環境。這些服務是可供會員選擇



請致電會員服務部 1-877-661-6230 (選項 2) (TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

的。如果您符合資格，這些服務可能會協助您更加獨立地生活。這些服務不會取代您根據 Medi-Cal 獲得的福利。

如果您需要協助或想瞭解哪些社區支援可能適合您，請致電 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。或致電您的醫療服務提供者。

醫學客製化膳食/醫學支援食品

營養不良會導致健康狀況不佳，尤其是患有慢性病的會員。營養師設計的餐點可以幫助這些會員在關鍵時刻達到營養目標，協助他們恢復並維持健康。會員每天最多可享用兩 (2) 餐，和/或每 3 個月最多可享用 13 箱水果，或者如果有醫療需要，則可以更長時間。包括行為、烹飪和營養教育。不承保的餐點是可以透過其他計劃報銷的餐點或僅解決糧食不安全問題的餐點。

合格會員必須具備以下條件之一：

- 妊娠糖尿病
- 肥胖並發明顯的合併症
- 嚴重肥胖
- 代謝症候群
- 小兒肥胖
- 末期腎臟病 (ESRD) 透析
- 即使在接受飲食、生活方式和藥物教育後，糖尿病仍控制不佳至少六 (6) 個月，或者
- 心臟衰竭（充血性心臟衰竭）控制不佳，在過去 6 個月內曾因這種情況前往急診室就診或住院治療

獲得此服務的會員將同意報名並完成飲食和生活方式教育課程，以獲得持續服務。會員還必須同意並完成與營養師的每月拜訪，營養師將繼續評估需求。

不符合此計劃資格的會員包括：

- 無法儲存或準備食物的會員。
- 專業照護機構 (SNF)、臨終關懷醫院或監禁機構的會員

與您的個案經理、PCP 或其他醫療服務提供者聯絡，以瞭解如何獲得轉介來投保此服務。您也可以致電 CCHP 會員服務部，週一至週五上午 8 點至下午 5 點，電話 1-877-661-6230（按 2）(TTY 711)。

氣喘居家治療

氣喘控制不佳的會員可能需要消除或減少家中的氣喘誘因。對居家環境進行物理改變以確保會員的健康和安全。物理改變可令這些成員能夠安全地居家活動。如果不進行這些改變，會員氣喘發作可能會導致需要緊急服務或住院治療。



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

環境氣喘誘因修復的示例包括但不限於：

- 更換防過敏的床墊和枕頭防塵罩
- 高效微粒空氣 (HEPA) 過濾吸塵器
- 害蟲綜合防治 (IPM) 服務
- 除濕機
- 空氣過濾器
- 其他濕度控制干預措施
- 小型黴菌去除和修復服務
- 通風改善
- 適用於氣喘的清潔產品和用品
- 其他被認為在醫學上適當且具有成本效益的干預措施

氣喘控制不佳且住房穩定的會員有資格享受該服務。會員透過家訪確定環境氣喘誘因，這些誘因可以減少或消除。會員同意完成氣喘教育，包括正確使用氣喘藥物。

與您的個案經理、PCP 或其他醫療服務提供者聯絡，以瞭解如何獲得轉介來投保此服務。您也可以致電 CCHP 會員服務部，週一至週五上午 8 點至下午 5 點，電話 1-877-661-6230（按 2）（TTY 711）。

復健照護（醫療休養）：

復健照護也稱為醫療暫托照護。它是短期寄宿照護，主要用於無家可歸或生活狀況不穩定的個人，其病情尚未嚴重到無法住院，但病情太重或虛弱而無法從疾病復健（身體或行為健康）或在平時生活環境中受傷。延長在復健照護機構的停留時間可以讓個人繼續復健並接受出院後治療，同時獲得初級照護、行為健康服務、個案管理和其他支援性社會服務（例如交通、食物和住房）。

該服務至少包括提供床位和膳食的臨時住房，以及對個人持續醫療或行為健康狀況的持續監測（例如，生命徵象監測、評估、傷口照護、藥物監測）。

會員必須是能夠在沒有正式支援的情況下獨立生活的成年人，並且：

- 即將離開住院部、長期照護機構或專業照護機構，或面臨住院風險
- 不適合專業照護機構的醫療要求
- 能夠獨立生活（例如，不需要 24/7 的照顧和監督，不適合成人住宿設施 (ARF) 等）
- 正在經歷無家可歸、面臨無家可歸的風險，或面臨住房不安全，或擁有未經修繕就會損害其健康和安全的住房
- 具有明確的家庭健康技能需求，適合可在六 (6) 週或更短時間內有效解決的暫替照護（例如物理治療、職業治療、言語治療或傷口照護）
- 在醫療上適合暫替照護



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）（TTY 711）。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

授權不能超過連續 90 天，且會員不得從其他州、地方或聯邦資助計劃中獲得重複支援。

與您的個案經理、PCP 或其他醫療服務提供者聯絡，以瞭解如何獲得轉介來投保此服務。您也可以致電 CCHP 會員服務部，週一至週五上午 8 點至下午 5 點，電話 1-877-661-6230（按 2）（TTY 711）。

住院後短期住房：

短期出院後住房可以協助那些有較高醫療或行為健康需求的無家可歸會員。這項服務為這些會員提供了在居家環境中繼續進行醫療、精神或物質使用障礙復健的機會，並提供必要的支援，以協助其在出院後立即復健。這項服務亦使這些會員能夠獲得必要的照護、病例管理，並讓他們開始獲得其他住房支援，例如住房過渡導引。

會員必須是成年人且：

- 正在退出康復照護或
- 離開住院部、長期照護機構、住院物質使用障礙治療或復健機構、住院精神健康治療機構、懲教機構、專業照護機構或急診室以及以下情況之一：
 - 正在經歷無家可歸
 - 接收增強型照護管理 (ECM)
 - 患有至少一種嚴重的慢性病和/或嚴重的精神疾病，並且由於藥物濫用障礙而面臨被送入收容機構或需要住院服務的風險
- 有較高的醫療或行為需求
- 能夠受益於持續的復健和好轉支援以及其他住房支援
- 同意接受住房過渡導引服務支援
- 面臨無家可歸的風險並且至少有以下一種情況：
 - 患有至少一種嚴重的慢性疾病和/或嚴重的精神疾病
 - 由於物質使用障礙或有嚴重的情緒障礙，有被收容或服藥過量的風險或需要住宿服務
 - 正在獲得增強型照護管理 (ECM)
 - 過渡時期的青年是否對住房穩定構成重大障礙
- 沒有經濟能力去其他地方（例如汽車旅館、旅館、SRO 等）住宿
- 未獲得其他地方、州或聯邦資助計劃的重複支援



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）（TTY 711）。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

- 以前未接受過這項服務，也未曾與住房過渡導引服務以及住房和租賃維持服務真誠合作過

與您的個案經理、PCP 或其他醫療服務提供者聯絡，以瞭解如何獲得轉介來投保此服務。您也可以致電 CCHP 會員服務部，週一至週五上午 8 點至下午 5 點，電話 1-877-661-6230（按 2）（TTY 711）。

住房過渡導引服務：

住房過渡導引服務協助會員獲得住房。其中包括篩選、制定住房支援計劃、協助尋找和確保住房、確定和確保住房財務資源、與房東溝通、協助搬家等等。依據個人化住房支援計劃中記錄的會員需求提供服務。

要符合資格，會員必須：

- 透過當地協調入口系統優先獲得永久支援性住房或租金補貼資源，或
- 正在經歷無家可歸或面臨無家可歸的風險，並且至少存在以下一種情況：
 - 患有至少一種嚴重的慢性疾病和/或嚴重的精神疾病
 - 由於物質使用障礙或有嚴重的情緒障礙，有被收容或服藥過量的風險或需要住宿服務
 - 正在獲得增強型照護管理 (ECM)
 - 過渡時期的青年是否對住房穩定構成重大障礙
- 未獲得其他地方、州或聯邦資助計劃的重複支援

與您的個案經理、PCP 或其他醫療服務提供者聯絡，以瞭解如何獲得轉介來投保此服務。您也可以致電 CCHP 會員服務部，週一至週五上午 8 點至下午 5 點，電話 1-877-661-6230（按 2）（TTY 711）。

住房租賃和維持服務

該服務提供租賃和維持服務，旨在住房獲得保障後維持安全穩定的租賃。服務包括針對可能危及住房的行為和需求進行識別、教育和干預、協助解決經濟問題和房東或鄰居糾紛、健康和訪問等。依據個人化住房支援計劃中記錄的會員需求提供服務。

要符合資格，會員必須：

- 已接受住房過渡導引服務
- 透過本地無家可歸者協調入口系統 (CES) 或類似系統優先獲得永久支援性住房單元或租金補貼資源；或者
- 正在經歷無家可歸或面臨無家可歸的風險，並且至少存在以下一種情況：



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）（TTY 711）。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

- 患有至少一種嚴重的慢性疾病和/或嚴重的精神疾病
- 由於物質使用障礙或有嚴重的情緒障礙，有被收容或服藥過量的風險或需要住宿服務
- 正在獲得增強型照護管理 (ECM)
- 過渡時期的青年是否對住房穩定構成重大障礙
- 以前未接受過這項服務，除非有充分的理由說明額外服務是有益的，並且會員沒有因為不願意真誠地配合這項服務所需的必要行動而失去以前的住房
- 未獲得其他地方、州或聯邦資助計劃的重複支援

與您的個案經理、PCP 或其他醫療服務提供者聯絡，以瞭解如何獲得轉介來投保此服務。您也可以致電 CCHP 會員服務部，週一至週五上午 8 點至下午 5 點，電話 1-877-661-6230（按 2）（TTY 711）。

住房押金

住房押金計畫協助確定、協調、保障或資助一次性服務以及使個人能夠建立基本家庭所需的房屋修繕。不包括食宿或支付持續的租金費用。住房押金可能包括：

- 購買或租賃公寓或房屋所需的保證金
- 公用事業或服務使用的設定費/押金
- 第一個月的公用事業覆蓋範圍包括但不限於電話、燃氣、電力、暖氣和水
- 第一個月和最後一個月的租金
- 會員健康安全所需的服務（例如一次性清潔、除害蟲）
- 空調或供暖器等商品，以及其他為了會員居家健康和醫療上必需的適應性輔助設備和服務（例如醫院病床、霍耶電梯、空氣淨化器、專業清潔或害蟲防治用品）

依據個人化住房支援計劃中記錄的會員需求提供服務。

會員一生可領取一次住房押金，最高可達 5000 美元。只能額外批准一次，並提供有關條件變更的證明，以說明為什麼再次提供此服務會比第一次更成功。

這些服務必須在會員的個人化住房支援計劃中被確定為合理和必要的，並且僅在會員無法支付此費用時可用。

要符合資格，會員必須：

- 已接受住房過渡導引服務或
- 透過當地協調入口系統優先獲得永久支援性住房單元或租金補貼，或



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）（TTY 711）。Contra Costa 健康計畫真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

- 正在經歷無家可歸，並且至少存在以下一種情況：
 - 患有至少一種嚴重的慢性疾病和/或嚴重的精神疾病
 - 由於物質使用障礙，有被收容或服藥過量的風險或需要住宿服務
 - 正在獲得增強型照護管理 (ECM)
- 提供收入和住房補貼證明（如果適用）

與您的個案經理、PCP 或其他醫療服務提供者聯絡，以瞭解如何獲得轉介來投保此服務。您也可以致電 CCHP 會員服務部，週一至週五上午 8 點至下午 5 點，電話 1-877-661-6230（按 2）（TTY 711）。

暫替照護服務

暫替照護服務是為需要間歇性臨時監護的會員的照護者提供的。這對照護者來說是一種以防倦怠的短期緩解，並且對於允許會員待在自己家裡是有用且必要的。

要符合資格，會員必須居住在社區，並且需要照護者提供日常生活活動 (ADL) 協助，該照護者提供大部分支援並且需要救濟，以免將會員安置在 Medi-Cal 管理式照護負責的機構。

居家服務與會員所接受的任何直接照護服務相結合，每天的照護時間不能超過 24 小時。服務限制為每個日曆年 336 小時，包括所有居家和設施內服務。暫托服務無法透過虛擬方式或透過遠距醫療提供。

會員不得從其他州、地方或聯邦資助的計劃中獲得重複支援。

與您的個案經理、PCP 或其他醫療服務提供者聯絡，以瞭解如何獲得轉介來投保此服務。您也可以致電 CCHP 會員服務部，週一至週五上午 8 點至下午 5 點，電話 1-877-661-6230（按 2）（TTY 711）。

個人照護和家政服務

個人照護服務和家政服務為需要協助的會員而提供：

- 日常生活活動 (ADL)，例如洗澡、穿衣、如廁、散步或進食。
- 工具性日常生活活動 (IADL)，例如準備膳食、百貨店購物和金錢管理。
- 清潔和購物、洗衣和百貨店購物等任務。

個人照護和家政服務計劃協助那些無法居家生活的會員。

要符合資格，會員必須：



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）（TTY 711）。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

- 有住院或被安置在照護機構的風險，或
- 有功能需求且沒有其他足夠的支援系統或
- 獲得居家支援服務 (IHSS) 批准

該服務不能取代 IHSS 計劃。如果會員符合建議標準，必須將其轉介至 IHSS 計劃。必須先使用透過 IHSS 提供的類似服務。僅在適當且 IHSS 未授權額外時間或支援的情況下才應使用個人照護和家政服務。接受個人照護和家政服務的會員如果當前狀況發生任何變化，必須轉介給 IHSS 以重新評估額外的時間。在重新評估等待期間，他們可以繼續獲得個人照護和家政服務。會員不得從其他州、地方或聯邦資助的計劃中獲得重複支援。

與您的個案經理、PCP 或其他醫療服務提供者聯絡，以瞭解如何獲得轉介來投保此服務。您也可以致電 CCHP 會員服務部，週一至週五上午 8 點至下午 5 點，電話 1-877-661-6230 (按 2) (TTY 711)。

環境無障礙適應 (家居改造)

