

CONTRA COSTA  
HEALTH



# 医疗保险

## 会员手册

### 2026

康特拉科斯塔县

---

你需要了解的福利

康特拉科斯塔健康计划 (CCHP)

综合覆盖证据 (EOC) 与披露表格



会员服务电话：1-877-661-6230 (听讲员电话：  
711)

周一至周五，上午8点至下午5点。

[www.cchealth.org](http://www.cchealth.org)



---

# 其他语言与格式

---

## 其他语言

您可以**免费**获得这本会员手册及其他计划材料，提供其他语言版本。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）提供合格译者的书面翻译。请致电 1-877-661-6230（听话电话 711）。电话免费。

请阅读本会员手册，了解更多关于医疗语言援助服务的信息，如口译和翻译服务。

---

## 其他格式

您可以**免费**获取盲文、20号大字体、音频格式以及无障碍电子格式（数据光盘）等其他格式。请致电1-877-661-6230（TTY 711）。电话免费。

---

## 口译服务

### CCHP

提供由合格口译员提供口语翻译及手语服务，全天候**24小时**，且您无需支付任何费用。你不必使用家人或朋友作为翻译。除非紧急情况，我们不鼓励未成年人担任口译员。口译

---



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org).

、语言和文化服务免费提供。帮助全天候24小时、每周7天待命。如需用你的语言提供帮助，或想获取这本手册的其他语言版本，请致电 1-877-661-6230 (TTY 711)。电话免费。

注意：如果您需要语言帮助，请拨打1-877-661-6230 (听话电话：711)。残障人士还提供盲文和大字文件等辅助工具和服务。请致电1-877-661-6230 (听话电话：711)。这些服务免费。

### (Arabic) الشعار بالعربية 阿拉伯语标志 (阿拉伯语)

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 بريل والخط الكبير. اتصل بـ (TTY 711) 1-877-661-6230. 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: Չանզահարեք 1-877-661-6230 (TTY: 711): Այդ ծառայություններն անվճար են:



会员服务请至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康计划 (CCHP) 就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚 中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org).

## ឃ្លាសម្គាល់ជាភាសាខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នកត្រូវការជំនួយជាភាសាខ្មែរ សូម  
 ទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-877-661-6230 (TTY: 711)។ ជំនួយនិង  
 បសវាកម្មសត្វាវន្តិការ  
 ដូចជាឯកសារសរសេរជាអ្នកសរសេរសត្វាវន្តិការភ្នែក  
 ឬឯកសារសរសេរជាអ្នកសរសេរពុម្ពពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។  
 ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-877-661-6230 (TTY: 711)។  
 បសវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

## 简体中文 (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)。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如盲文和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 1-877-661-6230 (TTY: 711)。这些服务都是免费的。

## مطلب به زبان فارسی (Farsi)

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

## हिंदी (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 ललए सहायता और सेवाएँ, जैसे ब्रेल और बडे लरेंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। 1-877-661-6230 (TTY: 711) पर कॉल करें। ये सेवाएँ लन: शुल्क हैं।



会员服务请至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康计划 (CCHP) 就在这里 周一至周五, 上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚 中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

## Hmoob (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.

## 日本語 (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 (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.



会员服务请至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康计划 (CCHP) 就在这里 周一至周五, 上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚 中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org).

## ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-877-661-6230 (TTY: 711). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມິໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-877-661-6230 (TTY: 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

## Mien (Mien)

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux 1-877-661-6230 (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 hluc 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 (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ 1-877-661-6230 (TTY 711). ਅਪਾਰਜ਼ 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।



会员服务请至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康计划 (CCHP) 就在这里 周一至周五, 上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚 中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org).

## **Русский (Russian)**

**ВНИМАНИЕ!** Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-877-661-6230 (линия ТТУ: 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 ТТУ:711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

## **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 (Filipino)**

**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 serbisyong ito.



会员服务请至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康计划 (CCHP) 就在这里 周一至周五, 上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚 中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org).

## แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)

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

## 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.



会员服务请至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康计划 (CCHP) 就在这里 周一至周五, 上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚 中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org).

欢迎来到 康特拉科斯塔健康计划！

感谢您加入 康特拉科斯塔健康计划 (CCHP)。CCHP 是为拥有Medi-Cal的人提供的健康计划。CCHP 与加利福尼亚州合作，帮助您获得所需的医疗服务。

我们希望你能得到最好的护理。为此，了解你的健康计划是如何运作的。

- CCHP是一个健康维护组织 (HMO)。这意味着我们通过医生和诊所网络帮助您获得所需的护理。
- 自1973年以来，我们一直在帮助康特拉科斯塔县的人们。
- 我们与加利福尼亚州医疗保健服务部 (DHCS) 合作，为Medi-Cal会员提供医疗服务。
- 如果这是您第一次使用这样的健康计划，请务必仔细阅读这本手册。它解释了如何使用你的保险以及你的权利和责任。

### 选择您的医生以及接受医疗服务

加入CCHP时，您将选择一位初级保健提供者 (PCP)。这是你的主治医生。您可以从两组医生和诊所中选择：

- 一. 区域医疗中心网络 (RMCN) ——这些是由康特拉科斯塔县运营的医生和诊所。
- 二. 社区提供者网络 (CPN) ——这些是私人诊所或社区健康中心的医生和诊所。

如果你在RMCN中选择医生：

- 您将前往安提阿、贝波因特、布伦特伍德、康科德、马丁内斯、皮茨堡、北里士满或圣巴勃罗的县卫生中心之一。
- 你可能会在主要就诊之外，去看RMCN或CPN的其他医生。
- 如果您需要住院护理，您将前往马丁内斯的康特拉科斯塔区域医疗中心 (CCRMC)



会员服务请至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康计划 (CCHP) 就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

)。它提供了：

- 急诊护理
- 孕妇护理
- 重症监护
- 老年人特别项目及更多

如果你在CPN中选择医生：

- 你会在私人医生诊所或社区诊所接受治疗。
- 你的医院护理可能是在CCRMCM或与CCHP合作的本地医院。
- 要去社区医院，你的初级保健医生（或他们推荐的专科医生）必须把你送到那里，并被允许在该医院治疗患者。

**重要信息：**有些医生可能不接收新患者。如果您想要的医生无法预约，请致电会员服务部门，帮助从提供者目录中选择其他医生。

---

## 会员手册

这本会员手册介绍了您在CCHP下的保障情况。请仔细且完整地阅读。它将帮助您了解自己的福利、可用的服务，以及如何获得所需的护理。它还说明了您作为CCHP成员的权利和责任。如果您有特殊健康需求，请务必阅读所有适用于您的条款。

该会员手册也称为综合保险证据（EOC）及披露表格。

**本EOC和披露表格仅构成健康计划的摘要。必须查阅健康计划合同以确定具体的保障条款和条件。** 欲了解更多信息，请致电 CCHP，电话 1-877-661-6230（TTY 711）。



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

在本会员手册中，

CCHP有时被称为“我们”或“我们”。成员有时被称为“你”。本会员手册中，一些大写词汇具有特殊含义。

如需索取CCHP与加州医疗保健服务部（DHCS）合同副本，请致电1-877-661-6230（TTY

711）。您可以免费索取另一份会员手册。您也可以在CCHP网站上找到会员手册，网址为

[www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。您也可以索取CCHP非专有的临床和行政政策与程序的免费副本。这些资料也在CCHP网站上 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

---

## 联系我们

CCHP随时为您提供帮助。如有疑问，请致电1-877-661-6230（TTY 711）。

CCHP周一至周五上午8点至下午5点开放。电话免费。

您也可以随时在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

谢谢

康特拉科斯塔健康计划 595 Center Avenue, Suite 100 Martinez, CA 94553



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

# 目录

<b>其他语言与格式</b> .....	<b>2</b>
其他语言 .....	2
其他格式 .....	2
口译服务 .....	2
<b>欢迎来到康特拉科斯塔健康计划！</b> .....	<b>3</b>
会员手册 .....	10
联系我们 .....	11
<b>目录</b> .....	<b>12</b>
<b>1. 成为会员的起步</b> .....	<b>16</b>
如何获得帮助 .....	16
谁可以成为会员 .....	17
身份证 (ID) 卡 .....	18
<b>2. 关于您的健康计划</b> .....	<b>20</b>
健康计划概述 .....	20
你的计划如何运作 .....	22
健康计划变更 .....	22
搬到新县或离开加利福尼亚的学生 .....	23
连续护理 .....	24



会员服务请至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康计划 (CCHP) 就在这里 周一至周五, 上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚 中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org).

费用 .....	27
<b>3. 如何获得护理 .....</b>	<b>30</b>
获取医疗服务 .....	30
初级保健提供者 ( PCP) .....	31
提供者网络 .....	35
任命 .....	45
前往预约地点 .....	45
取消与重新安排 .....	46
付款 .....	46
推荐 .....	47
加州癌症公平法案的转介 .....	49
预先批准 ( 事先授权 ) .....	49
第二意见 .....	51
敏感护理 .....	51
急诊护理 .....	54
急诊护理 .....	56
咨询护士热线 .....	58
预先医疗指示 .....	58
器官和组织捐献 .....	59
<b>4. 福利与服务 .....</b>	<b>60</b>
您的健康计划涵盖哪些福利和服务 .....	60
CCHP覆盖的Medi-Cal福利 .....	63
其他CCHP覆盖的福利和项目 .....	85
其他Medi-Cal项目与服务 .....	102
你无法通过CCHP或Medi-Cal获得的服务 .....	109



会员服务请至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康计划 (CCHP) 就在这里 周一至周五, 上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚 中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org).

新旧技术评估 .....	110
<b>5. 儿童和青少年健康护理 .....</b>	<b>111</b>
儿童和青少年的Medi-Cal .....	111
儿童健康检查与预防护理 .....	113
血铅中毒筛查 .....	114
帮助获得儿童和青少年健康护理服务 .....	115
你可以通过按服务收费 ( FFS ) 、 Medi-Cal或其他项目获得的其他服务 .....	115
<b>6. 报告与解决问题 .....</b>	<b>118</b>
投诉 .....	119
上诉 .....	120
如果您不同意上诉决定该怎么办 .....	122
与管理式医疗服务部 (DMHC) 的投诉与独立医疗复核 (IMR) .....	123
州听证会 .....	124
欺诈、浪费与滥用 .....	126
<b>7. 权利与责任 .....</b>	<b>127</b>
你的权利 .....	127
你的职责 .....	128
反歧视通知 .....	129
作为会员参与的方式 .....	131
隐私措施通知 .....	132
法律相关通知 .....	133
注意Medi-Cal作为最后手段支付方、其他健康保险 ( OHC ) 及侵权追偿 .....	133
关于遗产追偿的通知 .....	134
行动通知 .....	135



会员服务请至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康计划 (CCHP) 就在这里 周一至周五, 上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚 中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org).

**8. 重要的数字和需要了解的词汇 ..... 136**

    重要电话号码 ..... 136

    需要知道的话 ..... 136

    康特拉科斯塔地区医疗中心医疗中心医疗设施目录 ..... 149



会员服务请至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康计划 (CCHP) 就在这里 周一至周五, 上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚 中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org).

---

# 一. 成为会员的起步

---

## 如何获得帮助

CCHP 希望你对自己的医疗服务感到满意。如果您对护理有任何疑问或担忧，CCHP 希望听到您的意见！

## 会员服务

CCHP 会员服务随时为您提供帮助。CCHP 可以：

- 回答有关您的健康计划及 CCHP 覆盖服务的问题。
- 帮助您选择或更换初级保健提供者 (PCP)。
- 告诉你去哪里获得所需的护理。
- 如果你英语有限，可以帮你获得口译服务。
- 帮助你获取其他语言和格式的信息。
- 帮助你解决获取医疗服务的问题
- 如果你不同意CCHP关于你护理的决定，请协助你提出申诉
- 帮助您对某服务提供者或健康计划提出投诉 (也称为申诉)
- 告诉你如何通过邮寄或在线获取CCHP身份证或其他会员材料的副本
- 帮助你更新联系方式，比如地址或电话号码

如需帮助，请拨打1-877-661-6230（听话711）。

CCHP周一至周五上午8点至下午5点开放。电话免费。CCHP必须确保你打电话时等待时间少于10分钟。您也可以随时访问会员服务在线 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

CCHP还鼓励你在 [mychart.cchealth.org](http://mychart.cchealth.org)

注册免费的MyChart会员门户账户。你可以在电脑上使用MyChart，或从苹果App

Store或Google Play商店下载免费的移动应用。

通过MyChart，你可以：



会员服务请至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康计划 (CCHP) 就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚 中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

- 查看或更改您指定的初级保健提供者 (PCP)
- 在手机上查看你的CCHP会员证，或下载打印
- 检查你的理赔记录
- 阅读CCHP的重要信息

想了解更多信息或注册，请访问 [mychart.cchealth.org](http://mychart.cchealth.org)。

---

## 谁可以成为会员

每个州可能都有医疗补助项目。在加利福尼亚州，医疗补助称为 **Medi-Cal**。

你符合CCHP资格，因为你符合Medi-

Cal资格且居住在康特拉科斯塔县。你也可能符合通过社会保障获得Medi-

Cal的资格，因为你正在领取SSI或SSP。

如有报名疑问，请致电Health Care Options，电话1-800-430-4263（TTY电话1-800-430-7077或711），或前往 <http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>。

如有关于社会保障的问题，请致电社会保障管理局1-800-772-1213，或者去 <https://www.ssa.gov/locator/>。

## 过渡性医疗医疗

如果你开始赚更多钱，但不再符合Medi-Cal的资格，你可能可以申请过渡性Medi-Cal。

您可以在当地县办公室咨询有关申请过渡性医疗-加州（Medi-Cal）资格的问题，网址如下：

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

或致电Health Care Options，电话1-800-430-4263（听话电话：1-800-430-




会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

7077或711)。

## 身份证 (ID) 卡

作为CCHP会员，您将获得我们的CCHP身份证 (ID)。在获得医疗服务或处方药时，您必须出示您的CCHP身份证和Medi-Cal福利识别卡 (BIC)。您的Medi-Cal BIC卡是加利福尼亚州发给您的福利身份识别卡。你应该随身携带所有健康卡。您的Medi-Cal BIC和CCHP身份证如下：