環境無障礙適應 (EAA) 或房屋改造是房屋的物理改變。這些改變是為了確保會員的健康和安全，並使他們能夠居家而不是在照護機構中更獨立地生活。房屋改造範例包括修坡道、扶手、椅子/樓梯升降機、為使用輪椅者加寬門或安裝個人緊急應變系統。

有可能被送到護理機構住院的會員具備資格。這些服務可在會員擁有、租用、租賃或占用的房屋中使用。對於不屬於會員所有的房屋，會員必須獲得業主的書面同意才能對房屋進行實體改造。

EAA (家居改造) 的終身最高限額為 7,500 美元。改造僅限於有直接醫療或不久福利的會員，不包括對家庭有普遍用途的改造。會員不得從其他州、地方或聯邦資助的計劃中獲得重複支援。應先使用其他計劃。

與您的個案經理、PCP 或其他醫療服務提供者聯絡，以瞭解如何獲得轉介來投保此服務。您也可以致電 CCHP 會員服務部，週一至週五上午 8 點至下午 5 點，電話 1-877-661-6230 (按 2) (TTY 711)。

照護機構過渡/轉向輔助生活機構，如長者住宅照護機構 (RCFE) 和成人住宅照護機構 (ARF)

這項服務協助會員生活在像家一樣的社區環境中和/或避免他們必須去專業的護理機構。輔助生活提供者將負責滿足會員的需求 (例如，日常生活活動 (ADL)、工具性日常生活活動 (IADL)、膳食、交通和藥物管理)。會員直接負責支付自己的生活費。

會員必須在護理機構中居住至少 60 天，或目前正在接受或有資格獲得護理機構級別的護理服務，並且願意並且能夠安全地居住在輔助生活機構中。



請致電會員服務部 1-877-661-6230 (選項 2) (TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

與您的個案經理、PCP 或其他醫療服務提供者聯絡，以瞭解如何獲得轉介來投保此服務。您也可以致電 CCHP 會員服務部，週一至週五上午 8 點至下午 5 點，電話 1-877-661-6230（按 2）（TTY 711）。

社區過渡服務/護理機構過渡到居家護理

社區過渡服務為從有牌照的機構過渡到私人住宅居住安排的會員支付一次性安置費用，會員在這裡可以直接負責自己的生活費用。這令會員可以生活在社區而不是專業護理機構。

允許的開支是指使某人能夠維持基本家庭生活所必需的開支，不包括食宿。其中包括：

- 確定住房需求和選擇
- 協助尋找並保障住房
- 與房東溝通並協調搬家事宜
- 制定保留住房的程序和聯絡方式
- 在過渡前和入住當天協調非緊急、非醫療的醫療運輸
- 確定建立基本家庭所需的服務和修改的需求並協調資金（請參閱社區支援）**住房存款部分**）

社區過渡服務的終身最高限額為 7,500 美元。這些服務不適用於支付每月租金或抵押貸款費用、食品、日常公用事業費用、家用電器或娛樂而非必需的物品。

會員必須在療養院或醫療暫托場所居住至少 60 天，或目前正在接受療養院級的照護服務。他們還必須對社區感興趣並且能夠安全地居住在社區，並獲得適當的、具有成本效益的支援和服務。

與您的個案經理、PCP 或其他醫療服務提供者聯絡，以瞭解如何獲得轉介來投保此服務。您也可以致電 CCHP 會員服務部，週一至週五上午 8 點至下午 5 點，電話 1-877-661-6230（按 2）（TTY 711）。

日間復健訓練（計劃於 2024 年 7 月開始）

日間復健計劃服務支援會員在社區生活的獨立性。服務包括但不限於公共運輸使用訓練；解決衝突的個人技能發展；社區參與；發展和維持人際關係；日常生活技能（烹飪、清潔、購物、理財）；以及社區資源意識，例如警察、消防或當地服務。該計劃還可以在選擇和搬入房屋、尋找和選擇合適的室友、尋找家居用品和家具、解決與房東的糾紛以及管理個人財務方面提供協助。

要符合資格，會員必須：

- 正在經歷或面臨無家可歸風險
- 在過去 24 個月內擺脫無家可歸狀態並入住或



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）（TTY 711）。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

- 透過參加日間復健計劃可以提高住房穩定性。

會員不得從其他州、地方或聯邦資助的計劃中獲得重複支援。

與您的個案經理、PCP 或其他醫療服務提供者聯絡，以瞭解如何獲得轉介來投保此服務。您也可以致電 CCHP 會員服務部，週一至週五上午 8 點至下午 5 點，電話 1-877-661-6230（按 2）（TTY 711）。

重大器官移植

21 歲以下兒童器官移植

在 Contra Costa 縣，州法律要求需要器官移植的兒童轉診至加州兒童服務 (CCS) 計劃，以確定其是否符合 CCS 的資格。如果兒童符合 CCS 的資格，CCS 將承保移植及相關服務的費用。

如果兒童不符合 CCS 的資格，CCHP 會將該兒童轉診到合格的移植中心進行評估。如果移植中心確認移植是必要且安全的，CCHP 將承保移植及相關服務。

21 歲及以上成年人器官移植

如果您的醫生確定您可能需要進行重大器官移植，CCHP 會將您轉診到合格的移植中心進行評估。如果移植中心確認您的病症需要移植且移植是安全的，CCHP 將承保移植及其他相關服務。

CCHP 承保的主要器官移植包括但不限於：

- | | |
|--------|--------|
| ▪ 骨髓 | ▪ 肝 |
| ▪ 心臟 | ▪ 肝/小腸 |
| ▪ 心臟/肺 | ▪ 肺 |
| ▪ 腎 | ▪ 胰腺 |
| ▪ 腎/胰腺 | ▪ 小腸 |

街頭醫療計劃

無家可歸的會員可從 CCHP 提供者網路內的街頭醫療提供者處獲得承保服務。街頭醫療提供者是網路內的持牌主診醫生或初級保健非醫生提供者。



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）（TTY 711）。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

其他 Medi-Cal 計劃和服務

您可以透過按服務付費 (FFS) Medi-Cal 或其他 Medi-Cal 計劃獲得的其他服務

CCHP 不承保某些服務，但您仍可以透過 FFS Medi-Cal 或其他 Medi-Cal 計劃獲得這些服務。CCHP 將與其他計劃協調，以確保您獲得所有醫療必需服務，包括其他計劃承保而非 CCHP 承保的服務。此部分列出了其中一些服務。要瞭解更多，請致電 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。

門診處方藥

Medi-Cal Rx 承保的處方藥

藥房提供的處方藥由 Medi-Cal Rx 承保，這是一項 Medi-Cal FFS 計劃。CCHP 可能承保醫療服務提供者在辦公室或診所提供的某些藥物。如果您的醫療服務提供者開立在醫生診室、輸液中心或家庭輸液服務提供者進行給藥的藥物，則這些藥物被視為由醫生給藥的藥物。

如果由非藥房的醫療保健專業人員給藥，則其受醫療福利承保。您的醫療服務提供者可為您開處 Medi-Cal Rx 合約藥物清單上的藥物。

有時，您需要的藥物不在合約藥物清單上。這些藥物需要批准後才能在藥房配藥。Medi-Cal Rx 將在 24 小時內審查並決定該等請求。

- 門診藥房的藥劑師如果認為您需要，可為您提供 14 天的緊急用藥。Medi-Cal Rx 將支付門診藥房提供的緊急藥物的費用。
- Medi-Cal Rx 可能會拒絕非緊急請求。如果他們拒絕，會給您寄送信函，告訴您原因。他們會說明您有哪些選擇。要瞭解更多資訊，請閱讀第 6 章中的「投訴」。

若要瞭解藥物是否在合約藥物清單上，或索取合約藥物清單的副本，請致電 Medi-Cal Rx，電話為 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)，按 5 或 711。

或造訪 Medi-Cal Rx 網站：<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

藥房

如果您要配藥或續配處方藥，您必須從與 Medi-Cal Rx 合作的藥房獲取您的處方藥。您可以在 Medi-Cal Rx 藥房目錄中找到與 Medi-Cal Rx 合作的藥房清單，網址：

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

您也可以致電 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) 並按 5 或 711，查找您附近的藥房或可將處方郵寄給您的藥房。

一旦選好藥房，就可以帶著處方前往藥房。您的醫療服務提供者也可以為您將處方發送給藥房。將處方連同您的 Medi-Cal 福利身份識別卡 (BIC) 一併交給藥房。確保藥房知道您正在服用的所有藥物以及您的任何過敏史。如果您對處方有任何疑問，請諮詢藥劑師。

會員也可從 CCHP 獲得前往藥房的交通服務。要瞭解有關交通服務的更多資訊，請閱讀本手冊第 4 章中的「非緊急情況下的交通福利」。

專業心理健康服務

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

門診服務：

- 心理健康服務
- 藥物支援服務
- 日間強化治療服務
- 日間康復服務
- 危機介入服務
- 危機穩定服務
- 有針對性的個案管理
- 為 21 歲以下會員承保的行為治療服務
- 為 21 歲以下會員承保的重症監護協調服務 (ICC)
- 為 21 歲以下會員承保的重症監護居家服務 (IHBS)
- 為 21 歲以下會員承保的治療性寄養 (TFC)
- 同伴支援服務 (PSS) (可選)

暫居服務：

- 成人暫居治療服務
- 危機暫居治療服務

住院服務：



請致電會員服務部 1-877-661-6230 (選項 2) (TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

- 精神病住院服務
- 精神健康機構服務

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

要線上查找所有縣的免費電話號碼，請前往

dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx。如果 CCHP 發現您需要縣級心理健康計劃提供的服務，CCHP 將協助您聯絡縣級心理健康計劃服務。

物質使用障礙治療服務

CCHP 鼓勵希望獲得酗酒或其他物質使用協助的會員獲得照護。一般照護提供者（例如初級保健、住院醫院和急診科）以及專科物質使用服務提供者均可獲得物質使用服務。縣行為健康計劃通常提供專科服務。

要瞭解有關物質使用障礙治療方案的更多資訊，請致電縣 24/7 免費行為健康服務熱線：1-800-846-1652。

CCHP 會員可以進行一項評估，以將他們與最符合其健康需求和偏好的服務相匹配。在醫療上必需時，可用的服務包括門診治療、住院治療和物質使用障礙藥物（也稱為藥物輔助治療 (MAT)），如丁丙諾啡、美沙酮和納爾特雷酮。

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

CCHP 將提供或安排在初級保健、醫院、急診科和其他醫療環境中提供 MAT。

承保的門診藥物使用障礙服務包括：

- 檢查和短暫干預
每年為青少年和成人提供一次由指定的 CCHP 主治醫生 (PCP) 提供的預防照護。
- 門診服務
基於社區的服務（每週最多九 (9) 個小時），包括青少年和成人的團體和個人諮詢、患者教育、危機援助和個案管理
- 密集門診服務
基於社區的密集服務（每週最多 19 個小時，圍產期患者每週最多 30 個小時），包括青少年和成人個人和團體諮詢、患者教育、危機援助和個案管理。



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

- **藥物輔助治療 (MAT)**
有些患者可能需要服用藥物以獲得額外的康復協助，藥物輔助治療 (MAT) 服務包括訂購、處方、管理和監測所有治療藥物濫用障礙的藥物。MAT 還包括個案管理以及團體和個人諮詢。該服務適用於患有阿片類藥物障礙的成年人。
- **戒毒管理 (戒癮病房)**
長達五 (5) 天的非醫療 24 小時戒癮病房和適度戒毒服務。此服務僅向成人提供。
- **住院治療 (需預先核准)**
短期住院 (24/7 住家) 服務包括個人和團體諮詢、患者教育和個案管理。此服務適用於青少年和成人。
- **復健支援服務**
支援服務包括預防復發、復健指導、復健支援、培養自我管理技能。向治療完成後的成人提供。

牙科服務

對於您的牙科服務，Medi-Cal 牙科 FFS 計劃與 FFS Medi-Cal 相同。在您獲得牙科服務之前，您必須向牙科服務提供者展示您的 BIC。確保醫療服務提供者接受 FFS 牙科服務，並且您不是承保牙科服務的管理式照護計劃的會員。

Medi-Cal 透過 Medi-Cal 牙科計劃承保廣泛的牙科服務，包括：

- 診斷和預防性牙科服務，如檢查、X 光和洗牙
- 止痛急診服務
- 拔牙
- 補牙
- 牙根管治療 (前牙/後牙)
- 牙冠 (預製/實驗室)
- 刮治和根面平整術
- 全口義齒及局部義齒
- 面對合資格兒童的口腔正畸
- 局部塗氟

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

加州兒童服務 (CCS)

CCS 是一項 Medi-Cal 計劃，為患有某些健康問題、疾病或慢性健康問題且符合 CCS 計



請致電會員服務部 1-877-661-6230 (選項 2) (TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

劃規則的 21 歲以下兒童提供治療。如果 CCHP 或您的 PCP 認為您的孩子患有符合 CCS 條件的病症，他們將被轉介到 CCS 縣計劃，以檢查他們是否符合條件。

縣 CCS 計劃職員將決定您的孩子是否有資格獲得 CCS 服務。CCHP 不決定 CCS 的資格。如果您的孩子有資格獲得此類照護，CCS 提供者將為他或她治療符合 CCS 條件的疾病。CCHP 將繼續承保與 CCS 疾病無關的服務類型，例如體檢、疫苗和兒童健康檢查。

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

CCS 並不承保所有健康狀況。CCS 承保大多數導致身體殘障或需要藥物、手術或康復治療的健康狀況。符合 CCS 條件的健康狀況的示例包括但不限於：

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

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

要瞭解有關 CCS 的更多資訊，請前往 <https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs>。或請致電 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。

1915(c) 豁免家庭和社區服務 (HCBS)



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

加州的六項 **Medi-Cal 1915(c)** 豁免允許該州為原本需要在照護機構或醫院獲得照護的人在此人選擇的社區環境中提供服務。**Medi-Cal** 與聯邦政府簽訂協定，允許在私人住宅或家庭社區環境中提供豁免服務。在豁免下提供的服務的費用不得超過替代機構照護水準。**HCBS** 豁免接受者必須有資格獲得全範圍 **Medi-Cal**。六項 **Medi-Cal 1915(c)** 豁免包括：