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



会员服务请至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康计划 (CCHP) 就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚 中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。



你也可以随时通过MyChart ([mychart.cchealth.org](http://mychart.cchealth.org)) [查看你的CCHP会员证](#)。你可以在手机上展示，或者需要时下载打印一份。

如果您在注册日期后几周内未能拿到CCHP身份证，或者您的CCHP身份证损坏、遗失或被盗，请立即致电会员服务部门。CCHP会免费给你寄一张新卡。请致电1-877-661-6230（听话电话711）。如果您没有Medi-Cal BIC卡，或者卡片损坏、丢失或被盗，请致电当地县政府办公室。要查找您当地县政府办公室，请访问 <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>。



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

---

# 二.关于您的健康计划

---

## 健康计划概述

CCHP是 为康特拉科斯塔县拥有Medi-Cal的人群提供的健康计划。

CCHP与加利福尼亚州合作，帮助您获得所需的医疗服务。

请与 CCHP

会员服务代表联系，了解更多关于健康计划的信息以及如何让它适合您。请致电 1-877-661-6230（听话电话 711）。

## 你的保险开始和结束的时间

当您注册CCHP时，我们将在注册日期后两周内发送您的CCHP身份证（ID）。在获得医疗服务或处方药时，您必须出示CCHP身份证和Medi-Cal福利识别卡（BIC）。

您的Medi-Cal保险需要每年续保。如果您当地县办公室无法电子续保Medi-

Cal保险，县政府会向您发送一份预填的Medi-

Cal续保表格。填写此表格并寄回您所在当地县政府办公室。您可以亲自、电话、邮寄、在线或您所在县内其他电子方式提交您的信息。

您可以随时终止 CCHP 保险并选择其他健康计划。如需帮助选择新计划，请致电Health Care Options，电话1-800-430-4263（TTY 1-800-430-7077或711），或访问

[www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov](http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov)。



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

CCHP是 康特拉科斯塔县为Medi-Cal会员设立的健康计划。请在 <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx> 找到您当地县政府办公室。

如果符合以下任何一项情况，CCHP Medi-Cal的保障可能会终止：

- 你搬出 康特拉科斯塔县。
- 你已经没有Medi-Cal了。
- 您将有资格申请一项豁免计划，该项目要求您注册为按服务计费（FFS）Medi-Cal。
- 你要么在监狱里，要么在监狱里。

如果您失去CCHP的Medi-Cal保险，您仍可能有资格获得FFS Medi-Cal保险。如果您不确定自己是否仍受CCHP覆盖，请拨打1-877-661-6230（TTY 711）。

### 管理式医疗中对美洲印第安人的特殊考量

美洲印第安人有权不加入Medi-Cal管理式医疗计划，否则他们可以随时、任何理由退出Medi-Cal管理式医疗计划，返回FFS Medi-Cal。

如果您是美洲印第安人，您有权在印第安医疗服务提供者（IHCP）获得医疗服务。您也可以继续留在CCHP，或者退约（退约），

同时从这些地点获得医疗服务。如需了解更多关于注册和退办的信息，请致电 1-877-661-6230（听话频道 711）。

CCHP必须为你提供护理协调，包括网络内外的个案管理。如果你请求从IHCP获得服务，CCHP必须帮助你找到你选择的网络内或网络外IHCP。欲了解更多信息，请阅读本手册第三章的“提供者网络”部分。



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org).

---

## 你的计划如何运作

CCHP是一个与DHCS签约的管理式医疗健康计划。

CCHP与医生、医院及其他服务提供者合作，为我们的会员提供医疗服务。作为CCHP会员，您可能有资格享受通过FFS Medi-Cal提供的部分服务。这些包括门诊处方药、非处方药以及通过Medi-Cal Rx购买的一些医疗用品。

**会员服务 会告诉你CCHP的运作方式**

，如何获得所需的护理，如何在办公时间安排医生预约，如何申请免费口译和翻译服务或以其他格式获得书面信息，以及如何了解你是否符合交通服务的资格。

欲了解更多信息，请致电 1-877-661-6230（听话电话

711）。您也可以在线查询会员服务信息，网址 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

---

## 健康计划变更

如果有其他健康计划可用，您可以随时离开CCHP，加入您所在县的其他健康计划。如需选择新计划，请致电Health Care Options，电话1-800-430-4263（TTY电话：1-800-430-7077或711）。你可以在早上8点到晚上6点之间打电话。周一到周五，或者去 <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov>。

处理你离开CCHP并注册县内其他计划的申请可能需要最多30天或更长时间。如需了解您的申请状态，请致电医疗保健选项1-800-430-4263（TTY 1-800-430-7077或711）。

如果你想尽早离开CCHP，可以致电Health Care Options申请快速（快速）退保。

可申请加速退保的会员包括但不限于接受寄养或收养援助项目服务的儿童、有特殊医疗需求的会员，以及已加入医疗保险或其他Medi-Cal或其他商业管理式医疗计划的会员。



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

你可以联系当地县政府办公室申请离开CCHP。联系您所在县的办公室：<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>。

或致电Health Care Options，电话1-800-430-4263（听电话：1-800-430-7077或711）。

---

## 搬到新

### 县或离开加利福尼亚的学生

你可以在美国任何地方获得急诊护理和急诊护理，包括美国领土。常规和预防性护理仅在你居住的县内覆盖。如果您是搬到加利福尼亚新县接受高等教育（包括大学）的学生，CCHP将覆盖您所在县的急诊和急诊护理服务。你也可以在新县接受常规或预防性护理，但必须通知CCHP。请阅读更多内容。

如果您已注册Medi-Cal，且学生所在县与加州县不同，则无需在该县申请Medi-Cal。

如果你暂时离开家乡去加州另一个县读书，你有两个选择。您可以：

- 告诉康特拉科斯塔县就业与公共服务部（EHSD）的资格工作人员，你将临时搬到一所高等教育学校就读，并提供你在新县的地址。县政府会更新你的新地址和县代码。如果你想在新县继续接受常规或预防性护理，就必须这样做。如果CCHP不服务你将要上大学的县，你可能需要更换健康计划。如有疑问或避免加入新健康计划的延迟，请致电Health Care Options，电话1-800-430-4263（TTY 1-800-430-7077或711）。

#### 或者

- 如果CCHP不服务你所在的新县，且你没有将健康计划更改为该县的健康计划，你只能获得新县某些疾病的急诊和急诊护理服务。想了解更多，请阅读本手册中的第三章“如何获得护理”。对于常规或预防性医疗护理，您需要使用位于康特拉科斯塔县的CCHP医疗网络。

如果您暂时离开加利福尼亚州，前往其他州学习，并希望保留Medi-

Cal保险，请联系康特拉科斯塔县就业与人类服务部（EHSD）的资格工作人员。只要符合条件，Medi-Cal会覆盖其他州的急诊和急诊护理。Medi-



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

Cal还将覆盖加拿大和墨西哥需要住院的急诊护理。

当您身处加州以外时，常规和预防性护理服务不被覆盖。你将不符合Medi-Cal医疗福利的资格，适用于这些州外服务。CCHP不会支付你的医疗费用。如果你想在另一个州申请医疗补助，你需要在那个州申请。Medi-Cal不涵盖美国以外的紧急、紧急或其他医疗服务，除非加拿大和墨西哥的急诊护理如第3章所述。

州外药房福利限制在延误将无法提供医疗必要服务时，最多可获得14天的紧急供应。如需更多帮助，请致电Medi-Cal Rx，电话1-800-977-2273，或在线访问他们，<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home>。

---

## 连续护理

### 网络外提供者的连续护理

作为CCHP会员，您将从CCHP网络内的医疗提供者那里获得医疗服务。要了解某医疗服务提供者是否在

CCHP网络内，请阅读我们的提供者目录副本。您还可以使用我们的在线医疗服务提供者搜索工具，提供 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org) 或 [www.cchealth.org/FindAProvider](http://www.cchealth.org/FindAProvider)。未在目录中列出的提供者可能不在 CCHP网络中。

在某些情况下，你可能从不属于CCHP网络的医生那里获得医疗服务。如果你被要求更换健康计划，或者从FFS Medi-

Cal切换到管理式医疗，或者你有一位原本属于网络但现在已不在网络内的医生，即使他们不在 CCHP网络内，你也可能保留该医生。这被称为连续护理。

如果你需要从网络外的医生那里获得医疗服务，请致电CCHP申请连续性护理。如果以上



会员服务请至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康计划 (CCHP) 就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

条件都成立，您可能获得长达12个月甚至更长时间的连续护理：

- 在加入CCHP之前，你与网络外的医生有持续的合作关系。
- 在加入CCHP前的12个月里，你至少去过一次非紧急诊所。
- 网络外提供者愿意与CCHP合作，并同意CCHP的合同要求和服务付款。
- 该网络外提供者符合 CCHP的专业标准。
- 网络外的提供者已注册并参与Medi-Cal项目。

欲了解更多信息，请致电会员服务部 1-877-661-6230（听话电话711）。

如果您的提供者在

12个月内未加入CCHP网络，不同意CCHP的支付标准，或不符合护理质量要求，您需要更换为CCHP网络内的提供者。如需讨论您的选择，请致电会员服务部，电话：1-877-661-6230（听话台711）。

CCHP无义务为网络外提供者提供某些辅助（支持）服务（如放射科、实验室、透析中心或交通）的连续护理。你可以通过CCHP网络中的服务提供者获得这些服务。

如需了解更多关于连续性护理的信息以及您是否符合条件，请致电会员服务部门。

### 完成来自网络外提供者的覆盖服务

作为CCHP会员，您将享受CCHP网络内提供者提供的覆盖服务

。如果你在加入CCHP时或医生离开CCHP网络时正在接受某些健康问题治疗，你也可能仍能从网络外的提供者那里获得Medi-Cal服务。

如果您需要以下健康状况的覆盖服务，您可能可以在特定时间内继续与网络外提供者进行治疗：

健康状况	时代
急性状况（需要迅速处理的医疗问题）。	只要你的急性状况还在继续。
严重的慢性身体和行为问题（你长期以来的严	从保险开始或与CCHP合同结束之日起



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

重健康问题)。	， 最长可达12个月。
孕期及产后护理。	在怀孕期间以及怀孕结束后12个月内。
孕产妇心理健康服务。	从诊断或怀孕结束起，以较晚者为准， 最长可达12个月。
照顾出生至36个月大的新生儿。	从保险开始之日起或提供者与CCHP合同结束之日起，最长可达12个月。
绝症（危及生命的医疗问题）。	只要你的病情还在继续。从你注册CCHP之日起或该服务提供者停止与CCHP合作之日起，你仍可能获得超过12个月的服务。
只要手术或医疗程序在网络外提供者的覆盖范围内、医学上必要且经CCHP授权，作为有记录的治疗过程的一部分，且由医生推荐和记录，即可进行。	手术或其他医疗程序必须在提供者合同终止日期后180天内进行，或自你注册CCHP生效日起180天内完成。

如需其他可能符合条件的病症，请致电1-877-661-6230（TTY 711）。

如果网络外的提供者不愿意继续提供服务，或不同意CCHP的合同要求、付款或其他护理条款，您将无法从该提供者那里获得持续的护理。你可能还能继续从CCHP网络中的其他供应商那里获得服务。

如需帮助选择合同提供者以继续您的护理，或在获得已不在CCHP网络内的服务提供者的覆盖服务时有疑问或困难，请致电会员服务部1-877-661-6230（听清711）。

CCHP 无义务为Medi-Cal不覆盖或不在CCHP与DHCS合同中覆盖的服务提供连续护理



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

。如需了解更多关于护理连续性、资格及可用服务的信息，请致电 **会员服务**。

## 费用

### 会员费用

CCHP 为符合Medi-Cal资格的人提供服务。在大多数情况下，**CCHP 会员** 无需支付涵盖服务、保费或免赔额。

如果您是美洲印第安人，您无需支付注册费、保费、免赔额、共付额、共付额或其他类似费用。CCHP不得向任何直接从IHCP或通过IHCP转介获得商品或服务的美洲印第安会员收费，也不得减少IHCP的缴费金额，包括注册费、保费、免赔额、共付额、分摊费用或类似费用。

如果您参加了圣克拉拉、旧金山或圣马刁县的县儿童健康倡议计划 (CCHIP)，或参加了Medi-Cal家庭计划，您可能需要支付月度保费和共付额。

除急诊护理、CCHP服务范围外的急诊护理或敏感护理外，您必须在就诊CCHP网络外的医疗提供者前获得CCHP的预批准（事先授权）。如果你没有获得预先批准（事先授权），而你去网络外的医疗机构接受非急诊护理、非区域急诊护理或敏感护理的服务，你可能需要为该机构提供的医疗费用付费。有关涵盖服务的列表，请阅读本手册第4章“福利与服务”。您也可以在CCHP网站上找到提供者目录，[www.cchealth.org/FindAProvider](http://www.cchealth.org/FindAProvider)。

### 针对长期护理和每月居民费用的会员

您可能需要每月支付长期护理服务的月度住院医师费用（费用分摊）。你的月租户费用金额取决于你的收入。每个月，您需要自行支付医疗费用，包括但不限于长期护理费用，直到您支付的金额等于您的月度居民费用。之后，CCHP将支付你当月的长期护理费用。在



会员服务请至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康计划 (CCHP) 就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