- 加州輔助生活豁免 (ALW)
- 發育障礙人士的加州自決計劃 (SDP) 豁免
- 有發育障礙的加州居民的 HCBS 豁免 (HCBS-DD)
- 家庭和社區替代方案 (HCBA) 豁免
- **Medi-Cal** 豁免計劃 (MCWP)，先前稱為人類免疫缺陷病毒/獲得性免疫缺陷綜合征 (HIV/AIDS) 豁免
- 萬能長者服務計劃 (MSSP)

要瞭解有關 **Medi-Cal** 豁免的更多資訊，請前往

<https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/HCBSWaiver.aspx>。或請致電 1-877-661-6230 (選項 2) (TTY 711)。

居家支援服務 (IHSS)

居家支援服務 (IHSS) 計劃為符合條件的長者、盲人和殘障人士提供居家個人照護援助，作為居家外照護的替代方案。它使接受者能夠安全地留在自己的家中。

要瞭解您所在縣的 IHSS 的更多資訊，請前往

<https://www.cdss.ca.gov/inforesources/ihss>。或致電您當地的縣級社會服務機構。

您無法透過 CCHP 或 Medi-Cal 獲得的服務

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

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



請致電會員服務部 1-877-661-6230 (選項 2) (TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

如果是醫療上必需的，CCHP 可能會承保非承保服務。您的醫療服務提供者必須向 CCHP 提出預先批准（事先授權）的請求，並說明非承保福利具有醫療必需性的原因。要瞭解更多，請致電 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。

評估新科技和現有科技

隨著 CCHP 走向未來，新醫療科技將為患者帶來新的治療方法。在評估這些新科技時，循證將是 CCHP 做出決定的主要依據。CCHP 亦可能考慮其他複雜問題，包括社會、法律、道德和經濟問題。

新支付方式、成本控制和科技進步縮短了住院時間，並增加了替代或亞急性照護環境的使用。對於需要照護的患者而言，替代方案之一是專業照護機構。其他類型的亞急性照護的承保範圍與本專業照護機構手冊中所述的相同。如果您對 CCHP 的亞急性照護政策有任何疑問，請致電會員服務部：1-877-661-6230（按 2）(TTY 711)。



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

5. 兒童和青年健康照護

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

兒科服務（21 歲以下兒童）

21 歲以下的會員可享受所需照護。下面的列表包括治療或照護任何缺陷以及身體或心理診斷的醫療必需服務。承保服務包括但不限於：

- 兒童健康檢查和青少年檢查（兒童需要的重要就診）
- 免疫（接種）
- 行為健康評估和治療
- 心理健康評估和治療，包括個人、團體和家庭心理治療（本縣承保專業心理健康服務）
- 兒童不良經歷 (ACE) 篩查
- 實驗室測試，包括血鉛中毒篩查
- 健康和預防教育
- 視力服務
- 牙科服務（由 Medi-Cal Dental 承保）
- 為符合條件的兒童提供聽力服務（由加州兒童服務 (CCS) 承保。CCHP 將為不符合 CCS 條件的兒童承保服務）。

這些服務稱為早期和定期篩查、診斷和治療 (EPSDT) 服務。兒科醫生的 Bright Futures 指南為協助您或您的孩子保持健康而推薦的 EPSDT 服務無需您支付任何費用。要閱讀這些指南，請前往 https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf。



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

兒童健康檢查和預防性照護

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

預防性照護還包括您或您的孩子需要的注射。**CCHP** 必須確保所有參保兒童在去醫生處就診時接種他們需要的所有最新疫苗。預防性照護服務和篩查是免費的，無需預先批准（事先授權）。

您的孩子應當在如下年齡接受檢查：

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

兒童健康檢查包括：

- 完整的病史和全身身體檢查
- 適合年齡的疫苗接種（加州遵循美國兒科學會「光明未來」時間表：https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf）
- 實驗室測試，包括血鉛中毒篩查
- 健康教育
- 視力和聽力篩查
- 口腔健康篩查
- 行為健康評估

如果醫生在檢查或篩查期間發現您或您孩子有身體或心理健康問題，您或您的孩子可能需要獲得醫療照護。**CCHP** 將為您免費承保該照護，包括：

- 醫生、執業護士和醫院照護
- 使您保持健康的疫苗接種



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

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

血鉛中毒篩查

所有參保 CCHP 的兒童都應該在 12 個月和 24 個月時接受血液鉛中毒篩查，或未在早起接受檢測，則在 36 至 72 個月之間接受該篩查。每當醫生認為生活改變將孩子置於危險之中時，也應對孩子進行篩查。

協助獲得兒童和青少年精心照護服務

CCHP 將協助 21 歲以下會員及其家人獲得所需的服務。CCHP 照護協調員可以：

- 告訴您可用的服務
- 在需要時協助查找網路內提供者或網路外提供者
- 協助預約
- 安排醫療交通，以便孩子們可以赴約
- 協助協調透過按次收費 (FFS) Medi-Cal 提供的服務的照護，例如：
 - 心理健康及物質使用障礙的治療和複健服務
 - 牙齒問題治療，包括牙齒矯正



請致電會員服務部 1-877-661-6230 (選項 2) (TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

您可以透過按次收費 (FFS) Medi-Cal 或其他計劃獲得的其他服務

牙齒檢查

每天用毛巾輕輕擦拭牙齦，保持寶寶牙齦清潔。大約四到六個月時，隨著開始長出乳牙，「出牙」就會開始。您應該在孩子長出第一顆牙齒前一歲生日前（以較早者為準）為孩子預約第一次牙科就診。

這些 Medi-Cal 牙科服務是免費或低成本的服務，用於：

1 至 4 歲的嬰兒

- 寶寶第一次牙科就診
- 寶寶第一次牙科檢查
- 牙科檢查（每 6 個月一次，有時更多次）
- X 光檢查
- 清潔牙齒（每 6 個月一次，有時更多次）
- 塗氟化物（每 6 個月一次，有時更多次）
- 補牙
- 拔牙
- 緊急牙科服務
- *鎮靜劑（若屬醫療上必需）

5-12 歲的兒童

- 牙科檢查（每 6 個月一次，有時更多次）
- X 光檢查
- 塗氟化物，每 6 個月一次，有時更多次）
- 清潔牙齒（每 6 個月一次，有時更多次）
- 白齒封填劑
- 補牙
- 牙根管
- 拔牙
- 緊急牙科服務
- *鎮靜劑（若屬醫療上必需）

13-20 歲的青年

- 牙科檢查（每 6 個月一次，有時更多次）
- X 光檢查
- 塗氟化物，每 6 個月一次，有時更多次）
- 清潔牙齒（每 6 個月一次，有時更多次）
- 為符合條件的人提供正畸（牙套）



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

- 補牙
- 牙冠
- 牙根管
- 拔牙
- 緊急牙科服務鎮靜（若屬醫療上必需）

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

以下是無法使用局部麻醉，而可以使用鎮靜或全身麻醉的一些原因：

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

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

其他預防教育轉介服務

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

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

加州教育部提供這些服務並支付費用。您可以與孩子的醫生和老師一起制定最能協助您孩子的自訂計劃。



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

6. 報告和解決問題

有兩種方法可以報告和解決問題：

- 當您遇到問題或對 CCHP 或醫療服務提供者不滿，或對您從提供者處獲得的健康照護或治療不滿時，請提出**投訴（申訴）**。
- 當您不同意 CCHP 的變更或不承保服務的決定時，請提出**上訴**。

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

您可以先聯絡 CCHP 告知我們您的問題。請在週一至週五上午 8 點至下午 5 點致電我們，電話：1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。告訴我們您的問題。如果您有臨床緊急問題，亦可以撥打我們的 24 小時護士諮詢專線：1-877-661-6230（選項 1）。(TTY:711)。24 小時護士諮詢專線甚至在週末和假期亦開放。

您也可以選擇在線上填寫並提交申訴/上訴表格，網址為 www.ContraCostaHealthPlan.org。

或者，您可以寫下您的投訴，並郵遞或傳真至：

Contra Costa 健康計劃
Attn: Member Grievance / Appeal
595 Center Ave., Suite 100
Martinez, CA 94553
傳真：925-313-6047

如果您的申訴或上訴在 30 天后仍未得到解決，或者您對結果不滿意，您可以致電加州管理式醫療保健部 (California Department of Managed Health Care, DMHC)。要求他們審查您的投訴或進行獨立醫療審查 (IMR)。如果您的問題很緊急，例如對您的健康構成嚴重威脅，您可以立即致電 DMHC，而無需先向 CCHP 提出申訴或上訴。您可以免費致電 DMHC，電話為 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891 或 711)。或前往 <https://www.dmhc.ca.gov>。



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

加州醫療保健服務部 (California Department of Managed Health Care, DHCS) Medi-Cal 管理式照護監察專員也可以提供協助。如果您在加入、變更或退出健康計劃時遇到問題，他們會提供協助。如果您搬家，並且在將您的 Medi-Cal 轉移到新縣時遇到問題，他們也可以提供協助。您可以在週一到週五上午 8 點至下午 5 點致電 1-888-452-8609 聯絡監察專員。此為免費電話。

您也可以就 Medi-Cal 資格向您的縣資格辦公室提出申訴。如果您不確定可以向誰提出申訴，請致電 1-877-661-6230 (選項 2) (TTY 711)。

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

投訴

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

- **致電：**週一至週五上午 8 點至下午 5 點致電 CCHP，電話：1-877-661-6230 (選項 2) (TTY 711)。提供您的健康計劃 ID 號碼、您的姓名以及您投訴的原因。
- **致函：**請致電 1-877-661-6230 (選項 2) (TTY 711) 聯絡 CCHP，並要求給您寄送一份表格。取得表格後，填寫表格。請務必提供您的姓名、健康計劃 ID 號以及投訴原因。告知我們發生了什麼，以及我們可以如何協助您。

將表格寄送至：

Contra Costa Health Plan
Member Appeals/Grievance Resolution Unit
595 Center Ave, Suite 100
Martinez, CA 94553

您的醫生辦公室會收到投訴表。

- **線上：**前往 CCHP 網站：www.ContraCostaHealthPlan.org。

如果您需要協助提出投訴，我們可協助您。我們可以為您提供免費的語言服務。請致電 1-877-661-6230 (選項 2) (TTY 711)。



請致電會員服務部 1-877-661-6230 (選項 2) (TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

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

如果您的緊急情況涉及嚴重健康問題，我們將開始進行加快（快速）審查。我們將在 72 小時告訴您決定。如需加快審查，請致電我們，電話 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。

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

與 Medi-Cal Rx 藥房福利相關的投訴不遵守 CCHP 申訴程序，不符合獨立醫療審查的條件。會員可致電 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) 並按 5 或 711 提交有關 Medi-Cal Rx 藥房福利的投訴。或前往 <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。

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

上訴

上訴與投訴不同。上訴使請求我們審查和變更我們對您的服務所做的決定。如果我們向您發送一封「行動通知」(NOA) 信函，告知您我們將拒絕、延遲、變更或終止服務，而您不同意我們的決定，您可以向我們提出上訴。您的授權代表或醫療服務提供者也可經您書面許可向我們提出上訴。

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



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

些服務將繼續。

您可透過電話、書信或在線上提出上訴：

- **致電：**週一至週五上午 8 點 至下午 5 點致電 CCHP，電話： 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。請務必提供您的姓名、健康計劃 ID 號以及您提出上訴的服務。
- **致函：**請致電 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711) 聯絡 CCHP，並要求給您寄送一份表格。取得表格後，填寫表格。請務必包括您的姓名、健康計劃 ID 號以及您提出上訴的服務。

將表格郵寄至：

Contra Costa Health Plan
Member Appeals/Grievance Resolution Unit
595 Center Ave, Suite 100
Martinez, CA 94553

您的醫生辦公室將提供上訴表。

- **線上：**造訪 CCHP 網站。前往 www.ContraCostaHealthPlan.org。

如果您需要上訴或獲得待審期間補助給付的協助，我們可以為您提供協助。我們可以為您提供免費的語言服務。請致電 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。

我們將在收到您的上訴後的 5 個日曆日內，向您寄送一封信函，告知您我們已收到您的上訴。我們將在 30 天內告知您我們的上訴決定，並向您發送上訴解決通知 (NAR) 函。如果我們在 30 天內沒有告訴您我們的上訴決定，您可以請求加州社會服務部 (CDSS) 舉行州聽證會和，請求 DMHC 舉行獨立醫療審查 (IMR)。但是，如果您先請求州聽證會，並且聽證會已經舉行，您就不能請求 DMHC 舉行 IMR。在這種情況下，州聽證會擁有最終決定權。

如果您或您的醫生希望我們儘快作出決定，因為就您的上訴作出決定所需的時間會使您的生命、健康或機能面臨危險，您可以請求加快（快速）審查。如需加快審查，請致電 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。我們將在收到您的上訴後 72 小時內作出決定。



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

如果您不同意上訴決定，該怎麼辦

如果您請求上訴，並收到 NAR 信件，該信件告知您，我們沒有改變我們的決定，或者您從未收到過 NAR 信件，並且已經過去 30 天了，您可以：

- 要求加州社會服務部 (CDSS) 舉行州聽證會，法官將審查您的案例。CDSS 的免費電話號碼是 1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349)。您亦可以造訪 <https://www.cdss.ca.gov>，在線上請求州聽證會。
- 向管理式醫療保健部 (DMHC) 提交一份獨立醫療審查/投訴表，以審查 CCHP 的決定。或要求 DMHC 進行獨立醫療審查 (IMR)。如果您的投訴符合 DMHC 的獨立醫療審查 (IMR) 程序的條件，不屬於 CCHP 的外部醫生將審查您的個案，並作出 CCHP 必須遵循的決定。
DMHC 的免費電話號碼是 1-888-466-2219 (TTY 1-877-688-9891)。您可以在 DMHC 的網站上線上找到獨立醫療審查/投訴表和說明，網址：
<https://www.dmhc.ca.gov>。

您無需支付州聽證會或 IMR 的費用。

您有權同時請求州聽證會和 IMR。但是，如果您先請求州聽證會，並且聽證會已經舉行，您就不能請求 DMHC。在這種情況下，州聽證會擁有最終決定權。

下方各節有關於如何申請州聽證會和 IMR 的更多資訊。

與 Medi-Cal Rx 藥房福利相關的投訴和上訴不由 CCHP 處理。您可致電 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) 並按 5 或 711 提交有關 Medi-Cal Rx 藥房福利的投訴和上訴。與不受 Medi-Cal Rx 約束的藥房福利相關的投訴和上訴可能有資格獲得獨立醫療審查。

如果您對與您的 Medi-Cal Rx 藥房福利相關的決定有異議，您可申請州聽證會。您不能請求 DMHC 對 Medi-Cal Rx 藥房福利決定進行 IMR。

向管理式醫療保健部 (DMHC) 提出的投訴和獨立醫療審查 (IMR)

IMR 是指與健康計劃無關的外部醫生審查您的個案。如果您想要舉行 IMR，您必須先向 CCHP 提出上訴。如果您在 30 個日曆日內沒有收到您的保健計劃的消息，或如果您對保



請致電會員服務部 1-877-661-6230 (選項 2) (TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

健計劃的決定不滿意，則可請求進行 IMR。您必須在自告知您上訴決定之通知的日期後 6 個月內申請 IMR，但您只有 120 天的時間申請州聽證會，因此如果您想要進行 IMR 和州聽證會，則儘快提出投訴。請記住，您先請求州聽證會，並且聽證會已經舉行，您就不能請求 DMHC。在這種情況下，州聽證會擁有最終決定權。

您可以立即獲得 IMR，而無需先向 CCHP 提出上訴。發生這種情況的條件是，您的健康問題很緊迫，例如對您的健康構成嚴重威脅。

如果您向 DMHC 提出的投訴不符合 IMR 條件，DMHC 仍將會審查您的投訴，以確保 CCHP 在您對其拒絕服務提出上訴時作出正確的決定。

加州管理式醫療保健部負責監管醫療保健服務計劃。如果您要對健康計劃提出申訴，則應先致電 **1-877-661-6230 (選項 2) (TTY 711)** 聯絡您的健康計劃，然後使用您的健康計劃申訴程序，最後聯絡該部門。使用本申訴程序並不會讓您失去任何可能獲得的法律權利或補救措施。如果您需要協助以處理涉及急診的申訴、您的健康計劃並未以令您滿意的方式解決的申訴或超過 30 天尚未解決的申訴，您可致電該部門尋求協助。您可能也有資格獲得獨立醫療評估 (IMR)。如果您有資格獲得 IMR，IMR 程序將對健康計劃所作出的與擬提供的服務或治療的醫療必要性相關的醫療決定、針對實驗性或研究性治療的承保決定以及針對緊急情況或緊急醫療服務，的付款爭議進行公正審查。該部門還有免費電話號碼 **(1-888-466-2219)**，及 TDD 電話 **(1-877-688-9891)** 供聽力或語言障礙者使用。該部門的網站 www.dmhc.ca.gov/ 提供投訴表、IMR 申請表和線上說明。

州聽證會

州聽證會是與 CCHP 和 CDSS 的一名法官舉行的會議。法官將協助解決您的問題，或告訴您我們作出的決定是正確的。如果您已經要求向我們提出上訴，並且您對我們的決定仍然不滿意，或者您在 30 天后沒有收到您的上訴的決定，您有權要求州聽證會。

您必須在自我們的 NAR 信件上日期起 120 天內要求舉行州聽證會。如果我們在您的上訴期間給予您待審期間補助給付，而您希望其持續到您的州聽證會作出決定，您必須在收到我們的 NAR 信件後的 10 天內或在我們表示您的服務將停止的日期之前，以較晚者為準，要求州聽證會。

如果您需要協助，確保待審期間補助給付能夠持續到州聽證會作出最終決定，請致電 **1-877-661-6230 (選項 2)** 聯絡 CCHP，時間為週一至週五上午 8 點至下午 5 點。如果您



請致電會員服務部 **1-877-661-6230 (選項 2) (TTY 711)**。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

有聽說障礙，請致電 TYY 711。您的授權代表或醫療服務提供者也可經您書面許可申請州聽證會。

有時您可以無需完成我們的上訴程序而要求舉行州聽證會。

例如，如果我們沒有正確您或沒有按時通知您的服務，您就可以無需完成我們的申訴程序而請求州聽證會。這被稱為視同用盡。以下是一些被視同用盡的示例：

- 我們沒有以您的首選語言向您寄送 NOA 或 NAR 信件
- 我們犯了錯誤，影響到您的任何權利
- 我們沒有給您寄送 NOA 信函
- 我們沒有給您寄送 NAR 信函
- 我們在 NAR 信函中犯了錯誤
- 我們沒有在 30 天內就您的上訴作出決定。我們確定您的案件很緊急，但未在 72 小時內對您的上訴作出回應

您可以透過以下方式要求州聽證會：

- **線上：**在線上申請聽證會：www.CDSS.CA.GOV
- **傳真：**填寫您的上訴決議通知書附帶的表格，並將其傳真至州聽證會部門，傳真：1-833-281-0905
- **致電：**致電州聽證會部門電話：1-800-743-8525
(TTY 1-800-952-8349 或 711)
- **致函：**填寫您的上訴決議通知書附帶的表格並寄送至：

California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O.Box 944243, MS 09-17-442
Sacramento, CA 94244-2430

如果您需要協助請求州聽證會，我們可以提供協助。我們可以為您提供免費的語言服務。請致電 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。

在聽證會上，您陳述您的觀點。我們也會陳述我們的觀點。法官可能最多需要 90 天來就您的個案作出決定。CCHP 必須服從法官的決定。

如果您希望 CDSS 快速作出決定，因為舉行州聽證會會使您的生命、健康或機能完全置於危險之中，您、您的授權代表或您的提供者可以聯絡 CDSS 並要求舉行加快（快速）



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

州聽證會。CDSS 必須在從 CCHP 收到您的完整個案文件後 3 個工作日內作出決定。

欺詐、浪費和濫用

如果您懷疑醫療服務提供者或獲得 Medi-Cal 的人有欺詐、浪費或濫用行為，您有責任撥打機密的免費電話 1-800-822-6222 報，或造訪 <https://www.dhcs.ca.gov/> 線上提出投訴來舉報該行為。

醫療服務提供者欺詐、浪費和濫用包括：

- 偽造醫療記錄
- 開的藥物多於醫療所需
- 提供的健康照護服務超出醫療所需
- 對未提供的服務收取費用
- 對專業人員未執行的專業服務收費
- 向會員提供免費或折扣的物品和服務，以影響會員選擇哪個醫療服務提供者
- 在會員不知情的情況下更換會員的主治醫生

獲得福利的人的欺詐、浪費和濫用行為包括但不限於：

- 向他人借出、出售或提供健康計劃 ID 卡或 Medi-Cal 福利識別卡 (BIC)
- 從多個醫療服務提供者處獲得類似或相同的治療或藥物
- 在非急診情況下去急診室
- 使用他人的社會保障號碼或健康計劃 ID 號碼
- 乘坐醫療和非醫療交通工具獲得非健康照護相關服務，獲得 Medi-Cal 未承保的服務，或在您沒有醫療約診或要配藥處方時乘坐醫療和非醫療交通工具

要報告欺詐、浪費和濫用行為，請記下有欺詐、浪費或濫用的人的姓名、地址和身份證號碼。盡可能多地提供該人的資訊，例如電話號碼或專業（如果該人是醫療服務提供者）。提供事件的日期以及所發生事件的摘要。

將您的報告寄送至：

Contra Costa Health Plan Fraud Unit
595 Center Ave. Ste.100
Martinez, CA 94553

或者致電：Contra Costa 健康服務部 24 小時合規/欺詐熱線 1-800-304-9490。



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

7. 權利和責任

作為 CCHP 的會員，您擁有某些權利和責任。本章節解釋了這些權利和責任。本章還包括法律通知，說明您有權成 CCHP 的會員。

您的權利

以下是您作為 CCHP 會員享有的權利：

- 得到尊重和有尊嚴的治療，適當考慮您的隱私權和對醫療資訊保密的需求
- 獲得關於健康計劃及其服務的資訊，包括承保的服務、從業者以及會員的權利和責任
- 以您的首選語言獲取完全翻譯的書面會員資訊，包括所有申訴和上訴通知
- 就 CCHP 的會員權利和責任政策提出建議
- 能夠在 CCHP 的網路中選擇主治醫生
- 能夠及時找到網路內提供者
- 與醫療服務提供者一起就您自己的健康照護作出決定，包括拒絕治療的權利
- 以口頭或書面途徑就組織或您得到的照護提出申訴
- 瞭解 CCHP 決定拒絕、延遲、終止或變更醫療照護請求的醫療原因
- 獲得照護協調
- 要求對拒絕、延期或限制服務或福利的決定提出上訴
- 獲得有關您語言的免費口譯和翻譯服務
- 在您當地的法律援助辦公室或其他團體獲得免費的法律協助
- 制定預先指示
- 如果服務或福利被拒絕，並且您已向 CCHP 提出上訴，並且仍然對上訴的決定不滿意，或者您在 30 天后沒有收到您的上訴的決定，要求進行州聽證會，包括可進行加快聽證的情況的資訊。
- 退出（停止）CCHP，並在提出要求後改加入縣內的其他健康計劃
- 獲得未成年人同意服務
- 如需獲取其他格式的免費書面會員資訊（如盲文、大尺寸印刷品、音訊格式和



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

可存取的電子格式），請及時按照福利和機構 (W&I) 代碼第 14182 (b)(12) 部分獲取適合所請求格式的格式

- 不受作為壓迫、紀律、便利或報復手段的任何形式的限制或隔離
- 如實討論有關可用的治療方案和替代方案的資訊，請以與您的病情和瞭解能力相適應的方式提供，不論費用或承保範圍如何
- 存取和獲取您的病歷，並要求按照《聯邦法規》(Code of Federal Regulations, CFR) 第 45 篇第 164.524 節和第 164.526 節的規定修改或更正病歷
- 在不對 CCHP、您的醫療服務提供者或州對您的治療方式產生負面影響的情況下，行使這些權利的自由
- 獲得計劃生育服務、助產服務、性傳播感染服務，前往獨立分娩中心、聯邦認證的健康中心、印第安人健康診所、農村健康中心，以及根據聯邦法律獲得 CCHP 網路之外的緊急服務

您的責任

CCHP 會員有以下責任：

- 盡可能提供有關過去和當前疾病（包括藥物和其他相關事項）的完整準確資訊的責任。
- 遵循治療計劃和與您的醫療保健從業者商定的指示的責任。
- 詢問有關病情和治療計劃的問題，直到明確瞭解為止的責任。
- 參加預定的預約或至少提前 24 小時打電話取消預約的責任。
- 提前打電話要求重新配藥的責任。
- 對提供醫療保健服務的人禮貌並與之合作的責任。
- 積極參與自身健康和會員家庭健康的責任。這意味著處理好問題，以免問題變得嚴重，遵循提供者的指示，按照處方服用所有藥物，並參與健康計劃，以保持健康。
- 瞭解自己的健康問題並盡可能參與制定雙方同意的治療目標的責任。
- 提供組織及其從業者和提供者提供照護所需要的資訊（盡可能）的責任。



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

不歧視通知

歧視屬於違法行為。CCHP 遵守州和聯邦民權法。CCHP 不因性別、種族、膚色、宗教、血統、國籍、族群認同、年齡、精神殘障、身體殘障、疾病、遺傳資訊、婚姻狀況、性別、性別認同或性傾向非法歧視、排斥或區別對待他人。

CCHP 提供：

- 為殘障人士提供免費輔助和服務，協助他們更好地溝通，例如：
 - 合格的手語翻譯
 - 其他格式的書面資訊（大號字體、音訊、可存取的電子格式和其他格式）
- 為主要語言不是英語的人提供免費語言服務，例如：
 - 合格的口譯員
 - 以其他語言書寫的資訊

如果您需要這些服務，請於週一至週五上午 8 點至下午 5 點撥打 1-877-661-6230（選項 2），聯絡 CCHP。或者，如果您有聽力或語言障礙，請致電 TTY 711 使用加州轉接服務。

如何提出申訴

如果您認為 CCHP 未能提供這些服務，或者因生理性別、種族、膚色、信仰、血統、民族、人種認同、年齡、精神障礙、身體殘障、醫療狀況、遺傳信息、婚姻狀態、社會性別、性別認同或性取向而以其他方式進行非法歧視，您仍可向 CCHP 民權協調員提出申訴。您可以透過書面、當面或電子方式提出申訴：

- **透過電話：**週一至週五上午 8 點至下午 5 點，撥打 1-877-661-6230（選項 2）聯絡 CCHP 的民權協調員。或者，如果您有聽力或語言障礙，請致電 TTY 711 使用加州轉接服務。
- **以書面形式：**填寫投訴表或寫信，並寄至：

CCHP Civil Rights Coordinator
Member Grievance Unit
595 Center Avenue, Suite 100
Martinez, CA 94553



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

或將其傳真至：1-925-313-6047

- **面對面：**前往您的醫生辦公室或 CCHP，說您想要提出申訴。
- **以電子方式：**訪問 CCHP 的網站 www.ContraCostaHealthPlan.org。

民權辦公室 — 加州醫療保健服務部

您還可以透過電話、以書面形式或以電子方式向加州醫療保健服務部民權辦公室提出民權投訴：

- **透過電話：**撥打 1-916-440-7370。如果您有語言或聽力障礙，致電 711（電信轉接服務）。
- **以書面形式：**填寫投訴表或寫信，並寄至：
Deputy Director, Office of Civil Rights
Department of Health Care Services
Office of Civil Rights
P.O.Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413

投訴表格可在以下網址獲得：

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

- **以電子方式：**傳送電子郵件至 CivilRights@dhcs.ca.gov。

民權辦公室 — 美國衛生與公眾服務部

如果您認為自己因為種族、膚色、民族、年齡、殘障或性別而受到歧視，您也可以透過電話、書面或電子方式向美國衛生與公眾服務部民權辦公室提起民權投訴：

- **透過電話：**撥打 1-800-368-1019。如果您有語言或聽力障礙，請致電 TTY 1-800-537-7697 或 711 使用加州轉接服務。
- **以書面形式：**填寫投訴表或寫信，並寄至：
U.S.Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