你支付当月全部长期护理月度住院医师费用之前，CCHP不会给你报销。

### 医疗服务提供者的报酬来源

CCHP 通过以下方式支付服务提供者：

- 人头支付
  - CCHP每月向部分提供者支付每位会员固定金额。这被称为人头支付。CCHP与医疗服务提供者共同决定付款金额。
- FFS付款
  - 一些提供者会为CCHP会员提供护理，并向CCHP寄送他们提供的服务账单。这被称为FFS付款。CCHP与服务提供者合作决定每项服务的费用。
- 优质激励支付
  - CCHP可能会为部分提供者支付额外费用，以实现我们质量计划中的某些目标。

想了解更多关于CCHP如何支付服务提供者的信息，请致电1-877-661-6230（听音频711）。

### 如果你收到医疗服务提供者的账单

覆盖服务是指CCHP必须支付的医疗服务。如果你收到任何Medi-Cal覆盖服务的账单，请不要支付。请立即致电会员服务，电话1-877-661-6230（听音频711）。CCHP会帮你判断账单是否正确。

如果您从药房收到处方药、用品或补充剂的账单，请致电Medi-Cal处方客服1-800-977-2273，全天候24小时、每周7天不间断。TTY用户可以使用选项7或拨打711。你也可以访问Medi-Cal Rx网站，<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。

### 向CCHP要求退还你的费用

如果您已支付了已获得的服务费用，满足**以下所有条件**，您可能**有资格获得报销（还款）**：



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

- 你获得的服务是CCHP负责支付的覆盖服务。CCHP不会报销你不覆盖的服务费用。
- 你在是符合条件的CCHP会员期间就获得了覆盖服务。
- 你要求在获得覆盖服务之日起一年内退还。
- 你需要出示证明你或你的代理人为该服务付费，比如提供者的详细收据。
- 你是通过CCHP网络内的Medi-Cal注册提供者获得的覆盖服务。如果您接受了急诊护理、计划生育服务或其他Medi-Cal允许网络外提供者无需预先批准（事先授权）即可提供的服务，则无需满足此条件。
- 如果覆盖服务通常需要预批准（事先授权），你需要提供提供者提供的证明，证明你对该服务有医疗需求。

### CCHP

会通过一封叫做行动通知（NOA）的信告诉你是否会报销。如果你满足上述所有条件，Medi-Cal注册的提供者应当退还你已支付的全部金额。如果服务提供者拒绝退还，CCHP会退还你所支付的全部金额。

如果该提供者已注册Medi-Cal但不在CCHP网络内且拒绝退还，CCHP

会退还，但只会退还FFS医疗补偿的金额。CCHP

将退还您急诊护理、计划生育服务或其他Medi-

Cal允许非网络提供者无需预先批准（事先授权）即可提供的全部自付费用。如果您未满足上述任何一项条件，CCHP将不会退还您的款项。

如果有以下情况，CCHP不会退款：

- 你请求并获得了Medi-Cal不覆盖的服务，比如美容服务。
- 该服务不属于CCHP的覆盖服务范围。
- 你有未支付的Medi-Cal月度居民费用。
- 你去看了不接受Medi-Cal的医生，你签了一份表格，说明你无论如何都想看医生，并且你会自己支付服务费用。
- 您的医疗保险D部分计划覆盖处方药需支付共付额。



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

# 三. 如何获得护理

## 获取医疗服务

请阅读以下信息，以便了解医疗服务可以从谁或哪一类提供者那里获得。

您可以在CCHP注册生效日期开始获得医疗服务。请随身携带您的 CCHP 身份证 (ID)、Medi-

Cal福利身份证 (BIC) 及其他健康保险卡。绝不要让别人使用你的BIC卡或 CCHP 身份证。

仅有Medi-Cal覆盖的新会员必须选择CCHP网络中的初级保健提供者 (PCP )。同时拥有Medi-Cal和综合健康保险的新会员无需选择初级保健医生。

CCHP Medi-

Cal网络是由与CCHP合作的医生、医院及其他提供者组成的组织。如果您仅有Medi-Cal保险，您必须在成为CCHP会员之日起30天内选择初级保健医生。如果你没有选择初级保健医生，CCHP会帮你挑选一位。

只要全科医生有空，你可以为所有家庭成员选择同一位或不同的家庭医生。

如果你有想留住的医生，或者想找新的初级保健医生，请访问医疗提供者目录，查看CCHP网络中所有初级保健医生和其他提供者的名单

。提供者目录还有其他信息帮助你选择初级保健医生。如果您需要提供者目录，请致电1-877-661-6230 (TTY 711)。您也可以在CCHP网站上找到提供者目录，[www.cchealth.org/FindAProvider](http://www.cchealth.org/FindAProvider)。



会员服务请至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康计划 (CCHP) 就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

您也可以致电CCHP会员服务部1-877-661-6230（TTY 711）索取供应商的专业资质信息，如教育、培训和认证。

如果您无法从CCHP网络中的参与医生那里获得所需护理，您的初级保健医生或CCHP网络内的专家必须向CCHP申请批准，将您转诊至网络外医生。这被称为推荐。你无需转诊即可前往网络外提供者，在本章后面的“敏感护理”标题下列出敏感护理服务。

请阅读本章剩余内容，了解更多关于初级保健医生、提供者名录及提供者网络的信息。

**Medi-Cal处方项目负责门诊处方药覆盖。欲了解更多信息，请阅读本手册第四章中的“其他Medi-Cal项目与服务”。**

## 初级保健提供者 (PCP)

你的初级保健医生 (PCP) 是你大部分医疗护理的持牌医生。你的初级保健医生还能帮助你获得其他需要的护理。您必须在注册CCHP后30天内选择一位初级保健医生。根据您的年龄和性别，你可以选择全科医生、妇产科医生、家庭医生、内科医生或儿科医生作为你的初级保健医生。

执业护士 (NP)、医师助理 (PA) 或认证助产士也可以作为您的初级保健医生 (PCP)。如果您选择NP、PA或认证护士助产士，您可以被分配一位医生来监督您的护理。如果您同时参加医疗保险和医疗补助，或者同时拥有其他综合健康保险，您无需选择初级保健医生。

您可以选择印第安医疗服务提供者 (IHCP)、联邦合格健康中心 (FQHC) 或农村健康诊所 (RHC) 作为您的初级保健医生。根据提供者类型，只要有PCP成员，您可能可以



会员服务请至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康计划 (CCHP) 就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

为自己和其他CCHP成员选择一位初级保健医生。

**注意：**即使IHCP不在CCHP网络内，美洲印第安人也可以选择IHCP作为他们的主治医生。

如果你在注册后30天内没有选择初级保健医生，CCHP会为你分配一位初级保健医生。如果您被分配到初级保健医生并想更换，请拨打 1-877-661-6230（听清员 711）。变更发生在下个月的第一天。

您的初级保健医生将：

- 了解您的健康史和需求
- 保存你的健康记录
- 为您提供所需的预防性和常规医疗服务
- 如果需要，可以转诊专家
- 如果需要，可以安排住院治疗

您可以在提供者目录中查找CCHP网络中的初级保健医生

。提供者目录列出了与CCHP合作的IHCP、FQHC和RHCs。

您可以在 [www.cchealth.org/FindAProvider](http://www.cchealth.org/FindAProvider) 在线找到CCHP [提供者名录](#)，或者拨打1-877-661-6230（TTY

711）申请邮寄提供者名录。你也可以打电话询问你想要的初级保健医生是否正在接收新患者。

## 医生及其他提供者的选择

你知道你的医疗需求最好，所以最好选择你的初级保健医生。最好选择一位初级保健医生，这样他们才能了解你的医疗需求。不过，如果你想换新的初级保健医生，随时都可以换。您必须选择一位在CCHP医疗网络内并接收新患者的初级保健医生。

您的新选择将在您更改后一个（1）个工作日内成为您的初级保健医生。如果初级保健医生不接受新患者，除非你告诉我们你（或你的孩子）曾经见过初级保健医生，或者相信初



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

级保健医生会破例，否则我们无法更改。如果是这样，只有在初级保健医生确认接受你（或你的孩子）成为患者后，才会发生变更。

如需更换您的初级保健医生，请致电1-877-661-6230（听话电话711）。您也可以[通过mychart.cchealth.org](http://mychart.cchealth.org)

登录[MyChart会员门户自行更改您的初级保健医生](#)。这样你就能立即完成更改——无需等待CCHP会员服务代理。

如果初级保健医生不接收新患者、已退出 CCHP网络、不为你年龄相仿的患者提供医疗服务，或者对初级保健医生存在未解决的质量问题，CCHP可以更换。

如果你和初级保健医生合不来或意见不合，或者错过或迟到，CCHP或你的初级保健医生可能会让你换一个的。如果CCHP需要更换你的初级保健医生，CCHP会以书面形式告知你。

如果你的初级保健医生更换，你会收到一封信。上面会有你新家庭医生的名字。如果你对办理新身份证有疑问，请致电会员服务。

选择初级保健医生时需要考虑的一些事项：

- 初级保健医生会照顾孩子吗？
- 初级保健医生在我喜欢去的诊所工作吗？
- 初级保健医生的办公室离我家、工作地点或我孩子的学校近吗？
- 初级保健医生的办公室离我住的地方近吗？去初级保健医生办公室方便吗？
- 医生和工作人员会说我的语言吗？
- 这位初级保健医生和我喜欢的医院合作吗？
- 初级保健医生能提供我所需的服务吗？
- 初级保健医生的办公时间适合我的时间安排吗？
- 初级保健医生和我用的专科医生合作吗？

## 初次健康预约（IHA）

CCHP

建议，作为新会员，您在120天内就诊新主治医师进行首次健康预约，称为初次健康预约



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

(IHA)。首次健康预约的目的是帮助您的初级保健医生了解您的医疗历史和需求。您的初级保健医生可能会询问您的健康史，或者要求您填写问卷。您的初级保健医生还会告诉你健康教育、咨询和课程，这些都能帮助你。

当您打电话预约第一次健康预约时，请告诉接电话的人您是CCHP的会员。提供你的CCHP身份证号码。

请携带您的Medi-Cal BIC卡、CCHP

身份证及其他健康保险卡。建议带上药品清单和问题清单去就诊。准备好与你的初级保健医生沟通你的医疗需求和担忧。

如果你迟到或无法去预约，务必致电你的初级保健医生办公室。

如果您对首次健康预约有疑问，请致电 1-877-661-6230（听电话 711）。

## 常规护理

常规护理就是常规医疗。它包括预防护理，也称为健康护理或健康护理。它帮助你保持健康，防止生病。预防护理包括定期体检、筛查、免疫接种、健康教育和心理咨询。

CCHP建议儿童，尤其是定期进行常规和预防性护理。CCHP会员可以获得美国儿科学会和医疗保险与医疗补助服务中心推荐的所有早期预防服务。这些筛查包括听力和视力筛查，有助于确保健康的发育和学习。有关儿科医生推荐服务列表，请阅读美国儿科学会 [https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf) 的“光明未来”指南。

常规护理还包括生病时的护理。CCHP 覆盖你的初级保健医生提供的常规护理。

您的初级保健医生将：

- 为您提供大部分常规护理，包括定期体检、疫苗接种（疫苗）、治疗、处方、必需筛查和医疗建议。
- 保存你的健康记录。
- 如有需要，建议你去看专家。



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

- 如果需要，可以安排X光、乳腺X光或实验室检查。

当您需要常规护理时，会致电您的初级保健医生预约。除非紧急情况，务必在就医前先联系您的初级保健医生。如需紧急护理，请拨打 **911** 或前往最近的急诊室或医院。

想了解更多关于CCHP涵盖的医疗保健和服务及其不涵盖的内容，请阅读本手册中的第4章“福利与服务”和第5章“儿童与青少年健康护理”。

所有CCHP网络内提供者均可使用辅助工具和服务与残障人士沟通。他们也可以用另一种语言或形式与你交流。告诉你的医生或 CCHP 你需要什么。

---

## 提供者网络

Medi-Cal 提供者网络是由医生、医院及其他提供者组成的团体，这些机构与 CCHP 合作，为 Medi-Cal 会员提供 Medi-Cal 覆盖的服务。

CCHP是一个管理式医疗计划。您必须通过CCHP的网络内服务提供者获得大部分覆盖服务。您可以无需转诊或预先批准，就诊到网络外的急诊护理或计划生育服务。当您所在地区不服务时，也可以前往网络外的急诊服务提供者。你必须要有转诊或预批准，否则所有其他网络外服务都不被覆盖。

**注意：**即使IHCP不在CCHP网络内，美洲印第安人也可以选择IHCP作为他们的主治医生。

如果您的初级保健医生、医院或其他提供者对为您提供涵盖服务（如计划生育或堕胎）有道德上的反对，请致电 1-877-661-6230（TTY 711）。想了解更多关于道德反对的内容，请阅读本章后面的“道德反对”一文。



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

如果你的医生出于道德理由不愿意为你提供保险覆盖的医疗服务，他们可以帮助你找到其他能提供你所需服务的医生。CCHP 还可以帮你找到愿意提供服务的医生。

## 网络内提供者

您将在大部分医疗需求中使用CCHP网络中的提供者。你将接受网络内医生提供的预防性和常规护理。你还会使用专科医生、医院以及CCHP网络中的其他提供者。

如需获取网络内提供者目录，请致电1-877-661-6230（TTY

711）。您也可以在线找到提供者目录，网址 [www.cchealth.org/FindAProvider](http://www.cchealth.org/FindAProvider)。

如需获取合同药品清单副本，请致电Medi-Cal Rx，电话1-800-977-2273（TTY 1-800-977-2273），并按7或711。或者访问Medi-Cal Rx官网 <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。

除非以下情况，否则您必须先获得CCHP的预批准（事先授权），否则您会前往网络外提供者就诊：

- 如果你需要紧急护理，请拨打 **911** 或前往最近的急诊室或医院。
- 如果你不在 CCHP 服务区域内需要紧急护理，请前往任何急诊护理机构。
- 如果您需要计划生育服务，请无需预先批准（事先授权）就直接前往任何Medi-Cal服务提供者。