投訴表格可在以下網址獲得：<https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>。



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

- 以電子方式：訪問民權辦公室投訴門戶 <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp>。

會員參與計劃活動的方式

CCHP 想傾聽您的想法！CCHP 會每兩個月會召開會議，討論哪些方面表現良好，以及 CCHP 有哪些方面需要改進。這些會議會邀請會員參加。歡迎來參加會議！

CCHP 社區諮詢委員會 (CAC)

CCHP 有一個名為社區諮詢委員會的小組。該小組由 CCHP Medi-Cal 成員、社區宣導者、傳統和安全網提供商組成。如有您想，您就可以加入此小組。該小組談論如何改善 CCHP 政策，並負責：

- 每年參加 6 次會議
- 參加焦點小組、聽力測試、調查和/或訪談
- 就如何最好地滿足會員需求向 CCHP 提供回饋

如果您想加入該小組，請致電 CCHP 市場部 1-800-211-8040 (TTY 711) 或 1-877-661-6230 (選項 6) (TTY 711) 或在我們的網站 ContraCostaHealthPlan.org 上瞭解更多資訊。

隱私做法通知

我們提供一份聲明，該聲明描述了 CCHP 保護醫療記錄的機密性的政策和程序，並可根據您的要求向您提供該聲明。

如果您達到年齡並能夠對敏感服務表示同意，則您無需獲得任何其他會員的授權來獲取敏感服務或申請敏感服務。您可以在本手冊的「敏感照護」部分閱讀關於敏感服務的更多資訊。

您可以要求 CCHP 將有關敏感服務的通訊發送到您選擇的另一郵寄地址、電子郵寄地址或電話號碼。這叫做「保密通訊請求」。如果您申請保密通訊，CCHP 不會在您未獲得書面許可的情況下向其他人提供您的敏感照護服務的資訊。如果您不提供郵寄地址、電子郵寄地址或電話號碼，CCHP 會以您的名義將通訊發送到存檔的地址或電話號碼。



請致電會員服務部 1-877-661-6230 (選項 2) (TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

CCHP 將滿足您的以您要求的形式和格式獲得保密通訊的請求。或者，我們將確保您的通訊使用您要求的形式和格式容易輸入。我們會將它們送到您選擇的地點。您的保密通訊請求將一直有效，直至您取消該請求或提出新的保密通訊請求。

如果您希望將有關敏感服務的保密通信送到其他郵寄地址、電子郵寄地址或電話號碼，請致電 CCHP 會員服務部，週一至週五上午 8 點至下午 5 點，電話 1-877-661-6230（按 2）(TTY 711)。

CCHP 關於保護您的醫療資訊的政策和程序的聲明（稱為「隱私做法通知」）如下：

您可以在此處查看 DHCS 的《隱私做法通知》：

<https://www.dhcs.ca.gov/formsandpubs/laws/priv/Documents/Notice-of-Privacy-Practices-English.pdf>。

CCHP 的《HIPAA 隱私做法通知》

CCHP 致力於
保護您的隱私權

HIPAA 隱私做法通知

本通知描述了您的醫療資訊會被如何使用和披露以及您如何獲得這些資訊，請仔細閱讀。

誰將遵守此通知

本通知描述了 Contra Costa 的隱私做法，這些規則適用於：

- Contra Costa 地區醫療中心；
- 位於 Antioch、Bay Point、Brentwood、Concord、Martinez、Pittsburg、Richmond 及 San Pablo 的門診保健健康中心和附屬衛星診所；
- Contra Costa 縣心理健康中心和 Contra Costa 心理健康計劃
- Contra Costa 縣公共衛生中心和計劃；
- Contra Costa 縣酒精和其他毒品服務計劃；
- 緊急醫療服務；
- Contra Costa 健康計劃；
- 所有員工、醫生、醫療保健專業人員和其他有權在您的醫療或健康記錄中輸入資訊的人員。



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

- 義工或與我們合作幫助您的人員。
- 被選中負責支付和運營支援的縣僱員。
- 為縣僱員提供自保團體牙科計劃和靈活支出的健康帳戶。
- 與上述實體簽訂合約提供醫療服務的所有提供者。

上述所有實體將遵守本通知的條款。此外，上述各方可出於本通知所述的治療、付款或醫療保健操作目的相互共享醫療資訊。

我們對您的醫療資訊的承諾

Contra Costa 縣以書面和電子記錄的形式記錄您獲得的照護和服務。在本通知中，我們將這些記錄稱為「醫療資訊」。我們需要這些資訊為您提供高品質的醫療保健和客戶服務，評估福利和索賠，管理醫療保健承保，衡量績效，並滿足法律和監管要求。我們理解，有關您和您健康狀況的醫療資訊屬於個人資訊。

我們致力於保護您的醫療資訊，並遵守與保護您的醫療資訊相關的所有州和聯邦法律。

本通知告訴您，我們可能使用和披露您的醫療資訊的方式。它還描述了您的權利和我們在使用和披露醫療資訊方面的某些義務。

法律要求我們：

- 確保對識別您身份的醫療資訊保密（某些例外情況除外）；
- 向您發出本通知，說明我們對您的醫療資訊的法律義務和隱私做法；和
- 遵循當前有效的通知的條款。

我們如何使用和披露您的醫療資訊

有時，法律允許我們在未經您許可的情況下使用和披露您的醫療資訊。我們簡要介紹了這些用途和披露，並給您舉了一些例子。一些醫療資訊，如某些心理健康、藥物和酒精濫用患者資訊，以及愛滋病毒或基因檢測，有更嚴格的使用和披露要求，在某些使用和披露之前，需獲得您的許可。然而，在某些情況下，這些類型的資訊可能會在未經您許可的情況下被使用或披露。

在未經您許可的情況下使用或披露醫療資訊的數量將因使用或披露的預期目的而異。例如，當我們向您發送預約提醒時，將使用或披露數量非常有限的醫療資訊。在其他時候，我們可能需要使用或披露更多的醫療資訊，例如當我們提供醫療服務時。

用於治療

我們可能會使用您的醫療資訊為您提供治療或服務。我們可能會向醫生、護士、治療師、



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

技術員、實習生、醫學生、住院醫師或其他參與照顧您（包括為您提供醫療建議）的醫療保健人員披露您的醫療資訊，或向您需要的口譯員提供，以使您能夠獲得治療。例如，醫生可能會使用您病歷中的資訊來確定哪種類型的藥物、治療或程序適合您。醫生選擇的治療計劃將記錄在您的病歷中，以便其他醫療保健專業人員能夠協調您需要的不同事項，如處方、實驗室檢測、轉診等。

我們還可能向我們機構外可能參與您的持續醫療護理的人員披露您的醫療資訊，如熟練的護理機構、其他醫療保健提供者、病例經理、運輸公司、社區機構、家庭成員和簽約/附屬藥店。

用於付款

我們可能會使用和披露您的醫療資訊，以便向您收取治療和服務費用，並向您、保險公司或第三方收取費用。例如，我們可能需要提供有關您接受的手術的健康計劃資訊，以便您的健康計劃向我們付款。我們還可能會告知您的健康計劃擬議的治療，以確定您的計劃是否承保治療或藥物。在適當的情況下，我們還可以與其他政府計劃（如 **Medicare** 或 **Medi-Cal**）共享您的資訊，以協調您的福利與付款，或與醫院或健康中心以外參與您護理的從業者共享您的資訊，以幫助他們獲得為您提供的服務的付款。

縣健康計劃（包括 **Contra Costa** 健康計劃和自保團體牙科計劃以及縣僱員的靈活支出健康帳戶）可能會使用或披露您的醫療資訊，以確定您是否有資格享受計畫福利，獲得保費，為您從醫療保健提供者處獲得的治療和服務提供便利，確定福利的計劃責任，並協調福利。

用於醫療保健營運

我們可能會在某些醫療保健營運中使用和披露您的醫療資訊。例如，我們可能會使用您的醫療資訊來審查我們提供的治療與服務的品質，教育我們的醫療保健專業人員，並評估我們的員工在照護您方面的表現。我們還可以結合許多患者的醫療資訊來決定我們應該提供哪些額外的服務，或者某些新的治療方法是否有效。您的醫療資訊也可能被用於或披露用於許可或認證目的。

縣健康計劃可能會使用與披露您的健康資訊，以開展必要的保險相關活動。例如，承保、保費評級、進行或安排醫療審查、法律和稽核服務、欺詐和濫用檢測、業務規劃、管理和一般行政。但是，縣健康計劃不得出於承保目的使用或披露您的基因資訊。

業務合夥人

我們有時透過與業務合夥人訂立契約來獲得服務。我們要求業務合夥人簽署一份帶有書面協定的契約，該協定聲明他們將保護您受保護的健康資訊。我們可能會將您的醫療資訊披露給我們的業務合夥人，以便他們能夠完成我們要求他們完成的工作。

電子健康資訊交易所



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

我們參與電子健康資訊交易所 (HIE)，該交易所允許醫療保健提供者共享您治療所需的醫療資訊。共享的資訊保存在一個安全的系統中，未經您的書面授權，不會在醫療機構之外發佈。您可以聯絡健康資訊管理部門（電話：925-370-5220）選擇不共享您的資訊。

用於提醒

我們可能會聯絡您，提醒您有預約，或者您應該在我們的機構中預約。

用於健康相關福利與服務

我們可能會就我們提供的福利或服務與您聯絡。

用於治療替代方案

我們可能會告訴您或推薦可能的治療方案或您可能感興趣的替代方案。

用於醫院目錄

當您是 Contra Costa 地區醫療中心的患者時，我們會建立一個醫院目錄，其中只包含您的姓名和在醫院的位置。除非您在入院時書面反對，否則此目錄資訊將發佈給詢問您姓名的人。（註：如果您住進了精神病院，醫院目錄中不會列出您的任何資訊。）

您在場時披露給您的家人和他人

有時，當我們討論您的醫療資訊時，您的家人或其他參與您照護的人會在場。如果您反對，請告訴我們，我們不會討論您的醫療資訊，否則我們會要求此人離開。

您不在場時披露給您的家人和他人

有時，由於出現緊急情況、您不在場或您缺乏同意或反對的決策能力，可能有必要向家人或其他參與您照護的人披露您的醫療資訊。在這種情況下，我們將根據我們的專業判斷來確定披露您的醫療資訊是否符合您的最佳利益。如果符合，我們僅會披露與一個人參與您的醫療保健直接相關的醫療資訊。例如，我們可能會允許他人為您取處方。

用於研究

各種研究可能涉及使用或披露您的醫療資訊。如果機構審查委員會 (IRB) 核准，您的醫療資訊通常可以出於研究目的，在未經您許可的情況下被使用或披露。IRB 是一個根據聯邦法律負責審查與核准人類受試者研究，以保護參與者的安全和福利以及醫療資訊的機密性的委員會。您的醫療資訊可能對進一步的研究和新知識的開發很重要。例如，一項研究可能涉及圖表審查，以比較接受不同類型治療的患者的結果。

我們可能會向準備進行研究專案的研究人員披露您的醫療資訊。有時，研究人員會聯絡患者，詢問他們是否有興趣參與某些研究。只有在您被告知該研究、有機會提問並透過簽署同意書表示願意參與後，才能參與這些研究。



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

法律規定

聯邦、州或地方法律要求時，我們會披露您的醫療資訊。

避免對健康或安全的嚴重威脅

必要時，我們可能會使用並披露您的醫療資訊，以防止或減輕對您或他人健康或安全的嚴重和緊迫的威脅。任何披露都是為了幫助停止或減少威脅。

用於救災

我們可能會向公共或私人救災組織披露您的姓名、居住城市、年齡、性別和一般情況，以協助救災工作，及通知您的家人您的位置和狀態，除非您當時反對。

用於器官及組織捐獻

如果您是器官或組織捐獻者，我們可能會根據需要向處理器官採購或器官、眼睛或組織移植的機構或器官捐獻者銀行發佈您的醫療資訊，以促進器官或組織捐獻和移植。

用於軍事活動和國家安全

當有關軍事當局認為有必要適當執行軍事任務時，我們有時可能會使用或向他們披露武裝部隊人員的醫療資訊。為了國家安全和情報活動或保護總統和其他政府官員和政要，我們也可能向授權的聯邦官員披露您的醫療資訊。

用於工傷補償

根據法律要求，我們可能會向工傷賠償或類似項計劃佈您的醫療資訊。例如，我們可能會將您有關工傷或疾病的醫療資訊傳達給索賠管理員、保險公司和其他負責評估您的工傷福利索賠的人。

用於公共衛生披露

我們可能出於公共衛生目的使用或披露您的醫療資訊。這些目的通常包括以下內容：

- 預防或控制疾病（如癌症或結核病）、傷害或殘障；
- 報告出生和死亡情況；
- 報告涉嫌虐待或忽視兒童，或確定涉嫌虐待、忽視或家庭暴力的受害者；
- 報告對藥物的反應或產品或醫療設備的問題；
- 通知人們召回他們可能使用的產品；
- 通知可能接觸過疾病或可能有感染或傳播疾病或狀況風險的人；



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

- 遵守適用於工作場所安全的聯邦和州法律； 和
- 在遵守州和聯邦法律的必要範圍內，通知應急回應員工可能接觸 HIV/AIDS。

用於健康監督活動

作為醫療保健提供者和健康計劃，我們受到認證、許可、聯邦和州機構的監督。這些機構可能會對我們的營運和活動進行稽核，在此過程中，他們可能會審查您的醫療資訊。

用於訴訟和其他法律訴訟

在訴訟或其他法律程序中，我們可能會根據法院或行政命令，或傳喚、查詢請求、搜查令、傳票或其他合法程序，披露您的醫療資訊。在監護和某些其他司法或行政程序過程中，我們可能會向法院、律師和法院僱員披露您的醫療資訊。