如果你不属于上述情况，且在接受网络外医疗服务提供者之前没有获得预批准（事先授权），你可能需要自行支付网络外医疗费用的费用。

## 服务区域内的网络外提供者

网络外提供者是指没有与CCHP合作协议的提供者。除了急诊护理和CCHP预批准的护理外，你可能需要为服务区域内网络外提供者的医疗费用付费。

如果你需要网络内无法获得的医疗必需服务，可能可以从网络外的医疗提供者免费获得。

如果你所需的服务在网络内无法获得或距离你家很远，CCHP可能会批准转诊到网络外的



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

医生。关于你所在地区CCHP的时间或距离标准，可以去 [www.cchealth.org/health-insurance/for-cchp-members/provider-directory/alternative-access-standards](http://www.cchealth.org/health-insurance/for-cchp-members/provider-directory/alternative-access-standards)。

如果我们给你转诊到网络外的医生，我们将支付你的治疗费用。

如果要在CCHP服务范围内就诊，您必须前往CCHP网络内的急诊护理提供者。你不需要预先批准（事先授权）就能从网络内医生那里获得急诊护理。你需要获得CCHP服务区内网络外医生的紧急护理预批准（事先授权）。

如果你在CCHP服务区内的网络外医生那里获得急诊，可能需要为该护理付费。您可以在本章阅读更多关于急诊护理、急诊护理和敏感护理服务的信息。

**注意：**如果您是美洲印第安人，您可以在我们服务网络之外的IHCP获得医疗服务，无需转诊。网络外的IHCP也可以将美国印第安人成员转诊至网络内的提供者，而无需先获得网络内的初级保健医生转诊。

如果您需要网络外服务的帮助，请致电 1-877-661-6230（TTY 711）。

## 服务区外

如果您不在CCHP服务区域内，需要**非**紧急或非紧急的护理，请立即致电您的初级保健医生。或拨打1-877-661-6230（TTY 711）。

提醒一下，CCHP的服务区域是康特拉科斯塔县。

如需紧急护理，请拨打 **911** 或前往最近的急诊室或医院。CCHP

覆盖网络外的急诊护理。如果您前往加拿大或墨西哥需要住院急救，CCHP

将承担您的护理费用。如果您正在加拿大或墨西哥以外的国外旅行，需要急诊护理、急诊护理或任何医疗服务，CCHP 将 **不** 承担您的护理费用。

如果你在加拿大或墨西哥支付了需要住院的急诊费用，你可以要求 CCHP 退还给你。

CCHP



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

会审核你的申请。想了解更多关于还款的信息，请阅读本手册中的第二章“关于您的健康计划”。

如果您身处其他州或美国属地，如美属萨摩亚、关岛、北马里亚纳群岛、波多黎各或美属维尔京群岛，您都享有紧急护理保障。并非所有医院和医生都接受医疗补助。（Medi-Cal

是加州对医疗补助的称呼。）如果您在加州以外需要急诊护理，请尽快告知医院或急诊医生您拥有Medi-Cal保险并是CCHP会员。

请医院复印你的CCHP身份证。告诉医院和医生向CCHP收费。如果你收到其他州服务的账单，请立即联系CCHP。我们会与医院和/或医生合作，安排CCHP支付您的护理费用。

如果您身处加州以外，且有紧急门诊处方药配药需求，请让药房致电Medi-Cal Rx，电话1-800-977-2273。

**注意：**美洲印第安人可以在网络外的IHCP获得服务。

如果您对网络外或服务区外护理有疑问，请致电 1-877-661-6230（TTY 711）。如果诊所关闭，您需要CCHP代表的帮助，请拨打CCHP的咨询护士热线1-877-661-6230，选择选项1（TTY 711）。

如果你需要CCHP服务区外的急诊护理，请前往最近的急诊护理机构。如果您在美国境外旅行并需要紧急护理，CCHP不会承担您的护理费用。想了解更多关于急诊护理的内容，请阅读本章后面的“急诊护理”。

## 管理式医疗的工作原理

CCHP是一个管理式医疗计划。CCHP为居住在康特拉科斯塔县的会员提供护理。在管理式医疗中，您的初级保健医生、专家、诊所、医院及其他提供者共同协作为您服务。

CCHP与医疗团体签约，为会员提供医疗服务。医疗团队由初级保健医生和专科医生组成



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

。医疗团队与其他供应商合作，如实验室和耐用医疗设备供应商。医疗集团还与一家医院有联系。请查看你的CCHP身份证，了解你的初级保健医生、医疗集团和医院的名称。

加入CCHP时，你会选择或被分配到一位初级保健医生。你的初级保健医生属于某个医疗团体。你的初级保健医生和医疗团队负责指导你所有医疗需求的护理。你的初级保健医生可能会转诊给专科医生，或安排化验和X光检查。如果您需要需要预先批准（事先授权）的服务，CCHP或您的医疗团队将审核预批准（事先授权），并决定是否批准该服务。

在大多数情况下，你必须去找与初级保健医生合作的专家和其他医疗专业人员。除紧急情况外，你还必须接受与你医疗团队相关的医院的医院护理。如果您遇到医疗紧急情况，即使与您的医疗团队无关，也可以立即在任何急诊室、医院或急诊护理机构获得治疗。欲了解更多信息，请阅读本手册第三章中的“急诊护理”和“急诊护理”。

有时，您可能需要医疗团队中没有提供的服务。在这种情况下，你的初级保健医生会把你转诊给属于其他医疗集团或网络外的医生。你的初级保健医生会要求你获得提前批准（事先授权）才能去这个医生那里。

在大多数情况下，您必须先获得初级保健医生、医疗团队或CCHP的事先授权，才能前往网络外的医生或非医疗团队的医生。您无需预先批准（事先授权）即可申请急诊护理、计划生育服务或网络内心理健康服务。

## 同时拥有医疗保险和医疗保险的会员

如果您同时拥有医疗保险和Medi-

Cal，仍然可以查看医疗保险提供的服务提供者。你通过康特拉科斯塔健康计划（CCHP）获得的Medi-Cal保险不会改变你的医疗保险福利。

如果您通过原始医疗保险或医疗保险优势计划获得医疗保险，请记住：

- 使用您的医疗保险或医疗保险优势卡享受医疗保险服务。



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

- 您可能需要使用您医疗保险优势计划网络中的提供者。
- 请查看您的医疗保险优势保险覆盖证明 ( EOC) 和提供者目录，了解涵盖哪些内容及前往何处。

如果您需要Medi-Cal覆盖但不包括Medicare的服务，您必须使用CCHP的Medi-Cal服务网络。（可能有例外情况——详见“网络内提供者”部分。）

自2026年起，CCHP提供一项名为康特拉科斯塔健康护理加计划（Care Plus）的新计划。Care Plus 是一项 Medicare Medi-Cal 计划（也称为 D-SNP），面向希望通过一个健康计划同时获得 Medicare 和 Medi-Cal 服务的会员。

想了解更多关于Care Plus的信息，请访问 [www.cchealth.org/CarePlus](http://www.cchealth.org/CarePlus) 或致电Care Plus，电话1-844-729-8412（TTY 711）。

## 医生

您将从CCHP提供者目录中选择一位医生或其他提供者作为您的初级保健医生。你选择的初级保健医生必须是网络内的医生。如需获取CCHP提供者名录，请致电1-877-661-6230（TTY 711）。或者在网上 [www.cchealth.org/FindAProvider](http://www.cchealth.org/FindAProvider) 找到。

如果你在寻找新的初级保健医生，也应该联系你想去的初级保健医生，确认他们是否接收新患者。

如果你在加入CCHP之前有医生，而该医生不属于CCHP网络，你可能能有限时间内保留该医生。这被称为连续护理。您可以在本手册第2章“关于您的健康计划”中了解更多关于连续护理的内容。欲了解更多信息，请致电1-877-661-6230（听电话711）。

如果你需要专科医生，你的初级保健医生会把你转诊给CCHP网络内的专科医生。有些专家不需要转诊。关于转诊的更多信息，请阅读本章后面的“转介”部分。



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

请记住，如果您没有选择初级保健医生，CCHP 会为您选择一位，除非您除了Medi-Cal之外还有其他综合健康保险。你知道你的医疗需求最好，所以最好选择。如果你同时加入医疗保险和医疗补助，或者拥有其他医疗保险，你不必从CCHP选择全科医生。

如果您想更换初级保健医生，必须从CCHP提供者目录中选择一位初级保健医生。确保初级保健医生接收新患者。如需更换您的初级保健医生，请致电1-877-661-6230（TTY 711）。您也可以随时通过MyChart会员门户更换您的初级保健医生，[mychart.cchealth.org](http://mychart.cchealth.org)。

## 医院

遇到紧急情况时，拨打 **911** 或前往最近的急诊室或医院。

如果不是紧急情况，你需要医院护理，你的初级保健医生会决定你去哪家医院。你需要去你全科医生使用且属于CCHP医疗网络的医院。提供者目录列出了CCHP网络中的医院。

## 女性健康专家

您可以前往CCHP网络中的女性健康专家，获得提供女性预防和常规护理所需的覆盖护理。你不需要初级保健医生的转诊或授权即可获得这些服务。如需帮助寻找女性健康专家，您可以拨打1-877-661-6230（TTY 711）。您也可以拨打24小时咨询护士热线1-877-661-6230，选择选项1（TTY 711）。或者，您也可以使用我们的提供者目录在[www.cchealth.org/FindAProvider](http://www.cchealth.org/FindAProvider) 在线搜索。

对于计划生育服务，您的提供者不必属于 CCHP提供者网络。您可以选择任何Medi-Cal服务提供者，无需转诊或预先批准（事先授权）即可前往。如需帮助寻找CCHP提供者网络外的Medi-Cal提供者，请致电1-877-661-6230。



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

## 提供者目录

CCHP提供者目录列出了

CCHP网络中的提供者。该网络是与CCHP合作的服务提供者集团。

CCHP

提供者目录列出了医院、初级保健医生、专科医生、执业护士、助产士护士、医师助理、计划生育提供者、FQHCs、门诊心理健康服务提供者、长期服务与支持（LTSS）提供者、独立分娩中心（FBC）、IHCPS和RHC。

提供者目录包含 CCHP

网络内的提供者姓名、专科、地址、电话号码、营业时间、所说语言以及是否接收新患者。提供者名录还显示了提供者是否已通知CCHP他们提供性别确认服务。它还为建筑提供了物理上的无障碍设施，如停车场、坡道、带扶手的楼梯，以及带有宽门和扶手的洗手间。

如需了解更多关于医生教育、专业资格、住院医师培训完成、培训及专科认证的信息，请致电 1-877-661-6230（TTY 711）。

您可以在 [www.cchealth.org/FindAProvider](http://www.cchealth.org/FindAProvider) [找到在线提供者目录](#)。

如果您需要印刷版的提供者名录，请致电 1-877-661-6230（TTY 711）。

您可以在 <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> [的Medi-Cal处方药房目录中找到与Medi-Cal Rx合作的药房名单](#)。您也可以拨打Medi-Cal Rx电话1-800-977-2273（TTY 1-800-977-2273）并按7或711，查找您附近的药房。

## 及时获得医疗服务

您的网络内医生必须根据您的医疗需求及时提供医疗服务。至少，他们必须为您提供下表所示时间段内的预约。



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

如果您在这些及时访问标准内，所需的服务未能在网络内获得，CCHP必须授权转诊至网络外提供者。

任命类型	您应该能够在以下机构预约：
无需预先批准（事先授权）的急诊护理预约	48小时
需要事先批准（事先授权）的急诊护理预约	96小时
非紧急（常规）初级保健预约	10个工作日
非紧急（常规）专科护理预约，包括精神科医生	15个工作日
非紧急（常规）心理健康服务提供者（非医生）护理预约	10个工作日
非紧急（常规）心理健康提供者（非医生）随访护理预约	上次预约后的10个工作日
非紧急（常规）预约，用于辅助（支持）服务，用于诊断或治疗伤害、疾病或其他健康状况	15个工作日
其他等待时间标准	你应该能够在以下渠道建立联系：
会员服务电话等待时间内正常工作时间	10分钟
咨询护士热线电话等待时间	30分钟（与护士接通）

有时候等更久的预约也不是问题。如果对健康无害，医生可能会给你更长的等待时间。必须在你的记录中注明，延长等待时间对你的健康没有伤害。您可以选择等待以后的预约，或致电 CCHP 转诊您选择的其他医生。你的医疗服务提供者和 CCHP 会尊重你的意愿。



会员服务请至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康计划 (CCHP) 就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

医生可能会根据您的需求，建议预防服务、持续病情的后续护理，或定期转诊专科医生。

当您致电CCHP或获得覆盖服务时，请告诉我们您是否需要口译服务，包括手语。口译服务免费提供。我们强烈反对使用未成年人或家属作为翻译。如需了解更多我们提供的口译服务，请致电会员服务部1-877-661-6230（听清员711）。

如果您在Medi-Cal Rx药房需要口译服务，包括手语，请致电Medi-Cal Rx客户服务1-800-977-

2273，全天候24小时、每周7天全天候服务。TTY用户可以在周一至周五上午8点至下午5点拨打711。

## 通勤时间或距离

### CCHP

必须遵守您的出行时间或距离标准。这些标准有助于确保你无需远离居住地就能获得医疗服务。出行时间或距离标准取决于你所在的县。

如果CCHP无法在这些出行时间或距离标准内为您提供护理，DHCS可能会允许采用不同的标准，称为替代接入标准。关于CCHP对你所在地区的时间或距离标准，可以去 [www.cchealth.org/health-insurance/for-cchp-members/provider-directory/alternative-access-standards](http://www.cchealth.org/health-insurance/for-cchp-members/provider-directory/alternative-access-standards)。或拨打1-877-661-6230（TTY 711）。

如果你无法在CCHP对你所在县的行车时间或距离标准内到达该服务提供者，无论CCHP是否为你的邮政编码使用其他替代接入标准，这都被视为远。

如果您需要远离居住地的医疗服务提供者的帮助，请致电会员中心1-877-661-6230（TTY

711）。他们可以帮助你找到离你更近的医疗服务提供者。如果CCHP无法从更近的医生那里找到你的医疗服务，你可以要求CCHP安排交通，即使该医生离你居住地较远。

如果您需要药房服务提供者的帮助，请致电Medi-Cal Rx，电话1-800-977-2273（TTY 1-



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

800-977-2273)，并按7或711。

---

## 任命

当您需要医疗服务时：

- 打电话给你的初级保健医生。
- 电话时准备好你的 CCHP 身份证号码。
- 如果办公室关闭，请留言并留言你的姓名和电话号码。
- 请携带您的Medi-Cal BIC卡和 CCHP 身份证前往预约。
- 如有需要，请要求交通接送前往预约地点。
- 在预约前请求所需的语言协助或口译服务，以便就诊时获得相关服务。
- 准时到诊所，提前几分钟到手签到，填写表格，并回答初级保健医生可能有的任何问题。
- 如果你无法按时或会迟到，请立即致电。
- 准备好你的问题和用药信息。

如果遇到紧急情况，请拨打**911**或前往最近的急诊室或医院。如果您需要帮助判断护理的紧急程度，而您的初级保健医生无法与您通话，请拨打CCHP咨询护士热线1-877-661-6230，选择选项1（TTY 711）。

---

## 前往预约地点

如果您无法往返覆盖服务的预约地点，CCHP

可以帮您安排交通。根据你的具体情况，你可能符合医疗运输或非医疗运输的资格。这些交通服务不适用于紧急情况，且免费提供。

如果你遇到紧急情况，请拨打**911**。提供与急诊护理无关的服务和预约交通。

欲了解更多信息，请阅读本手册第四章中的“非紧急情况的交通福利”。



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

## 取消与重新安排

如果您无法预约，请立即致电您的医生办公室。大多数医生要求你如果需要取消预约，必须提前24小时（1个工作日）致电。如果你多次错过预约，医生可能会停止为你提供护理，你需要寻找新的医生。

## 付款

除非你有长期护理的月度居民费用，否则你无需

为覆盖的服务付费。欲了解更多信息，请阅读本手册第二章中的“针对有长期护理和每月居民费用的会员”。在大多数情况下，你不会从医疗服务提供者那里收到账单。在获得医疗服务或处方时，您必须出示CCHP身份证和Medi-Cal

BIC卡，以便医生知道该向谁收费。你可以从医疗机构那里获得福利说明（EOB）或声明。EOB和账单不是账单。

如果收到账单，请拨打1-877-661-

6230（听话时711）。如果您收到处方账单，请致电Medi-Cal Rx，电话1-800-977-

2273（TTY 1-800-977-2273），并按7或711。或者访问Medi-Cal Rx网站 <https://medicalrx.dhcs.ca.gov/home/>。

告诉CCHP你被收取的金额、服务日期和账单原因。

CCHP会帮你判断这笔账单是否属于有保障的服务。你无需向CCHP支付任何覆盖服务的费用。如果你从网络外的医生那里接受治疗，但没有获得CCHP的预批准（事先授权），你可能需要为所接受的治疗付费。

除非以下情况，否则您必须先获得CCHP的预批准（事先授权），否则您会前往网络外提供者就诊：



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

- 你需要紧急护理，那就拨打 **911** 或前往最近的急诊室或医院。
- 您需要计划家庭服务或与性传播感染检测相关的服务，在这种情况下，您可以无需事先批准（事先授权）即可前往任何Medi-Cal服务提供者。
- 你需要心理健康服务，在这种情况下，你可以去网络内的医疗服务提供者，或者去县级的心理健康计划提供者那里，无需事先批准（事先授权）。

如果你需要从网络外的医疗服务提供者那里获得医疗必需的护理，因为CCHP网络内没有这些服务，只要该护理是Medi-

Cal覆盖的服务，并且你获得了CCHP的预先批准（事先授权），你就无需支付

费用。想了解更多关于急诊护理、急诊护理和敏感服务的信息，请参阅本章中的相关标题。

如果你收到账单或被要求支付你认为不需要支付的共付额，请拨打1-877-661-

6230（听话时711）。如果你付了账单，可以向CCHP提交理赔表。你需要以书面形式告知CCHP你所购买的物品或服务。CCHP会审核你的理赔，决定你是否能拿回钱。

如有疑问 或索取理赔表格，请 致电 1-877-661-6230（TTY 711）。

如果你在退伍军人事务系统内获得服务，或者在加州以外获得非覆盖或未经授权的服务，你可能需要承担费用。

如果有以下情况，CCHP不会退款：

- Medi-Cal不涵盖这些服务，比如整形服务。
- 你有未支付的Medi-Cal月度居民费用。
- 你去看而不接受Medi-Cal的医生，你签了一份表格，说明你无论如何都想看医生，并且你会自己支付服务费用。
- 您要求退还医疗保险D部分计划所覆盖处方药的共付额。

---

## 推荐

如果你需要专科医生的护理，你的初级保健医生或其他专科医生会给你转诊。专科医生是专注于某一类型医疗服务的提供者。转诊你的医生会与你一起选择专科医生。为了确保你



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

能及时就诊专家，DHCS为会员设定预约时间。这些时间段已在本章前半部分的“及时获得医疗服务”中列出。你的初级保健医生办公室可以帮助你预约专科医生。

其他可能需要转诊的服务包括门诊作、X光检查、实验室检查，以及与非CCHP网络内提供者的服务和程序。

你的初级保健医生可能会给你一张表格，让你带去看专科医生。专科医生会填写表格并寄回给你的初级保健医生。专家会根据他们认为你需要治疗为止，持续治疗。

如果你有需要长期特殊医疗护理的健康问题，可能需要定期转诊。有固定转诊意味着你可以多次去同一位专家那里，而不必每次都拿到转诊。

如果您在获得永久转诊时遇到困难，或需要 CCHP 转诊政策副本，请致电 1-877-661-6230（TTY 711）。

您 **不需要** 以下推荐：

- 初级保健医生就诊
- 妇产科 (OB/GYN) 就诊
- 紧急或急诊就诊
- 成人敏感服务，如性侵护理
- 计划生育服务 (欲了解更多信息，请致电计划生育信息与转诊服务办公室，电话1-800-942-1054)
- HIV检测与咨询 (12岁及以上)
- 性传播感染服务 (12岁及以上)
- 脊椎指压服务 (如由网络外FQHC、RHC和IHCPs提供，可能需要转诊)
- 初步心理健康评估

未成年人也可以在**没有父母或监护人同意**的情况下，接受某些门诊心理健康治疗或咨询及物质使用障碍 (SUD) 治疗和服务。欲了解更多信息，请阅读本章后面的“未成年同意服务”以及本手册第四章的“物质使用障碍 (SUD) 治疗服务”。



会员服务请至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康计划 (CCHP) 就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

## 加州癌症公平法案的转介

复杂癌症的有效治疗取决于多种因素。这些包括获得正确诊断以及及时接受癌症专家的治疗。如果您被诊断为复杂癌症，新的加州癌症护理公平法案允许您向医生申请转诊，以便从网络内的国家癌症研究所（NCI）指定癌症中心、NCI社区肿瘤研究项目（NCORP）附属地点或符合条件的学术癌症中心接受癌症治疗。

如果CCHP没有网络内的NCI指定癌症中心，CCHP将允许您向加州这些网络外中心之一申请转诊，以便接受癌症治疗，前提是该中心与CCHP就付款达成一致，除非您选择了其他癌症治疗提供者。

如果您被诊断出癌症，请联系 CCHP，了解您是否符合这些癌症中心服务的资格。

**准备好戒烟了吗？如需了解英语服务，请致电1-800-300-8086。如需西班牙语，请致电1-800-600-8191。  
想了解更多信息，请访问 [www.kickitca.org](http://www.kickitca.org)。**

## 预先批准（事先授权）

对于某些类型的护理，您的初级保健医生或专科医生需要在您接受治疗前先征得CCHP许可。这被称为请求预批准或事先授权。这意味着CCHP必须确保护理在医疗上是必要的（需要的）。

医疗必需的服务是合理且必要的，以保护您的生命，防止您严重生病或残疾，或减轻因诊断疾病、疾病或伤害带来的剧烈疼痛。对于21岁以下的会员，Medi-Cal服务包括为治疗或缓解身体或心理疾病或状况所需的医疗护理。



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

以下服务**始终**需要预先批准（事先授权），即使您是从CCHP网络中的提供者那里获得的：

- 住院，如果不是紧急情况
- 如果不是急诊或急诊护理，则是CCHP服务区外的服务
- 门诊手术
- 长期护理或护理服务（包括与医疗服务部签约的成人及儿科亚急性护理设施）或中级护理设施（包括发育障碍中间护理设施（ICF/DD）、ICF/DD-康复护理（ICF/DD-H）、ICF/DD-护理（ICF/DD-N））
- 专业治疗、影像学、检测和程序
- 非紧急情况下的医疗运输服务

紧急救护车服务不需要事先批准（事先授权）。

CCHP自获得合理所需信息以决定（批准或拒绝）预批准（事先授权）请求之日起，有五个工作日。当提供者提出预批准（事先授权）请求，且CCHP发现遵守标准时间范围可能会严重危及您的生命、健康或达到、维持或恢复最大功能的能力时，CCHP将在不超过72小时内做出预批准（事先授权）决定。这意味着在收到预批准请求（事先授权）后，CCHP会根据您的健康状况要求，最迟于服务请求后72小时或五天内通知您。临床或医疗人员，如医生、护士和药剂师，会审核预批准（事先授权）请求。

CCHP不以任何方式影响审查员是否拒绝或批准保险覆盖或服务的决定。如果CCHP不批准请求，CCHP会向您发送行动通知（NOA）信函。如果你不同意决定，国家税务局会告诉你如何提出申诉。

如果CCHP需要更多信息或更多时间来审核您的申请，CCHP会与您联系。

即使护理不在CCHP网络或服务区域外，您也无需预先批准（事先授权）。如果你怀孕了，这包括分娩和分娩。某些敏感护理服务无需预先批准（事先授权）。想了解更多关于敏感护理服务的信息，请阅读本章后面的“敏感护理”一节。

如有关于预批准（事先授权）的问题，请致电 1-877-661-6230（TTY 711）。



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

## 第二意见

你可能需要对医生说你需要的护理，或者你的诊断或治疗方案寻求第二意见。例如，如果你想确认诊断正确，不确定是否需要处方治疗或手术，或者尝试过治疗方案但无效，你可能需要第二意见。

如果你或你的网络内医生要求第二意见，CCHP会支付费用，而你则从网络内医生那里获得第二意见。你不需要CCHP的预批准（事先授权）

就能从网络内医生那里获得第二意见。如果您想寻求第二意见，我们会推荐您到合格的网络内医生，他们可以为您提供第二意见。

如需寻求第二意见并帮助选择服务提供者，请致电 1-877-661-6230（TTY 711）。如果你需要，网络内的医生也可以帮你获得第二意见的转诊。

如果CCHP网络内没有医生能给你第二意见，CCHP会支付网络外医生的第二意见费用。CCHP会在五个工作日内通知你，如果你选择的第二意见提供者是否获批。如果您患有慢性、严重或严重疾病，或对健康构成直接且严重的威胁，包括但不限于生命、肢体或主要身体部位或身体功能丧失，CCHP将在72小时内以书面形式通知您。

如果 CCHP

拒绝你的第二意见请求，你可以提出申诉。想了解更多关于申诉的信息，请阅读本手册第六章的“投诉”部分。

## 敏感护理

### 未成年同意服务

如果你未满18岁，获得某些医疗服务无需父母或监护人的许可，并且可以保密地接受，



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

这意味着如果你未经书面许可就获得这些服务，你的父母或监护人不会被通知或联系。这些服务称为未成年同意服务。

你可以在任何年龄段获得以下服务，无需父母或监护人的许可：

- 性侵服务
- 孕期及相关服务，包括堕胎服务
- 计划生育服务，如避孕服务（如避孕）

如果您已满12岁及以上，除了上述服务外，您还可以在没有父母或监护人许可的情况下获得以下服务：

- 门诊心理健康治疗或咨询。这取决于你的成熟度以及参与医疗护理的能力，由专业人士判断。
- 感染、传染或传染病的诊断与治疗，包括艾滋病毒/艾滋病
- 性传播感染（STI）预防、检测、诊断及治疗性传播感染，如梅毒、淋病、衣原体感染和单纯疱疹
- 亲密伴侣暴力服务
- 物质使用障碍（SUD）治疗药物和酒精滥用，包括筛查、评估、干预和转诊服务

你可以从任何Medi-Cal的提供者或诊所获得轻微同意服务。提供者不必加入CCHP网络。你不需要初级保健医生的转诊或预批准（事先授权）。

如果你使用非网络提供者提供与敏感护理无关的服务，那么这些服务可能不被覆盖。

如需寻找CCHP Medi-

Cal网络外的未成年同意服务提供者，或寻求交通协助前往医疗服务提供者处，请致电CCHP会员服务部，电话：1-877-661-6630（TTY 711）。

如需了解更多避孕服务内容，请阅读本手册第四章的“预防与健康服务及慢性病管理”。

CCHP不涵盖未成年同意服务，即专业心理健康服务（SMHS）或大多数SUD服务。你所在的县会覆盖这些服务。欲了解更多信息，包括如何获得这些服务，请阅读本手册第4章中的“专业心理健康服务（SMHS）”和“物质使用障碍（SUD）治疗服务”。