我們也可以在法律允許的範圍內使用和披露您的醫療資訊，而無需您同意為訴訟辯護。

用於執法

如果執法部門要求，並且法律有授權或要求，我們可以發佈醫療資訊：

- 識別或定位嫌疑人、逃犯、重要證人或失蹤人員；
- 如果在某些有限的情況下，我們無法獲得犯罪的涉嫌受害者的同意，發佈此人的醫療資訊；
- 發佈被懷疑是犯罪行為造成的死者的醫療資訊；
- 有關我們設施內的犯罪行為的醫療資訊；和
- 在醫療緊急情況下，報告犯罪活動；犯罪活動或受害者的所在地；或犯罪者的身份、描述或地點。

給驗尸官及殯儀館館長

我們可能會向驗屍官或法醫發佈醫療資訊，以確定死者的身份或確定死因。我們也可能在必要時向葬禮負責人發佈有關患者的醫療資訊，讓葬禮負責人履行他們的職責。

囚犯

如果您是懲教機構的囚犯或被執法人員拘留，我們可能會出於某些目的向懲教機構發佈您的醫療資訊，例如保護您或他人的健康或安全。註：根據要求我們向您發出此通知的聯邦法律，囚犯無權像其他人一樣控制自己的醫療資訊。

多學科人員團隊

我們可能會向多學科人員團隊披露與受虐待兒童及其父母的預防、識別、管理或治療，或虐待和忽視老人有關的醫療資訊。

特殊資訊類別



請致電會員服務部 1-877-661-6230 (選項 2) (TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

在某些情況下，您的醫療資訊可能會受到限制，而限制或排除本通知中描述的某些使用或披露。例如，對某些類別的資訊的使用或披露有特殊限制，例如 HIV 檢測或精神健康狀況治療或酗酒和吸毒。政府健康福利計劃（如 Medi-Ca），也可能限制出於與該計劃無關的目的披露受益人的資訊。

對您的醫療資訊的所有其他使用和披露都需要事先獲得書面授權

本通知或適用於我們的法律未涵蓋的醫療資訊的其他使用和披露，只有在您的書面許可下才能進行。如果您允許我們使用或披露您的醫療資訊，您可以隨時以書面形式撤銷該許可。請注意，撤銷不適用於在我們收到您的撤銷之前對您的醫療資訊進行的任何獲授權使用或披露。此外，如果您授權以獲得保險單，包括我們的醫療保險的保單，則在保險公司不再對簽發給您的保單或根據保單提出的索賠提出質疑之前，您可能不會被允許撤銷授權。

行銷和銷售

未經您的書面授權，我們不會將您的資訊出售或提供給外部機構以供其行銷其產品。

心理治療筆記

心理治療筆記的大多數使用和披露都需要書面授權。

您對自己醫療資訊的權利

您的醫療資訊是 Contra Costa 縣的財產。但是，對於您的醫療資訊，例如您的醫療和帳單記錄，您有以下權利。本節介紹如何行使這些權利。

檢查與複製的權利

除某些例外情況外，您有權查看和接收用於就您的照護或健康計劃福利作出決定的醫療資訊的副本。如果您的醫療資訊保存在電子健康記錄中，除某些例外情況外，您可以獲得該資訊的電子格式副本，如果您選擇，您可以指示我們將電子副本直接發送給另一個實體或個人。任何此類標識必須清晰、醒目和具體。

如果您希望以紙質或電子形式查看或收到您的記錄副本，請按照您接受照護的地址給我們寫信。如果你不知道你想要的記錄在哪裡，請寫信給 Contra Costa 縣隱私辦公室，地址：50 Douglas Drive #310-E, Martinez, CA 94553。

我們可能會收取複製、郵寄或與您的請求相關的其他用品的費用。如果副本是電子形式的，費用不應超過響應您的請求所產生的人力成本。如果我們沒有您要求的記錄，但我們知道誰有，我們會告訴你聯絡誰來請求。

在某些非常有限的情況下，我們可能會拒絕您的檢查和複製請求。如果您被拒絕存取醫療資訊，在大多數情況下，您可要求對拒絕決定進行審查。Contra Costa 縣選擇的另一位



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

有執照的醫療保健專業人員將審查您的請求和拒絕。進行審查的人員不會拒絕您的請求的人。我們將接受審查結果。

更正或更新您的醫療資訊的權利

如果您覺得您的醫療資訊不正確或重要資訊遺失，您可以要求我們更正或新增（修改）您的記錄。請寫信給我們，告訴我們您的要求以及我們為什麼要進行更正或新增。將您的請求提交給 Contra Costa 縣隱私辦公室，地址：50 Douglas Drive #310-E, Martinez, CA 94553。如果您的請求不是以書面形式提出的或沒有包含支援您的請求的理由，我們可能會拒絕您的請求。此外，如果您要求我們修改以下資訊，我們可能會拒絕您的請求：

- 不是我們創造的；
- 不是我們保存或為我們保存的醫療資訊的一部分；
- 不是您可以檢查和複製的資訊的一部分；或
- 在記錄中是準確和完整的。

我們將在您提出要求後 60 天內告知您我們的決定。如果我們同意您的請求，我們將對您的記錄進行更正或新增。如果我們拒絕您的請求，您有權就您認為記錄中不完整或不正確的任何項目或聲明提交一份不超過 250 字的附錄或您撰寫的文件。如果您以書面形式明確表示希望將附錄作為您的醫療記錄的一部分，我們將把它附在您的記錄中，並在我們披露您認為不完整或不正確的項目或聲明時將其包括在內。

披露會計的權利

您有權收到我們已披露的您的醫療資訊的清單。說明或清單不包括某些披露，例如，為進行治療、付款和醫療保健營運而進行的披露；2003 年 4 月 14 日之前發生的披露；您以書面形式授權我們進行的披露；將您的醫療資訊對您的披露；向代表您行事的人員的披露。

要請求此披露清單或說明，您必須以書面形式向 Contra Costa 縣隱私辦公室提出請求，地址：50 Douglas Drive #310-E, Martinez, CA 94553。您的請求必須說明承保期限，不得超過六年，也不得包括 2003 年 4 月 14 日之前的日期。您有權在任何 12 個月內免費獲得一次披露說明。如果您以後在不到 12 個月內再請求說明，我們可能會收取費用。

通知

如果您的醫療資訊被非法存取或披露，我們將根據法律要求通知您。

請求限制您的醫療資訊的使用和披露的權利

您有權請求限制我們在治療、付款或醫療保健營運中使用或披露的您的醫療資訊。但是，根據法律，我們並非必須同意您的請求。因為我們堅信這些資訊是適當管理我們的成員/患者護理所必需的，所以我們很少核准這樣的請求。如果我們同意，我們將滿足您的請求，除非需要資訊為您提供緊急治療。



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

除非法律要求披露或確定披露是出於治療目的所必需的，否則我們將遵守將披露限制在已全額自付服務的健康計劃中的請求。

要請求限制，您必須向 **Contra Costa** 縣隱私辦公室提出書面請求，地址：50 Douglas Drive #310-E, Martinez, CA 94553。在您的請求中，您必須告訴我們：

- (1) 您希望限制哪些資訊；
- (2) 您是想限制我們的使用、披露，還是限制使用和披露；和
- (3) 您希望限制對誰適用，例如，向您的配偶的披露。

選擇我們如何向您發送醫療資訊的權利

您有權要求我們以特定方式或在特定地點與就您的醫療事宜與您進行溝通。例如，您可以要求我們只在工作時給您打電話，或使用在我們給您郵寄郵件時使用特定郵箱。

若要請求保密通信，您必須以書面形式提出請求，指定聯絡方式或地點，並將請求提交給 **Contra Costa** 縣隱私辦公室，地址為 50 Douglas Drive #310-E, Martinez, CA 94553。當我們能夠合理合法地同意您的請求時，我們會同意。

獲得本通知紙質副本的權利

您有權在提出請求後獲得本通知的紙質副本。獲取本通知紙質副本的一種方法是到 **Contra Costa** 醫療服務機構的登記區索取。或者，致電 **Contra Costa** 健康計劃會員服務部，電話 1-877-661-6230，（按 2）(TTY 711)，或 **Contra Costa** 縣隱私辦公室，電話 (925) 957-5430。您也可以在我们的網站上獲取本隱私做法通知的副本：http://www.cchealth.org/policies/hipaa_statement.php

本通知的變更

我們可以在符合州和聯邦法律的情況下，隨時變更本通知和我們的隱私做法。任何修訂後的通知將適用於我們在變更時已經掌握的您的醫療資訊，以及變更生效後產生或收到的任何醫療資訊。我們將在 **Contra Costa** 健康服務中心的所有設施和我們的網站上發佈我們最新的通知：

www.cchealth.org/policies/hipaa_statement.php

通知的生效日期位於第一頁的右上角。

問題

如果您對本通知有任何疑問，請致電 (925) 957-5430 聯絡 **Contra Costa** 縣隱私辦公室。

如果您對健康資訊隱私有任何疑問，請訪問「HIPAA」下的民權辦公室資料庫，網址為：



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

www.hhs.gov/or/privacy

投訴

如果您認為您的隱私權受到侵犯，您可以向以下任何一方提出投訴：

Contra Costa 健康計劃會員，請致電會員服務部 1-877-661-6230（按 2）(TTY 711)。

Contra Costa 心理健康計劃的客戶可以致電品質保證辦公室 (925) 957-5160。

您可以致電 **Contra Costa** 縣隱私辦公室，地址：50 Douglas Drive, #310-E, Martinez, CA 94553，或撥打我們的 24 小時隱私熱線 1-800-659-4611。

Medi-Cal 受益人可向加州衛生保健服務部提出隱私投訴：Privacy Officer, c/o Office of Legal Services; P.O. Box 997413, MS0011, Sacramento, CA 95899-7413.

(916) 440-7750

電子郵箱：privacyofficer@dhcs.ca.gov

您可以向衛生與公眾服務部秘書提出書面投訴。有關如何提出投訴的說明，請按「HIPAA」部分下的「如何提交投訴」，網址為：www.hhs.gov/or/privacy

或者，您可以致電 **San Francisco** 民權辦公室 (415) 437-8310 索取健康資訊隱私投訴表組合包。

我們不會因為您對我們的隱私做法提出投訴而對您採取報復行動。

醫療資訊的其他使用

本通知或適用於我們的法律未涵蓋的醫療資訊的其他使用和披露，只有在您的書面許可下才能進行。如果您允許我們使用或披露您的醫療資訊，您可以隨時以書面形式撤銷該許可。如果您撤銷您的許可，這將使出於您的書面許可所涵蓋的目的而對您的醫療資訊進一步使用或披露停止，除非我們已經根據您的許可採取行動。您瞭解，我們無法收回我們已經根據您的許可披露的任何資訊，我們需要保留我們為您提供的照護的記錄。

第三方企業遠端醫療提供者

如果您透過第三方企業遠端醫療提供者接受服務，則您有權存取您的醫療記錄。除非您反對，否則您的醫療記錄將共享給您的 PCP 以提供任何遠端醫療服務。透過第三方企業遠端醫療提供者獲得的所有服務都可以透過網路內費用分攤獲得，所有成費用攤應計入自付



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

最高限額和免賠額（如有）。

根據《商業與職業規範》第 2290.5 節規定，CCHP 要求提供者對第三方企業遠端醫療提供者提供的服務征得您的同意。CCHP 還將保持適當的監督，以確保提供者已獲得上述同意。

如果您目前正在接受心理健康或藥物使用障礙的專業遠端醫療服務，您可以選擇繼續透過簽約個人衛生專業人員、簽約診所或簽約衛生機構接受該服務。

法律相關通知

許多法律皆適用於本會員手冊。即使本手冊未將這些法律條文納入，也未對其詳加說明，您的權利與責任仍有可能受其影響。適用於本手冊的主要法律是與 Medi-Cal 計劃有關的州和聯邦法律。其他聯邦法律和州法律也可能適用。

關於 Medi-Cal 作為最後付款人、其他健康保險和侵權賠償的通知

Medi-Cal 計劃遵守有關協力廠商向會員提供醫療保健服務的法律責任的州和聯邦法律法規。CCHP 將採取所有合理的措施，以確保 Medi-Cal 計劃是最後付款人。

Medi-Cal 會員可能有其他健康保險 (OHC)，也稱為私人健康保險。作為 Medi-Cal 資格的條件，當您無需支付任何費用時，您就必須申請或保留任何可用的 OHC。

聯邦和州法律要求 Medi-Cal 會員報告 OHC 以及對現有 OHC 的任何變更。如果您沒有快速報告 OHC，您可能需要償還 DHCS 為任何福利錯誤支付的費用。訪問

<http://dhcs.ca.gov/OHC> 線上提出 OHC。

如果您無法上網，您可以向 CCHP 報告 OHC。或致電 1-800-541-5555（TTY 1-800-430-7077 或 711）（加州內），或 1-916-636-1980（加州外）。

對於 Medi-Cal 不是第一付款人的 Medi-Cal 承保服務，加州醫療保健服務部 (DHCS) 有權並負責收取該服務的費用。例如，如果您發生車禍或者您在工作時受傷，汽車或工傷賠償保險可能必須先支付或補償 Medi-Cal。



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

如果您受傷，而另一方對您的受傷負有責任，則您或您的法定代表必須在提起法律訴訟或理賠的 30 日內通知 DHCS。線上提交您的通知：

- 人身傷害計劃：<https://dhcs.ca.gov/PI>
- 工傷償追回計劃 <https://dhcs.ca.gov/WC>

要瞭解更多資訊，請造訪 <https://dhcs.ca.gov/tplrd> 或致電 1-916-445-9891。

遺產追償通知

Medi-Cal 計劃必須尋求某些死者的遺產追償其 55 歲生日時或之後獲得的 Medi-Cal 福利。追償包括：為照護機構服務、家庭和社區服務支付的收費服務 (FFS) 和管理式照護費或人均支付額，以及會員在療養院住院或接受家庭和社區服務時接受的相關醫院和處方藥服務。追償額不得超過會員的遺囑認證財產的價值。