欲了解更多信息，请致电1-800-846-1652（TTY 711）。



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

有关所有县的SMHS免费电话号码列表，请访问：

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

有关所有县的免费拒食性物质治疗服务电话号码列表，请访问：

[https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD\\_County\\_Access\\_Lines.aspx](https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx)。

未成年人可以通过拨打24小时护士热线1-877-661-

6230，选择选项1，私下与代表沟通健康问题。

如果有，您也可以请求以特定形式获取您的医疗服务的私人信息。你可以让他们把它送到别的地方给你。

如需了解如何请求与敏感服务相关的保密通信，请阅读本手册第7章的“隐私实践通知”。

## 成人敏感护理服务

如果你是18岁及以上的成年人，你不必在某些敏感或私人护理时去找你的初级保健医生

。您可以选择任何医生或诊所来提供以下护理：

- 计划生育和避孕。对于21岁及以上的成年人，这些服务包括绝育。
- 孕检、咨询及其他与孕期相关的服务
- 艾滋病预防与检测
- 性传播感染的预防、检测与治疗
- 性侵护理
- 门诊堕胎服务

对于敏感护理，医生或诊所不必在 CCHP网络内。您可以选择前往任何Medi-

Cal服务提供者，无需转诊或CCHP（事先授权）即可获得这些服务。如果你接受了这里

未列为敏感护理的非网络提供者的护理，可能需要自费。

如果您需要帮助寻找医生或诊所，或协助获得相关服务（包括交通工具），请致电 1-

877-661-6230（听话电话711）。或者拨打24小时护士热线 1-877-661-

6230，选择选项1。

未经您的书面许可，CCHP不会向您的CCHP计划保单持有人或主要订阅者，或任何CCH



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）

就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚

中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

P 参保人提供您的敏感护理服务信息。

如果有，您可以以某种形式获取关于您的医疗服务的私人信息，并由他人发送到其他地点。

如需了解如何请求与敏感服务相关的机密通信，请阅读本手册第7章的“隐私实践通知”。

## 道德反对意见

有些服务提供者对某些受覆盖服务存在道德反对。

如果他们在道德上不同意某些服务，他们有权不提供某些受保护的服务。这些服务仍然可以从其他供应商那里获得。如果你的服务提供者有道德上的反对，他们会帮你找到其他提供所需服务的提供者。CCHP 也能帮你找到医生。

即使Medi-Cal覆盖，一些医院和服务提供者也不提供一项或多项服务：

- 计划生育
- 避孕服务，包括紧急避孕药
- 绝育，包括分娩时的输卵管结扎
- 不孕治疗
- 堕胎

为了确保你选择的医生能为你和你的家人提供所需的护理，请致电你想要的医生、医疗集团、独立执业协会或诊所。询问该服务提供者是否能够并且愿意提供你所需的服务。或者致电CCHP，电话1-877-661-6230（听话电话711）。

这些服务对你开放。CCHP

会确保你和你的家人能够使用医生、医院和诊所等提供者，提供你所需的护理。如果您有任何疑问或需要帮助寻找服务提供者，请致电 CCHP，电话 1-877-661-6230

（听话电话711）。

---

## 急诊护理

急诊护理不是针对紧急或危及生命的状况。它适用于防止突发疾病、受伤或已患病并发



会员服务请至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康计划 (CCHP)

就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚

中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

症对健康造成严重损害的服务。大多数急诊护理预约不需要预先批准（事先授权）。如果您要求急诊预约，您将在**48**小时内获得预约。如果您需要的急诊护理服务需要预先批准（事先授权），您将在申请后**96**小时内获得预约。

急诊的话，请打电话给你的初级保健医生。如果您联系不上您的初级保健医生，请拨打**1-877-661-6230**（听话台**711**）。或者你也可以拨打**1-877-661-6230**，选择选项**1**，了解最适合你的护理水平。您可以全天候**24**小时、全年无休地联系**CCHP**咨询护士。请拨打**1-877-661-6230**，选择选项**1**或**TTY 711**。

如果你需要该地区以外的急诊护理，请前往最近的急诊护理机构。

急诊护理需求可能包括：

- 冷
- 喉咙痛
- 发烧
- 耳痛
- 扭伤肌肉
- 产科服务

当您在**CCHP**的服务区域内需要急诊护理时，必须从网络内的医疗服务提供者那里获得急诊服务。您需要从**CCHP**服务区域内的网络内医生获得紧急护理的预批准（事先授权）。

如果您需要帮助寻找网络内的急诊护理提供者，请致电**1-877-661-6230**（**TTY 711**）或访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

如果您不在 **CCHP** 服务区内，但在美国境内，您无需预先批准（事先授权）即可在服务区外获得急诊护理。去最近的急诊护理机构。

**Medi-Cal**不覆盖美国以外的急诊护理服务。如果您在美国境外旅行并需要紧急护理，我们不会承担您的护理费用。

如果您需要紧急的心理健康护理或物质使用障碍服务，请致电



会员服务请至 **1-877-661-6230**（**TTY 711**）。康特拉科斯塔健康计划（**CCHP**）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路**711**。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

您所在县的心理健康或物质使用障碍项目，或会员服务，电话1-877-661-6230，电话  
TTY

711。随时、全天候、每周7天致电您所在县的心理健康或物质使用障碍项目，或您的  
CCHP行为健康计划。要在线查找所有县的免费电话号码，请访问：  
<http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>。

如果你在有覆盖的急诊就诊时获得药物，CCHP会在你的覆盖就诊中承担这些费用。如果  
您的急诊医生开具了需要带到药房的处方，Medi-Cal  
Rx将决定是否覆盖。想了解更多关于Medi-  
Cal处方的信息，请阅读本手册第4章中的“Medi-Cal处方涵盖的处方药”。

---

## 急诊护理

如需紧急护理，请拨打**911**或前往最近的急诊室或医院。急诊护理不需要CCHP的预先批准（事先授权）。

在美国境内（包括美属萨摩亚、关岛、北马里亚纳群岛、波多黎各或美属维尔京群岛等领土），你有权使用任何医院或其他场所进行紧急护理。

如果您在美国境外，只有在加拿大和墨西哥需要住院的急诊护理才被覆盖。急诊护理和其他国家的医疗服务不在保障范围内。

急诊护理是针对危及生命的医疗状况。这种护理是针对一种疾病或伤害，而一个理性（合理）的外行人（而非医疗专业人员）可能预期，如果你不立即接受治疗，你会危及你自己（或未出生宝宝的健康）。这包括冒着对身体机能、器官或身体部位造成严重伤害的风险。示例可能包括但不限于：

- 积极分娩
- 骨折
- 剧烈疼痛



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

- 胸痛
- 呼吸困难
- 严重烧伤
- 药物过量
- 晕倒
- 严重出血
- 精神急症状况，如严重抑郁或自杀念头

不要因常规护理或非立即需要的护理前往急诊室。你应该从最了解你的初级保健医生那里获得常规护理。去急诊前你不需要先问你的初级保健医生或CCHP。不过，如果你不确定自己的病情是否紧急，请致电你的初级保健医生。您也可以拨打24小时咨询护士热线1-877-661-6230，选择选项1（TTY 711）。

如果你需要在CCHP服务区外的急诊，即使不在CCHP网络内，也请前往最近的急诊室。如果你去急诊，请他们打电话给CCHP。你或接收你的医院应在接受急诊后24小时内联系CCHP。如果您在美国境外旅行，除了加拿大或墨西哥，需要紧急护理，CCHP将不承担您的护理费用。

如果你需要紧急交通，请拨打**911**。

如果你在急诊（稳定后护理）后需要在网络外医院接受治疗，医院会联系CCHP。

如果您或您认识的人正处于危机中，请联系**988**自杀与危机生命线。

请拨打或短信**988**，或在线聊天 [988lifeline.org/chat](https://988lifeline.org/chat)。

**988**自杀与危机热线为任何处于危机中的人提供免费且保密的支持。这包括处于情绪困扰中的人，以及那些需要支持以应对自杀、心理健康和/或物质使用危机的人。

**请记住：**除非你合理认为自己有医疗紧急情况，否则不要拨打**911**。应仅在紧急情况下就诊，不应因常规护理或感冒或喉咙痛等轻微疾病。如果是紧急情况，请拨打**911**或前往最近的急诊室或医院。



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

**CCHP的咨询护士热线全年无休，全天候为您提供免费的医疗信息和建议。请致电1-877-661-6230，选择选项1（TTY 711）。**

## 咨询护士热线

CCHP 咨询护士热线全年无休，全天候为您提供免费的医疗信息和建议。请拨打 1-877-661-6230，选择选项1（TTY 711）以：

- 与护士沟通，他们会回答医疗问题，提供护理建议，并帮助你决定是否应该立即就诊
- 寻求糖尿病或哮喘等医疗状况的帮助，包括关于哪种医生适合你的状况
- 正常工作时间结束后，您可以致电您的初级保健医生（PCP）。大多数初级保健诊所都有非上班接听服务，可以帮你与值班医生接线
- 请拨打CCHP护士咨询热线1-877-661-6230（选项1）（TTY 711）。护士可以为您提供医疗建议，并帮助您决定是等待预约、前往急诊护理还是寻求急诊护理

### 咨询护士热线 无法

协助诊所预约或药物续方。如果需要帮助，请致电你的医疗服务提供者办公室。

如果你不会说英语，咨询护士热线可以帮你联系口译员。如果您需要医疗帮助且主治医生无法接听，请拨打我们的24小时咨询护士热线。

## 预先医疗指示

预先医疗指示，或称预先指示，是一种法律表格。你可以在表格上列出你想要的医疗服务，以防以后无法沟通或做决定。你也可以列出你不想要的医疗服务。如果你无法选择，可以指定某人，比如配偶，来为你的医疗做决定。

你可以在药店、医院、律师事务所和医生诊所获得预先指示表格。你可能需要支付表格费用。你也可以在线找到并下载免费表格。你可以请家人、初级保健医生或你信任的人帮你填写表格。



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

你有权将预先指示记录到你的医疗记录中。你有权随时更改或取消你的预先授权。

你有权了解预先指示法的变化。CCHP 会在州法律变更后不超过90天通知你。

如需了解更多信息，您可以致电 CCHP，电话1-877-661-6230（TTY 711）。

---

## 器官和组织捐献

通过成为器官或组织捐献者，您可以帮助挽救生命。如果你年龄在15至18岁之间，可以在父母或监护人的书面同意下成为捐赠者。你随时可以改变主意，不再做器官捐献者。如果您想了解更多关于器官或组织捐献的信息，请咨询您的初级保健医生。您也可以访问美国卫生与公共服务部网站 [www.organdonor.gov](http://www.organdonor.gov)。



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

# 四. 福利与服务

## 您的健康计划涵盖哪些福利和服务

本章解释CCHP涵盖的福利和服务。只要是医疗必需且由CCHP网络内提供者提供的，您的覆盖服务是免费的。

如果护理在网络外，除非是某些敏感服务、急诊护理和CCHP服务区域外的急诊护理，您必须向CCHP申请预批准（事先授权）。您的健康计划可能会覆盖网络外提供者提供的医疗必要服务，但您必须向CCHP申请预先批准（事先授权）。

医疗必需的服务是合理且必要的，以保护您的生命，防止您严重生病或残疾，或减轻因诊断疾病、疾病或伤害带来的剧烈疼痛。对于21岁以下的会员，Medi-Cal服务包括为治疗或缓解身体或心理疾病或状况而获得的医疗护理。如需了解更多关于您受保服务的信息，请致电1-877-661-6230（TTY 711）。

21岁以下的会员可享有额外福利和服务。想了解更多信息，请阅读本手册中的第五章“儿童与青少年健康护理”。

CCHP提供的一些基本健康福利和服务如下。带有星号（\*）的福利和服务需要预先批准（事先授权）。



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

- 针灸\*
- 急性（短期治疗）家庭健康疗法与服务
- 过敏测试与注射
- 紧急救护服务
- 麻醉科服务
- 哮喘预防
- 听觉学\*
- 基础护理管理服务
- 行为健康治疗\*
- 生物标志物检测\*
- 心脏康复
- 脊椎指压服务\*
- 化疗与放疗
- 认知健康评估
- 社区健康工作者（CHW）服务
- 社区支持
- 复杂护理管理（CCM）服务
- 牙科服务 - 有限（由医疗专业人员/初级保健提供者（PCP）在医疗办公室执行）
- 透析/血液透析服务
- 助产士服务
- 耐用医疗设备（DME）\*
- 二元礼拜
- 急诊室就诊
- 增强护理管理（ECM）服务
- 肠外和静脉营养\*
- 计划生育服务（你可以去网络外的医生）
- 性别肯定护理
- 恢复服务与设备\*
- 助听器
- 家庭医疗\*
- 临终关怀\*
- 免疫接种（注射）
- 住院医疗和外科护理\*
- 发展障碍服务的中级护理设施
- 实验室和放射科\*
- 长期家庭健康治疗与服务\*
- 长期服务与支持
- 产科与新生儿护理
- 心理健康治疗
- 职业治疗\*
- 器官和骨髓移植\*
- 矫形鞋垫/假肢\*
- 造口与泌尿用品
- 门诊医院服务
- 门诊心理健康服务
- 门诊手术\*
- 姑息治疗\*
- 初级保健医生就诊
- 儿科服务
- 物理治疗\*
- 足病服务\*
- 肺康复
- 快速全基因组测序
- 康复服务与设备\*
- 专业护理服务，包括亚急性护理
- 专科就诊
- 言语治疗\*
- 物质使用治疗
- 外科服务
- 远程医疗/远程医疗
- 跨性别服务\*
- 过渡性护理服务
- 急诊护理
- 视力服务\*
- 妇女健康服务

涵盖服务的定义和描述见本手册第8章“重要的数字和需要了解的词汇”。



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

医疗必需的服务是合理且必要的，以保护您的生命，防止您严重生病或残疾，或减轻因诊断疾病、疾病或伤害带来的剧烈疼痛。

医学上必要的服务包括那些为适龄的生长和发展，或达到、维持或恢复功能能力所必需的服务。

对于21岁以下的会员来说，如果需要纠正或改善缺陷以及身体和精神疾病或状况，则在Medi-

Cal儿童和青少年保险（也称为早期定期筛查、诊断与治疗，EPSDT）福利下，服务是医疗必需的。这包括为修复或缓解身体或心理疾病或状况，或维持成员状况以防止恶化所必需的护理。

医疗必需服务不包括：

- 未经过测试或仍在测试的治疗方法
- 服务或物品通常被认为有效
- 超出正常治疗过程和时长的服务，或没有临床指导方针的服务
- 照顾者或提供者方便的服务

#### **CCHP**

会与其他项目协调，确保你获得所有医疗必需的服务，即使这些服务是由其他项目覆盖的，而非 CCHP。

医疗必要服务包括合理且必要的涵盖服务，以实现：

- 保护生命，
- 预防重大疾病或重大残疾，
- 缓解剧烈疼痛，
- 实现适龄的生长和发育，或
- 获得、维持并恢复功能能力

对于21岁以下的会员，医疗必要服务包括上述所有覆盖服务，以及其他必要的医疗保健



会员服务请至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康计划 (CCHP) 就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

、筛查、免疫接种、诊断服务、治疗以及其他矫正或改善缺陷和身心疾病和状况的措施，

Medi-

Cal儿童和青少年福利所要求。根据联邦法律，这一福利被称为早期且定期筛查、诊断和治疗（EPSDT）福利。

Medi-

Cal为儿童和青少年提供预防、诊断和治疗服务，针对21岁以下的注册婴儿、儿童和青少年。Medi-

Cal儿童和青少年涵盖的服务数量超过成人提供的服务。该计划旨在确保儿童及早获得发现和护理，以预防、诊断和治疗健康问题。Medi-

Cal儿童和青少年的目标是确保每个孩子在需要时都能获得所需的医疗——在正确的时间、合适的环境下，为正确的孩子提供正确的护理。

CCHP 会与其他项目协调，确保你获得所有医疗必需服务，即使其他项目覆盖而CCHP不覆盖。请阅读本章后面的“其他Medi-Cal项目与服务”。

---

## CCHP覆盖的Medi-Cal福利

### 门诊（门诊）服务

#### *成人免疫接种（疫苗）*

当他们是预防服务时，你可以从网络内提供者那里获得成人免疫接种（疫苗），无需事先批准（事先授权）。

CCHP涵盖了美国疾病控制与预防中心（CDC）免疫实践咨询委员会（ACIP）推荐的预防服务（疫苗），包括您在旅行时所需的疫苗接种（疫苗）。

你也可以通过Medi-Cal



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

Rx在药房获得一些成人免疫（疫苗）服务。想了解更多关于Medi-Cal处方的信息，请阅读本章后面的“其他Medi-Cal项目和服务”。

### **过敏护理**

CCHP 涵盖过敏测试和治疗，包括过敏脱敏、低敏化或免疫疗法。

### **麻醉科服务**

CCHP覆盖门诊护理时医疗必需的麻醉服务。这可能包括由麻醉师提供的牙科手术麻醉，而麻醉师可能需要事先批准（事先授权）。

### **脊椎指压服务**

CCHP涵盖脊椎指压服务，仅限于通过手法手法治疗脊柱。脊椎指压服务每月最多只能接受两次服务，或每月两项服务的组合，涵盖以下服务：针灸、听力学、职业治疗和语言治疗。21岁以下儿童不设限制。CCHP可能会根据医疗必要事先批准其他服务。

这些会员符合脊椎指压治疗服务的资格：

- 21岁以下儿童
- 孕妇在月底前，包括怀孕结束后60天
- 专业护理机构、中级护理机构或亚急性护理机构的住院医师
- 所有成员均在县医院门诊科、门诊诊所、联邦合格健康中心（FQHCs）或CCHP网络内的农村卫生诊所（RHC）提供服务。并非所有FQHC、RHC或县医院都提供门诊脊椎指压服务。

### **认知健康评估**

CCHP

为65岁及以上、在医疗保险计划下不符合类似健康评估资格的会员，提供年度认知健康评估。认知健康评估会寻找阿尔茨海默病或痴呆的迹象。



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

### 社区健康工作者 (CHW) 服务

#### CCHP

在医生或其他持证从业者推荐时为个人提供社区健康工作服务，以预防疾病、残疾及其他健康状况或其进展；延长寿命；促进身心健康与效率。社区健康工作者服务没有服务地点限制，会员可以在急诊室等场所接受服务。服务可能包括：

- 健康教育及个人支持或倡导，包括慢性病或传染病的控制与预防；行为、围产期和口腔健康状况；以及暴力或伤害预防
- 健康促进与辅导，包括目标设定和制定行动计划以预防和管理疾病
- 健康导航，包括提供信息、培训和支持，帮助获得医疗和社区资源
- 无需执照的筛查和评估服务，帮助会员连接改善健康的服务

CHW暴力预防服务面向符合以下任何情况的会员开放，由持证从业者确定：

- 该成员因社区暴力而遭受严重伤害。
- 该成员因社区暴力而面临遭受暴力伤害的重大风险。
- 该成员长期暴露于社区暴力。

社区健康工作者暴力预防服务专门针对社区暴力（例如帮派暴力）。CHW服务可通过其他培训/经验路径为会员提供针对人际/家庭暴力的服务。

### 透析与血液透析服务

CCHP涵盖透析治疗。

如果你的医生提交申请并CCHP批准，CCHP还涵盖血液透析（慢性透析）服务。

Medi-Cal 的保障不包括：

- 舒适、便利或奢侈的设备、用品和功能
- 非医疗物品，如发电机或使家庭透析设备便携的附件

### 助产士服务

#### CCHP

涵盖会员怀孕期间、分娩期间（包括死产、流产和流产）以及会员怀孕结束后一年内由网络内助产士提供的助产士服务。Medi-Cal并不覆盖所有助产士服务。助产士服务不包括诊断医疗状况、提供医疗建议，或任何类型的临床评估、检查或作。以下Medi-Cal服务



会员服务请至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康计划 (CCHP) 就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚 中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

不包含在助产士福利范围内：

- 行为健康服务
- 临床医生剖腹产后绑腹
- 临床病例协调
- 分娩教育小组课程
- 综合健康教育，包括导向、评估和规划（综合围产服务项目服务）
- 与怀孕、分娩及产后期相关的医疗服务
- 催眠治疗（非专业心理健康服务（NSMHS））
- 哺乳咨询、团体课程与用品
- 医疗必要社区支持服务
- 营养服务（评估、咨询和护理计划制定）
- 交通

如果会员需要或想要助产士或与孕期相关的服务但 **未** 被覆盖，可以申请护理。请致电会员的初级保健医生（PCP）或CCHP会员服务。

助产士是分娩工作人员，为孕妇和产后患者在分娩前、分娩中和产后提供健康教育、倡导以及身体、情感和非医疗支持，包括分娩期间、死产、流产和堕胎的支持。

任何孕妇或产后成员都可以从网络内助产士那里获得以下服务：

- 一次初次访问
- 最多可额外安排八次，这些检查可以是产前和产后检查的混合
- 分娩期间的支持（包括导致死产的分娩）、堕胎或流产
- 产后最多可进行两次延长的三小时产后就诊

会员在医生或其他持证从业者书面推荐下，最多可获得九次额外的产后就诊。

任何孕妇或产后会员如欲获得助产士服务，可拨打1-877-661-6230并按选项2（TTY 711）找到助产士。如果没有网络内导乐提供者，CCHP必须协调为会员提供网络外的助产士服务。

### **二元礼拜**

#### **CCHP**

为会员及其照护者提供医疗必需的双重行为健康（DBH）护理服务。双子体是指0至20岁



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

的孩子及其父母或照顾者。双重关怀服务于父母或照顾者与孩子共同的关系。它以家庭福祉为目标，支持儿童健康的成长和心理健康。

双重护理服务包括：

- DBH儿童健康检查
- 二元综合社区支持服务
- 双重心理教育服务
- 双重父母或照顾者服务
- 家庭双重教育，以及
- 儿童发展咨询及孕产妇心理健康服务

### **门诊手术**

#### **CCHP**

涵盖门诊手术。对于某些程序，你需要先获得预批准（事先授权）才能获得这些服务。诊断程序以及某些门诊医疗或牙科作被视为自愿。你必须获得预先批准（事先授权）。

### **医生服务**

CCHP 涵盖医疗必需的医生服务。

### **足病（足部）服务**

#### **CCHP**

将足病服务视为医学上对诊断以及医学、外科、机械、手法治疗和电治疗的足病服务进行保障。这包括踝关节和与足部相连肌腱的治疗。它还包括对控制足部功能的腿部肌肉和肌腱进行非手术治疗。

### **治疗方法**

CCHP 涵盖多种治疗方法，包括：

- 化疗
- 放疗



会员服务请至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康计划 (CCHP) 就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚 中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

## 产科与新生儿护理

CCHP 涵盖以下产科和新生儿护理服务：

- 根据会员的偏好和医学上最适合自己的方式，在分娩中心、家庭或医院分娩。
- 吸奶器及供应
- 母乳喂养教育与辅助
- 护理协调
- 咨询
- 胎儿遗传疾病的诊断与咨询
- 助产士服务
- 孕产妇心理健康服务
- 新生儿护理
- 营养教育
- 孕期相关健康教育
- 产前、分娩和产后护理由认证护士助产士（CNM）、持证助产士（LM）或医生提供，基于会员偏好和医学上最适合他们的方案
- 社会和心理健​​康评估与转介
- 维生素和矿物质补充剂

每位孕妇和产后会员都可以享受上述所有服务。会员可拨打1-877-661-6230，按选项2（TTY 711）寻求服务帮助。

### **延长产后保险覆盖**

CCHP为妊娠结束后最长12个月内提供全面保障，无论收入变化或怀孕如何结束。

### **远程医疗服务**

远程医疗是一种无需与医生在同一实体地点的情况下获得服务的方式。远程医疗可能包括通过电话、视频或以其他方式与医生进行实时对话。或者远程医疗可能需要在没有实时对话的情况下与医生分享信息。通过远程医疗你可以获得许多服务。

远程医疗可能并非所有覆盖服务都可用。您可以联系您的医生，了解通过远程医疗可以获得哪些服务。你和你的医生必须达成一致，认为使用远程医疗服务适合你非常重要。你有权接受面对面服务。即使你的医生同意远程医疗适合你，你也没有义务使用远程医疗。



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

## 心理健康服务

### 门诊心理健康服务

CCHP涵盖初次心理健康评估，无需预先批准（事先授权）。你可以随时从CCHP网络内持证的心理健提供者那里获得心理健康评估，**无需转诊**。

你的初级保健医生或心理健康提供者可能会转诊给CCHP网络中的专家进行更多心理健康筛查

，以决定你需要的护理水平。如果您的筛查结果发现您因心理健康状况而轻度或中度受损

，CCHP可以为您提供心理健康服务。CCHP 涵盖的心理健康服务包括：

- 个人与团体心理健康评估与治疗（心理治疗）
- 临床上需要评估心理健康状况的心理测试
- 发展认知技能以提升注意力、记忆力和解决问题
- 用于监测药物治疗的门诊服务
- 门诊实验室服务
- 尚未被Medi-Cal处方药单（<https://med-calrx.dhcs.ca.gov/home/>）覆盖的门诊用药、用品和补充剂
- 精神科咨询
- 家庭治疗涉及至少两位家庭成员。家庭治疗的例子包括但不限于：
  - 儿童与父母的心理治疗（0至5岁）
  - 亲子互动疗法（2至12岁）
  - 认知行为夫妻治疗（成人）

如需了解更多关于CCHP心理健康服务的信息，请致电 1-877-661-

6230（听话电话711）。如果您不确定需要哪种护理，或需要帮助寻找心理健康服务提供者，请拨打县24小时ACCESS热线1-877-661-6230，选项4（TTY 711）或1-888-678-7277（TTY 711）。

如果您需要的心理健康障碍治疗在CCHP网络中无法提供，或者您的初级保健医生或心理健康提供者无法在“及时获得护理”中列出的时间内为您提供所需护理，CCHP将承担并帮助您获得网络外服务。



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

如果您的心理健康筛查显示您可能有较高级别的损害，需要专业心理健康服务 (SMHS)，您的初级保健医生或心理健康提供者可以将您转介到县的心理健康计划，以获得所需的护理。

CCHP将帮助您协调与县心理健康计划提供者的首次预约，以选择最适合您的护理方案。

欲了解更多信息，请阅读本手册第四章中的“其他Medi-Cal项目与服务”。

如果你或你认识的人正处于危机中，请拨打**988**自杀与危机生命线。

请拨打或短信**988**，或在线聊天 [988lifeline.org/chat](https://988lifeline.org/chat)。

**988**自杀与危机热线提供免费和私人帮助。任何人都可以获得帮助，包括那些情绪困扰者以及那些需要支持以应对自杀、心理健康和/或物质使用危机的人。

## 急救服务

### 治疗医疗急症所需的住院和门诊服务

CCHP覆盖美国境内发生医疗紧急情况所需的所有服务（包括美属萨摩亚、关岛、北马里亚纳群岛、波多黎各或美属维尔京群岛等地区）。CCHP还涵盖在加拿大或墨西哥需要住院的急诊护理。