如需瞭解更多資訊，請造訪 DHCS 遺產追償網站 <https://dhcs.ca.gov/er> 或致電 1-916-650-0590。

行動通知

CCHP 將在其拒絕、延期、終止或修改醫療保健服務請求後的任何時間，向您發送一封行動通知 (NOA) 函。如果您不同意 CCHP 的決定，您可以隨時向 CCHP 提出上訴。請參考上文「上訴」一節獲取有關提出上訴的重要資訊。如果您不同意我們所做的決定，CCHP 向您發送 NOA 時會告訴您，您所有的權利。

通知中的內容

如果 CCHP 完全或部分基於醫療必要性做出拒絕、拖延、終止或變更的決定，則您的 NOA 必須包含以下內容：

- CCHP 打算採取的行動的說明
- 對 CCHP 的決定的原因清晰而簡潔的解釋
- CCHP 如何做出決定，包括 CCHP 使用的規則
- 決定的醫療原因。CCHP 必須明確說明會員的病情如何不符合相關規則或指導原



請致電會員服務部 1-877-661-6230 (選項 2) (TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

則。

翻譯

CCHP 必須以常用的偏好語言完整翻譯並提供書面會員資訊，包括所有申訴和上訴通知。

完整翻譯的通知必須包括 CCHP 決定拒絕、延遲、變更、減少、暫停或停止醫療保健服務請求的醫療原因。

如果沒有您的偏好語言，CCHP 需要以您的偏好語言提供口頭協助，以便您能夠理解所獲得的資訊。

其他法律通知

本承保證明的管理

CCHP 可採取合理的政策、程序和解釋，以促進本承保證書的有序高效管理。

申請和聲明

您必須填寫 CCHP 在正常業務過程中可能要求的或本承保證書中規定的任何申請、表格或聲明。

轉讓

未經我們事先書面同意，您不得轉讓本承保證書或本承保證書項下的任何權利、權益、到期款項索賠、利益或義務。

律師費和辯護費

在會員與 CCHP、Contra Costa 健康中心或 Contra Costa 縣之間的任何爭議中，各方將自行承擔費用和支出，包括律師費、辯護費和其他費用，法律另有要求的除外。

福利的協調

如果您有另一個保險，該保險也是主要付款人，您需要將您的其他保險與您作為 CCHP 會員的保險結合使用，以支付您所接受的照護的費用。這被稱為「福利協調」，因為它涉及到協調所有可供您使用的健康福利。您必須讓 CCHP 知道您是否有其他醫療保險，並且如果您的其他保險有任何變化，請致電 1-877-661-6230 聯絡 CCHP 會員服務部（選



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

項 2) (TTY 711)，讓 CCHP 知道這些變化。

承保證書對會員有約束力

透過選擇承保或接受本承保證書項下的福利，所有在法律上有能力訂立契約的成員以及所有無能力訂立契約成員的法定代表，均同意本承保證書的所有規定。

權利放棄

CCHP 未能執行本承保證書的任何條款，並不構成對該條款或任何其他條款的放棄，也不損害我們此後要求您嚴格履行任何條款的權利。

通知：

CCHP 的通知將送到我們為您存檔的最新地址。如果您的地址發生任何變更，您有責任通知 CCHP。如果您搬家，請儘快致電會員服務部 1-877-661-6230 (選項 2) (TTY 711) 和社會保障部電話 1-800-772-1213 (TTY 1-800-325-0778) 報告您的地址變更。

超額付款回收

CCHP 可向收到服務超額付款的任何人或有義務支付服務費用的任何個人或組織追回任何超額付款。



8. 需要知道的重要號碼和詞彙

重要電話號碼

- CCHP 會員服務部 1-877-661-6230 (選項 2) (TTY 711)
- CCHP 24小時護士諮詢熱線：1-877-661-6230 (選項 1) (TTY 711)
- Contra Costa 縣 24 小時心理健康熱線 1-888-678-7277
- Medi-Cal Rx 電話 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) 然後按 5或 711

需要知道的詞彙

活躍分娩：指產婦處於分娩的三個階段，在分娩前不能安全轉院，或轉院可能會損害產婦或胎兒的健康和安全。

急性病：需要快速就醫的短期突發疾病。

美洲印第安人：符合聯邦法律 42 CFR 第 438.14 節中「印第安人」定義的個人，該定義將符合以下任一條件者定義為「印第安人」：

- 是聯邦公認的印地安部落成員，
- 住在城市中心，並滿足以下一項或多項條件：
 - 是印第安部落、族群或其他有組織群體的成員，包括自 1940 年以來被終止的部落、族群或群體，以及現在或將來被所居住州承認的群體，或是任何此類成員的一級或二級後裔，或
 - 是愛斯基摩人、阿留申人或其他阿拉斯加原住民，或
 - 內政部長出於任何目的將其視為印第安人，或



請致電會員服務部 1-877-661-6230 (選項 2) (TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

- 根據內政部長頒佈的法規，被確定為印第安人，或
- 內政部長出於任何目的將其視為印第安人，或
- 就獲得印第安醫療保健服務資格而言，被衛生與公眾服務部部長視為印第安人，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：會員要求 PHC 審查並變更有關所請求服務的承保的決定。

福利：此健康計劃承保的醫療保健服務和藥物。

加州兒童服務 (CCS)：Medi-Cal 計劃為 21 歲以下患有某些病症、疾病或慢性健康問題的兒童提供服務。

個案經理：可協助您理解重大健康問題，安排提供者照護的持證職業護士、註冊護士或社會工作者。

註冊助產士 (CNM)：持有註冊護士執照並透過加州註冊照護委員會 (California Board of Registered Nursing) 認證的助產士。經認證的護士助產士可以接生正常分娩的嬰兒。

脊椎治療師：透過手法治療脊柱的醫療服務提供者。

慢性病：無法完全治癒或隨時間推移會惡化或必須治療以防惡化的疾病或其他醫療問題。

診所：會員可選擇作為主治醫生 (PCP) 的機構。它可以是聯邦合格醫療中心 (FQHC)、社區診所、農村醫療診所 (RHC)、印第安醫療保健提供者 (IHCP) 或其他初級保健機構。

社區成人服務 (CBAS)：一項基於門診、機構的服務，為符合資格的會員提供專業照護、社會服務、治療、個人照護、家庭和照護者培訓及支援、營養服務、交通以及其他服務。

投訴：會員口頭或書面表達對 Medi-Cal、CCHP、縣心理健康計劃或 Medi-Cal 提供者所承保的服務的不滿。投訴與申訴相同。

持續照護：如果提供者和 CCHP 同意，計劃會員能夠繼續從現有網路外提供者處獲得 Medi-Cal 服務長達 12 個月。

合約藥物清單 (CDL)：Medi-Cal Rx 的批准藥物清單，您的提供者可以從中訂購您需要的承保藥物。

福利協調 (COB)：確定哪些保險 (Medi-Cal、Medicare、商業保險或其他保險) 對擁有多種健康保險的會員承擔主要治療和付款責任的過程。



請致電會員服務部 1-877-661-6230 (選項 2) (TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

共付額：一般指您在接受服務時，除保險公司支付的費用外，還需支付的費用。

承保（承保服務）：CCHP 負責支付費用的 Medi-Cal 服務。承保服務受 Medi-Cal 合約以及本承保證明 (EOC) 和任何修訂中列出的條款、條件、限制和除外條款的約束。

DHCS：加州醫療保健服務部 (California Department of Health Care Services)。這是負責監督 Medi-Cal 計劃的州辦公室。

退出：因不再具備資格或變更至新的健康計劃而停止使用此項健康計劃。您須簽署一份表格以表明您不再希望使用本健康計劃，或致電 HCO，並透過電話退保。

DMHC：加州管理式保健部 (The California Department of Managed Health Care)。這是負責監督管理式照護健康計劃的州辦公室。

耐用醫療設備 (DME)：指由您的醫生或其他提供者指定的醫療必需設備。CCHP 決定是租用還是購買耐用醫療設備。租賃費用不得超過購買價。

早期和定期篩查、診斷和治療 (EPSDT)：EPSDT 服務是針對 21 歲以下 Medi-Cal 會員提供的一項福利，旨在協助他們保持健康。會員必須接受適合其年齡的健康檢查和適當篩查，以儘早發現健康問題和治療疾病，並接受任何治療以照護或協助緩解檢查中可能發現的病症。

緊急醫療情況：出現臨產（定義參見上文）或劇痛等嚴重症狀的醫療或精神狀況，令具有一般健康和醫藥知識的審慎外行人合理認為，如果不立即接受醫療照護可能會：

- 將您或胎兒的健康置於嚴重危險中
- 導致身體功能受損
- 導致身體部位或器官無法正常運作

急診照護：在法律允許的情況下，由醫生或工作人員在醫生的指導下進行的檢查，以查明是否存在緊急醫療狀況。在醫療機構的能力範圍內，為使您的臨床狀況穩定所需的醫療必需服務。

緊急醫療交通服務：救護車或急救車載送至急診室接受緊急醫療照護的服務。

參保者：作為健康計劃會員，且透過計劃接受服務的人。

已接收患者：與醫療服務提供者建立現有關係，並在健康計劃確定的特定時間內去看該醫療服務提供者的患者。

排除服務：加州 Medi-Cal 計劃不予承保的服務。



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

實驗性治療： 在人體試驗之前，處於實驗室或動物研究測試階段的藥物、設備、程序或服務。實驗性服務未進行臨床研究。

計劃生育服務預防或推遲懷孕的服務。

聯邦合格健康中心 (FQHC)： 指在缺乏足夠醫療保健提供者的地區設立的醫療中心。您可在 FQHC 獲得初級及預防性照護。

按服務付費 (FFS) Medi-Cal： 有時您的 Medi-Cal 計劃不承保某些服務，但您仍可透過 Medi-Cal FFS 獲得這些服務，例如透過 Medi-Cal Rx 獲得許多藥房服務。

隨訪照護： 指醫生在住院後或療程期間，定期檢查患者的進展情況。

欺詐： 明知欺瞞可能致使本人或他人獲得某些不當利益而故意採取的欺騙或虛假陳述的行為。

獨立生育中心 (FBC)： 由州許可或以其他方式核准的，計劃在孕婦居住地之外提供分娩服務的健康機構，提供產前、分娩或產後照護以及計劃內包括的其他非住院服務。這些機構並非醫院。

申訴： 會員口頭或書面表達對 CCHP、醫療服務提供者、照護品質或所提供服務的不滿。向 CCHP 對網路內提供者提出的投訴即為申訴的一個例子。

康復服務和裝置： 協助您保持、學習或提高日常生活技能和功能的醫療保健服務。

Health Care Options (HCO)： 該計劃可使您加入或退出健康計劃。

醫療保健提供者： 與CCHP 合作或屬於 CCHP 網路的醫生和專科醫生，如外科醫生、癌症治療醫生或治療身體特殊部位的醫生。CCHP 網路內提供者必須擁有加州的行醫執照，並為您提供 CCHP 承保的服務。

您通常需要 PCP 轉診才能去看專科醫生。7 次就診後，在您從專科醫生處獲得照護服務之前，您的 PCP 必須先獲得 CCHP 的事先批准。

對於某些類型的服務，如計劃生育、急診照護、婦產科照護或敏感服務，您**無需** PCP 的轉診。

健康保險： 醫療保險透過償還受保人因疾病或受傷產生的費用或直接向醫療服務提供者支付照護費用為醫療和手術費用付費。

家庭保健*在家中提供專業照護服務及其他服務。

家庭保健照護提供者： 在家中向您提供專業照護服務及其他服務的提供者。



請致電會員服務部 1-877-661-6230 (選項 2) (TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

安寧療護：為身患絕症的會員減輕身體、情感、社交和精神不適的照護。當會員的預期壽命為 6 個月或更短時，可以使用安寧療護。

醫院：您可獲得醫生和護士的住院及門診照護服務的地方。

醫院門診照護：無需住院即可在醫院接受的醫療或手術照護。

住院：作為住院患者入院接受治療。

印第安醫療保健提供者 (IHCP)：由印第安衛生服務機構 (IHS)、印第安部落、部落健康計劃、部落組織或印第安城市組織 (UIO) 運營的醫療保健計劃，這些術語在《印第安醫療保健改進法案》第 4 節（《美國法典》第 25 篇第 1603 節）中有定義。

住院治療：您需要在醫院或提供您所需的醫療照護的其他地方過夜時提供的服務。

中級照護機構或家庭：在提供 24 小時住院服務的長期照護機構或家中提供的照護。中級照護機構或家庭的類型包括：中級照護機構/發育障礙 (ICF/DD)、中級照護機構/發育障礙康復 (ICF/DD-H) 和中級照護機構/發育障礙照護 (ICF/DD-N)。

研究性治療：已成功完成 FDA 批准的 I 期臨床研究，但尚未獲得 FDA 批准用於一般用途且仍在 FDA 批准的臨床研究中進行研究的治療藥物、生物製品或設備。

長期照護：在醫療機構接受超過入院當月加 1 個月的照護。

管理式照護計劃：此為一項 Medi-Cal 計劃，只使用特定醫生、專科醫生、診所、藥房和醫院為參加該計劃的 Medi-Cal 受保人提供治療。CCHP 是一項管理式照護計劃。

Medi-Cal Rx：FFS Medi-Cal 藥房福利服務，稱為「Medi-Cal Rx」，為所有 Medi-Cal 受益人提供藥房福利和服務，包括處方藥和一些醫療用品。

醫療之家：一種照護模式，提供更好的醫療保健品質，改善會員對自身照護的自我管理，並隨著時間的推移減少可避免的費用。

醫療上必需的（或醫療必需性）：醫療上必需的服務是合理的、保護生命的重要服務。這種照護是防止患者患重病或致殘所必需的。此照護可透過治療疾病、病痛或損傷來減輕劇烈疼痛。對於 21 歲以下會員，Medi-Cal 醫療必需服務包括《美國法典》第 42 篇第 1396d(r) 節規定的修復或協助身體或精神疾病或病症（包括藥物使用障礙）所需的照護。

醫療交通服務：當您無法透過汽車、公車、火車或計程車前往承保的醫療約診或配處方藥，且您的醫療服務提供者會為您開處方時的交通服務。當您需要乘車前往約診地點時，



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

CCHP 會為您的醫療需求支付最低費用的交通服務。

Medicare：為年滿 65 歲或以上的長者、部分患有殘障的年輕人士、以及患有末期腎病（需要透析或腎移植的永久腎衰竭，時常稱為 ESRD）的人士提供的聯邦健康保險計劃。

會員：任何已加入 CCHP 並有權獲得承保服務的 Medi-Cal 會員。

心理健康服務提供者：為患者提供心理健康及行為健康服務的持照人士。

助產服務：由註冊助產士 (CNM) 和持證助產士 (LM) 提供的產前、產中和產後照護，包括針對母親的計劃生育照護和針對新生兒的即時照護。

網路：與 CCHP 簽約提供照護服務的醫生、診所、醫院和其他醫療服務提供者團體。

網路提供者（或網路內提供者）：請參閱「計劃內提供者」。

非承保服務：CCHP 不承保的服務。

非醫療交通服務：往返約診以接受您的提供者授權的 Medi-Cal 承保服務以及領取處方藥和醫療用品時的交通服務。

計劃外提供者：不在 CCHP 網路內的醫療服務提供者。

其他健康保險 (OHC)：其他健康保險 (OHC) 是指 Medi-Cal 以外的私人健康保險和服務支付者。服務可能包括醫療、牙科、視力、藥房或 Medicare 補充計劃（C 部分和 D 部分）。

矯形器：用於支撐或矯正嚴重受傷或患病的身體部位的體外支撐或支架，是會員醫療康復所必需的醫療設備。

區域外服務：當會員在服務區域外的任何地點提供的服務。

網路外醫療服務提供者：不屬於 CCHP 網路的醫療服務提供者。

門診照護：您無須在醫院或提供您所需的醫療照護的其他地方過夜即可獲得的服務。

門診心理健康服務為患有輕度至中度心理健康疾病的會員提供的門診服務，包括：

- 個人或群體心理健康評估及治療（心理治療）
- 在有臨床指征的情況下用以評估心理健康狀態的心理測試
- 以監測藥物治療為目的的門診服務
- 精神科諮詢



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

- 門診化驗服務、用品和補充劑

姑息治療：為患重病的會員減輕身體、情感、社交和精神不適的照護。姑息治療不要求會員的預期壽命為 6 個月或更短。

計劃內醫院：與 CCHP 簽訂合約，在會員獲取照護時為其提供服務的持證醫院。一些計劃內醫院可能向會員提供的承保服務受到 CCHP 的使用審查和品質保證政策或 CCHP 與醫院的合約的限制。

計劃內醫療服務提供者（或計劃內醫生）：與 CCHP 簽訂合約，在會員獲取照護時為其提供承保服務的醫生、醫院或其他持證醫療保健專業人員或持牌醫療機構。

醫師服務：在州級法律下合法持證，可以提供醫學或矯正學方面服務的人士所提供的服務，不包括醫生在您住院時提供的費用記入醫院帳單的服務。

計劃：請參閱「管理式照護計劃」。

穩定後服務：在會員病情穩定後為保持病情穩定而提供的與急診相關的承保服務。計劃承保並支付穩定後照護服務。網路外醫院可能需要預先批准（事先授權）。

預先批准（事先授權）：您或您的醫療服務提供者必須要求 CCHP 批准某些服務，以確保 CCHP 將承保這些服務的流程。轉診不是批准。預先批准與事先授權相同。

處方藥承保：醫療服務提供者開具的處方藥的承保。

處方藥：法律上要求持牌醫療服務提供者開立處方才能配發的藥物，與不需要處方的非處方藥（「OTC」）不同。

初級保健：請參閱「常規照護」。

主治醫生 (PCP)：為您提供大部分醫療保健服務的執業醫療服務提供者。您的 PCP 協助您獲得所需的照護。

您的 PCP 可以是：

- 全科醫生
- 內科醫生
- 兒科醫生
- 家庭執業醫生
- 產科/婦科醫師
- 印第安醫療保健提供者 (IHCP)



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

- 聯邦合格健康中心 (FQHC)
- 農村醫療診所 (RHC)
- 執業護士
- 醫師助理
- 診所

事先授權（預先批准）：您或您的醫療服務提供者必須要求 CCHP 批准某些服務，確保 CCHP 將承保這些服務的流程。轉診不是批准。事先授權與預先批准相同。

假肢裝置：附著在身體上，替代缺失身體部位的人工裝置。

醫療服務提供者名錄：CCHP 網路內的醫療服務提供者清單。

精神科緊急醫療狀況：精神障礙，其中症狀嚴重到足以對自己或他人造成直接危險，或由於精神障礙無法提供或使用食物、住所或衣物。

公共衛生服務：面向全體人群的健康服務。包括健康狀況分析、健康監測、健康促進、預防服務、傳染病控制、環境保護與衛生、災害預防與回應和職業健康等。

合格的醫療服務提供者：在執業領域具備資格，適於治療您的病況的醫生。

重建手術：矯正或修復身體異常結構的以盡可能改善功能或建立正常外觀的手術。身體的異常結構是由先天缺陷、發育異常、創傷、感染、腫瘤或疾病引起的。

轉診：在您的 PCP 表示您可從其他提供者獲得照護時進行的。某些承保照護服務需要轉診和預先批准（事先授權）。

複健和康復（治療）服務與裝置：協助受傷、殘障或慢性病患者獲得或恢復身心技能的服務和設備。

常規照護：醫療上必需的服務和預防性照護、兒童健康就診或常規隨訪照護等照護。常規照護的目的在於預防健康問題。

農村醫療診所 (RHC)：指在缺乏足夠醫療保健提供者的地區設立的醫療中心。您可在 RHC 獲得初級及預防性照護。

敏感服務：與精神或行為健康、性和生殖健康、計劃生育、性傳播感染 (STI)、HIV/AIDS、性侵犯和墮胎、物質使用障礙、性別確認照護和親密伴侶暴力相關的服務。

嚴重疾病：必須治療，否則可能致死的疾病或病況。

服務區：CCHP 服務的地理區域。其中包括 Contra Costa 縣的各個鎮。



請致電會員服務部 1-877-661-6230（選項 2）(TTY 711)。Contra Costa 健康計劃真誠為您服務：週一至週五上午 8 點至下午 5 點。此為免費電話。或致電加州轉接熱線 711。造訪 www.ContraCostaHealthPlan.org。

專業照護：由持照護士、技師或治療師在專業照護機構或會員家中提供的承保服務。

專業照護機構：提供 24 小時照護服務的場所，只有經過培訓的衛生專業人員才能提供這種照護服務。

專家（或專科醫生）：治療特定類型的健康照護問題的醫生。例如，矯形外科醫生治療骨折；過敏醫師治療過敏問題；而心血管醫生治療心臟問題。在大多數情況下，您需要 PCP 轉診才能前往專科醫生處就診。

專業心理健康服務：為有心理健康服務需求的會員提供的服務，其障礙程度高於輕度至中度水準。

亞急性照護機構（成人或兒童）：為需要特殊服務（如吸入治療、氣管切開照護、靜脈管餵養和複雜傷口管理照護）的醫療脆弱者提供全面照護的長期照護機構。

絕症：一種不可治癒的病狀，且若疾病遵循自然過程發展，很大可能會導致一年或以內死亡。

侵權賠償：當 Medi-Cal 會員因另一方應承擔責任的傷害而獲得或即將獲得福利時，DHCS 會追討因該傷害向會員提供福利的合理價值。

分診（或篩檢）：指一名醫師或經篩查培訓的護士為判斷您的照護需求緊迫程度而進行的個人健康評估。

緊急照護（或緊急服務）：針對治療非緊急疾病、受傷或病情而需要的醫療照護服務。當臨時難以獲得或您無法前往網路內提供者時，您可自網路外提供者獲得緊急照護。



Contra Costa 地區醫療中心 Medi-Cal 機構目錄

要預約在

Contra Costa 地區醫療中心網路
健康中心

致電 1-800-495-8885

或註冊 **MyChart** 以在
mychart.cchealth.org 上進行預
約

要為您的醫療服務提供者或提供
者照護協調員留言，請撥打：

1-877-905-4545

聽力受損者的加州轉接/TTY：
1-800-735-2929

Antioch 健康中心

2335 Country Hills Drive
Antioch, CA 94509
(925) 608-8500

週一至週四：上午 07:45 至下午
08:30*

週五上午 7:45 至下午 4:45*

Bay Point 家庭健康中心

215 Pacifica Avenue
Bay Point, CA 94565

週一：上午 07:45 至下午 08:30*

週四至週五：上午 07:45 至下午
04:45*

兒童牙科：

18 歲及以下年齡

(925) 427-8302

Brentwood 健康中心

171 Sand Creek Road, Ste. A
Brentwood, CA 94513

週一、週二、週三上午 07:45 至下
午 08:30*

週四、週五：上午 07:45 至下午
04:45*

Concord 健康中心

3052 Willow Pass Road
Concord, CA 94519
(925) 681-4100

週一至週四：上午 07:45 至下午
08:15* 週五：上午 07:45 至下午
04:45*

Concord 健康中心

Bldg. 2
3024 Willow Pass Road
Concord, CA 94519
(925) 681-4100

週一至週五：上午 08:00 至下午
05:00*

週三：上午 08:00 至下午 09:00*

George & Cynthia Miller 健康中 心

25 Allen Street
Martinez, CA 94553
(925) 313-7900

週一、週三、週五、週六：

上午 07:45 至下午 04:45*

週二、週四：上午 07:45 至下午
06:15*

Martinez 家庭醫療中心 (1 座)

2500 Alhambra Avenue
Martinez, CA 94553

週一至週五：上午 07:45 至下午
08:45*

牙科診室：(925) 370-5300

North Richmond 健康 中心

1501 Fred Jackson Way
(formerly Third Street)
Richmond, CA 94801

週一至週五：上午 07:45 至下午
04:45*

Pittsburg 健康中心

2311 Loveridge Road
Pittsburg, CA 94565

週一至週四：上午 07:45 至下午
08:30* 週五：上午 07:45 至下午
04:45*

週六：上午 7:45 至下午 4:45*
(夜班時間需要預約)

牙科：(925) 431-2501

僅限緊急牙科：

請於上午 7:00 至 7:30 致電，進
行當日預約。

(925) 431-2502

West County 健康中心

13601 San Pablo Ave.
San Pablo, CA 94806
(510) 231-9400

週一至週四：上午 08:00 至下午
08:45*；週五與週六：上午 8 點
至下午 5 點*；

週六：上午 8:00 至下午 5:00 *
(僅可預約)

Willow Pass 健康中心

1420 Willow Pass Road
Concord, CA 94520
(925) 646-5480

週一至週四：下午 01:00 至下午
05:00*

週五：上午 08:00 至下午 12:00*
僅透過轉診預約

*每天午餐停止供應時間：

上午 11:45 至下午 12:45

其他重要電話號碼

社區醫療服務提供者網路 (CPN)

要查找您的 CPN 提供者工作時間、地址與電話號碼，請致電下面的會員服務部或訪問我們的網站：
www.contracostahealthplan.org

如需 24 小時急需服務，請致電您的醫療服務提供者的辦公室或 CCHP 諮詢護士：1-877-661-6230
(按 1)

Kaiser 網路

CCHP 的 Medi-Cal 要聯絡 Kaiser 的 24 小時呼叫中心，請致電預約、諮詢護士與客戶服務部電話：
1-800-464-4000

CCHP 會員呼叫中心

1-877-661-6230

按 1：諮詢護士

(每週 7 天，每天 24 小時提供緊急服務)

按 2：會員服務部

按 3：藥房服務

按 4：心理健康轉診和授權

按 5：預約 (僅限縣健康中心)

按 6：行銷部門

藥房

要續配處方藥，請撥打您瓶子上的電話號碼。提前 7 天訂購配藥。某些藥物可能需要事先授權。

要尋找最近的 **Medi-Cal Rx 藥房**，請致電 **800-977-2273** (TTY 800-977-2273 並按 5 或 711)，或訪問

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

心理健康服務

1-888-678-7277

藥物濫用服務

1-800-846-1652

女性健康

(925) 608-5360

HEALTH CARE OPTIONS (HCO)

1-800-430-4263

Health Care Options 的免費語言號碼

英語和未列出的語言 1-800-430-4263

Arabic / العربية 1-800-576-6881

Armenian / Հայերեն 1-800-840-5032

Cambodian / ខ្មែរ 1-800-430-5005

Cantonese / 廣東話 1-800-430-6006

Farsi / فارسی 1-800-840-5034

Hmong / Hmoob 1-800-430-2022

Korean / 한국어 1-800-576-6883

Laotian / ພາສາລາວ 1-800-430-4091

Mandarin / 普通話 1-800-576-6885

Russian / Русский 1-800-430-7007

Spanish/ *Español* 1-800-430-3003

電話 1-800-576-6890

Vietnamese / Tiếng Việt 1-800-430-8008

HCO TDD LINE FOR THE HEARING IMPAIRED

1-800-430-7077

Calif. 公共衛生服務部計劃生育辦公室

1-800-942-1054

裝著聯邦醫療保險顧問及促進權益計劃 (Health Insurance Counseling and Advocacy Program, HICAP)

1-800-510-2020

Denti-Cal 受益人電話服務中心

1-800-322-6384

Medi-Cal 的監察官

1-888-452-8609



CONTRA COSTA
HEALTH

Contra Costa Health Plan

www.ContraCostaHealthPlan.org

Member Call Center 會員電話服務中心

1-877-661-6230

(Hearing / speech impaired call TTY 711)

(聽力/語言障礙者請致電 TTY 711)

Option 1: Advice Nurse (24 hours, 7 days a week)

選項 1: 諮詢護士 (每週 7 天、每天 24 小時)

Option 2: Member Services

選項 2: 會員服務部

Option 3: Pharmacy Services

選項 3: 藥局服務

Option 4: Mental Health Referrals & Authorizations

選項 4: 心理健康轉診和授權

Option 5: Appointments (County Health Centers only)

選項 5: 預約 (僅限縣健康中心)

Option 6: Marketing Department

選項 6: 行銷部門