医疗紧急情况是指伴随剧烈疼痛或严重伤害的医疗状况。该病非常严重，如果不立即就医，理智（非医疗专业人员）可能预期会出现以下任一情况：

- 对健康有严重风险
- 对身体功能的严重损害
- 任何身体器官或部位严重功能障碍
- 孕妇处于活跃分娩状态的严重风险，即分娩时可能发生以下任一情况：
  - 在分娩前，没有足够的时间安全地转送到另一家医院
  - 转移可能威胁到您的健康或安全，甚至对未出生孩子的安全

如果医院急诊室提供者在治疗过程中为您开具最多72小时的门诊处方药，CCHP

将将该处方药作为您受保的急诊护理的一部分承担。如果医院急诊医生给您开具的处方，



会员服务请至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康计划 (CCHP) 就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚 中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

你必须带到门诊药房配药，Medi-Cal Rx会报销该处方。

如果您在旅行期间需要门诊药房紧急补给药物，Medi-Cal Rx将负责该药费用，而非CCHP承担。如果药房需要紧急药物供应，请让他们拨打Medi-Cal Rx，电话是1-800-977-2273。

### 紧急运输服务

#### CCHP

为你提供救护服务，帮助你在紧急情况下前往最近的护理地点。这意味着你的病情严重到其他前往护理机构的方式可能会危及你的健康或生命。美国以外地区不涵盖任何服务，除非是需要你在加拿大或墨西哥医院的急诊护理。如果您在加拿大或墨西哥使用紧急救护车服务，且在护理期间未住院，CCHP将不为您的救护车服务提供保障。

### 临终关怀与姑息治疗

#### CCHP

涵盖儿童和成人的临终关怀和姑息治疗，帮助减轻身体、情感、社交和精神上的不适。21岁及以上的成年人可能无法同时获得临终关怀和治愈（康复）护理服务。

### 临终关怀

临终关怀是对绝症成员的福利。临终关怀要求会员预期寿命不超过六个月。这是一种主要关注疼痛和症状管理的干预措施，而非延长生命的治愈方法。

临终关怀包括：

- 护理服务
- 身体、职业或语言服务
- 医疗社会服务
- 家庭护理助理与家庭主妇服务
- 医疗用品与器械
- 部分药物和生物服务（部分可能通过Medi-Cal处方获得）
- 咨询服务



会员服务请至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康计划 (CCHP) 就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚 中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

- 在危机期间及必要时，为绝症患者提供24小时持续护理服务：
  - 住院暂托护理，每次最多连续五天，在医院、专业护理机构或临终关怀机构进行
  - 医院、专业护理机构或临终关怀机构的短期住院治疗，用于疼痛控制或症状管理

除非网络内没有医疗必需服务，否则CCHP可能要求你从网络内的机构获得临终关怀。

### **姑息治疗**

姑息治疗是以患者和家庭为中心的护理，通过预判、预防和治疗痛苦来提升生活质量。缓和和治疗适用于患有严重或危及生命疾病的儿童和成人。它不要求成员预期寿命为六个月或更短。姑息治疗可以与治愈治疗同时提供。

姑息治疗包括：

- 预先护理计划
- 姑息治疗评估与咨询
- 护理计划，包括所有授权的姑息和治愈治疗
- 姑息治疗团队包括但不限于：
  - 医学博士或整骨医学
  - 医师助理
  - 注册护士
  - 持证职业护士或执业护士
  - 社会工作者
  - 牧师
- 护理协调
- 疼痛与症状管理
- 心理健康与医疗社会服务

21岁及以上的成年人无法同时获得治愈治疗和临终关怀。如果您正在接受姑息治疗并符合临终关怀的条件，您可以随时申请转为临终关怀。

## **住院**

### **麻醉科服务**

CCHP

在受保护住院期间提供医疗必需的麻醉服务。麻醉师是专门为患者施麻的专业人员。麻醉



会员服务请至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康计划 (CCHP) 就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚 中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org).

是一种用于某些医疗或牙科手术的药物。

### **住院医院服务**

CCHP 在您住院时，承担医疗必需的住院护理。

### **快速全基因组测序**

快速全基因组测序 (RWGS) 是一项涵盖的福利，适用于任何一岁及以下、正在重症监护病房接受住院服务的Medi-

Cal会员。它包括个体测序、父母和婴儿的三人测序以及超快速测序。

RWGS是一种及时诊断疾病、影响一岁及以下儿童重症监护室 (ICU) 护理的新方法。如果您的孩子符合加州儿童服务 (CCS) 项目的资格，CCS可能会承担住院费用和RWGS。

### **外科服务**

CCHP 涵盖医院内进行的医疗必要手术。

### **康复及康复（治疗）服务与设备**

这一福利包括帮助受伤、残疾或慢性病患者获得或恢复心理和身体技能的服务和设备。

如果满足以下所有要求，CCHP涵盖本节所述的康复和康复服务：

- 这些服务是医疗必需的
- 这些服务是为了解决健康问题
- 这些服务旨在帮助你保持、学习或提升日常生活中的技能和功能
- 除非网络内医生认为你在其他地方有医疗必要，或者网络内机构无法治疗你的健康状况，否则你会在网络内的机构接受服务



会员服务请至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康计划 (CCHP) 就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚 中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

**CCHP 涵盖以下康复/康复服务：**

**针灸**

**CCHP**

涵盖针灸服务，旨在预防、改变或缓解因普遍认可的疾病引起的严重慢性疼痛的认知。

门诊针灸服务，无论是否配备针头电刺激，每月限于两次服务，结合听力学、脊椎按摩、职业治疗和言语治疗，前提是由医生、牙医、足病医生或针灸师提供。21岁以下儿童不设限制。CCHP可能会根据医疗必要事先批准（事先授权）更多服务。

**听力学（听力）**

**CCHP**

涵盖听力学服务。门诊听力学每月限于两次服务，结合针灸、脊椎按摩、职业治疗和言语治疗服务（21岁以下儿童不适用限制）。CCHP可能会根据医疗必要事先批准（事先授权）更多服务。

**行为健康治疗**

**CCHP通过Medi-**

Cal儿童和青少年福利为21岁以下会员提供行为健康治疗（BHT）服务。BHT包括应用行为分析和循证行为干预项目等服务和治疗项目，这些项目在可行范围内发展或恢复21岁以下成员的功能。

BHT服务通过行为观察与强化或提示来教授针对性行为的每一步技能。BHT服务基于可靠的证据。它们不是实验性的。BHT服务的例子包括行为干预、认知行为干预包、综合行为治疗和应用行为分析。

BHT服务必须是医学必需的，由持证医生或心理学家开具处方，经CCHP批准，并按照批准的治疗方案提供。



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

## 心脏康复

CCHP 涵盖住院和门诊心脏康复服务。

## 耐用医疗设备 (DME)

- CCHP 涵盖由医生、医师助理、执业护士或临床护士专家处方购买或租赁DME用品、设备及其他服务。处方DME项目被列为医疗必需品，以维持日常生活必需的身体功能，或预防重大身体残疾。
- Medi-Cal Rx涵盖药房常见的一次性门诊设备，用于检测血糖或尿液，如糖尿病血糖监测仪、连续血糖监测仪、试纸和手术刀。

一般来说，CCHP不涵盖：

- 舒适、便利或奢侈设备、功能和用品，但如本章前述“产妇与新生儿护理”中“母乳泵及用品”中所述的零售级吸奶器除外。
- 不用于维持日常生活正常活动的物品，如健身器材，包括旨在提供更多娱乐或体育活动支持的设备
- 卫生装备，除非是21岁以下成员因医疗需要
- 非医疗设施，如桑拿浴或电梯
- 对房屋的改装（除非可通过社区支持提供）或汽车
- 除婴儿呼吸暂停监测外，心肺电子监护仪
- 因设备遗失、盗窃或误用而进行维修或更换，除非对21岁以下会员有医疗必要
- 其他通常不主要用于医疗的物品

在某些情况下，当医生提交预批准请求（事先授权）且这些物品在医疗上必要且符合DME定义时，可能会获得批准。

## 肠外营养

当健康状况导致你无法正常进食时，会使用这些向身体输送营养的方法。

在医疗必要时，Medi-Cal处方可能覆盖口服营养配方和静脉营养产品。

CCHP在医疗必要时涵盖肠内和静脉注射泵及管路。



会员服务请至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康计划 (CCHP) 就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚 中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

## 助听器

如果你接受听力损失检测，助听器是医疗必需品，且有医生开的处方，CCHP会覆盖助听器。保障范围仅限于满足您医疗需求的最低价格助听器。CCHP只覆盖一只助听器，除非需要为每只耳朵配备助听器，效果比单一助听器更好。

21岁以下会员的助听器：

在康特拉科斯塔县，州法律要求21岁以下需要助听器的儿童必须被转介至加州儿童服务（CCS）项目，以决定孩子是否符合CCS资格。如果孩子符合CCS资格，CCS将承担医疗必需助听器的费用，尤其是治疗该医疗状况时。如果孩子不符合CCS资格，CCHP将作为Medi-Cal保险的一部分，将医疗必需助听器提供保障。

21岁及以上会员使用助听器。

根据Medi-Cal，CCHP 将为每种受保助听器提供以下保障：

- 佩戴所需的耳模
- 一个标准电池组
- 检查助听器是否正常工作
- 清洁和配听的来访
- 助听器维修
- 助听器配件与租赁

根据Medi-Cal，CCHP 将覆盖以下情况的替换助听器：

- 你的听力损失严重到目前的助听器无法矫正
- 您的助听器丢失、被盗或损坏，无法修复，这并非您的错。你必须给我们一张纸条，说明事情是怎么发生的

对于21岁及以上的成年人，Medi-Cal 不 涵盖：

- 替换助听电池



会员服务请至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康计划 (CCHP) 就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org).

### 家庭医疗服务

CCHP涵盖在您医生或医师助理、执业护士或临床护士专家处方的医疗必要时，在家中提供的健康服务。

家庭医疗服务仅限于Medi-Cal覆盖的服务，包括：

- 兼职专业护理
- 兼职家庭护理助理
- 专业物理治疗、职业治疗和语言治疗
- 医疗社会服务
- 医疗用品

### 医疗用品、设备和器械

CCHP

涵盖医生、医师助理、执业护士和临床护士专家开具的医疗用品。部分医疗用品由Medi-Cal处方 (Medi-Cal Rx) 覆盖，属于按服务收费 (FFS) Medi-Cal，而非CCHP覆盖。当Medi-Cal Rx覆盖物资时，提供者会向Medi-Cal收费。

Medi-Cal 不 涵盖：

- 常见的家用品包括但不限于：
  - 胶带 (所有类型)
  - 酒精
  - 外观
  - 棉球和棉签
  - 粉粉
  - 组织湿巾
  - 金缕梅
- 常见的家庭疗法包括但不限于：
  - 白色凡士林
  - 干性皮肤油脂和乳液
  - 滑石粉及其混合产品
  - 氧化剂如过氧化氢
  - 过氧化脲和过硼酸钠
- 非处方洗发水
- 含有苯甲酸和水杨酸软膏、水杨酸乳膏、软膏或液体以及氧化锌膏的外用制剂



会员服务请至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康计划 (CCHP) 就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚 中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

- 其他通常不主要用于医疗护理的物品，通常由没有特定医疗需求的人使用

### **职业治疗**

#### **CCHP**

涵盖职业治疗服务，包括职业治疗评估、治疗计划、治疗、教学和咨询服务。职业治疗服务每月限制为两次，结合针灸、听力学、脊椎按摩和言语治疗服务（21岁以下儿童不适用限制）。CCHP 可能会根据医疗必要事先批准（事先授权）更多服务。

### **矫形鞋垫/假肢**

#### **CCHP**

涵盖由您的医生、足病医生、牙医或非医生医疗提供者开具的矫形和义肢设备及服务。它们包括植入式助听器、乳房假体/乳房切除胸罩、压缩烧伤衣以及用于恢复功能或替换身体部位，或支撑虚弱或畸形的身体部位的假肢。

### **造口与泌尿用品**

#### **CCHP**

涵盖造口袋、尿管、引流袋、冲洗用品和粘合剂。这不包括用于舒适或便利的用品，也不包括奢侈设备或功能。

### **物理治疗**

#### **CCHP**

在医生、牙医或足病医生开具处方时，覆盖医疗必需的物理治疗服务。服务内容包括物理治疗评估、治疗计划、治疗、指导、咨询服务以及局部用药的应用。处方限期为六个月，医疗必要时可续期。

### **肺康复**

CCHP 涵盖由医生开具的医疗必需肺康复。



会员服务请至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康计划 (CCHP) 就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

### 专业护理机构服务

如果你

有残疾需要高水平护理，CCHP将专业护理机构服务视为医疗必需。这些服务包括在持证机构提供食宿服务，提供全天候专业护理。

### 言语治疗

CCHP

涵盖由医生或牙医开具的医学必要言语治疗。处方限期为六个月，医疗必要时可续期。言语治疗服务每月限于两次，结合针灸、听力学、脊椎按摩和职业治疗服务。21岁以下儿童不设限制。CCHP 每月可预先批准（事先授权）超过两项医疗必要服务。

### 跨性别服务

CCHP在跨性别服务（性别肯定服务）在医疗必要或符合重建手术规则时提供服务。

### 临床试验

CCHP覆盖被接受进入临床试验的患者常规护理费用，包括癌症临床试验，<https://clinicaltrials.gov> 年在美国上市。

Medi-Cal Rx，隶属于FFS Medi-

Cal，覆盖大多数门诊处方药。欲了解更多信息，请阅读本章后面的“门诊处方药”。

### 实验室与放射服务

CCHP

在医疗需要时覆盖门诊和住院实验室及X光服务。先进的影像检查如CT扫描、MRI和PET扫描，均基于医疗必要性被覆盖。



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org).

## 预防与健康服务及慢性病管理

CCHP 的保障范围包括但不限于：

- 免疫实践咨询委员会 (ACIP) 推荐了疫苗
- 计划生育服务
- 美国儿科学会Bright Futures推荐 ([https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf) 年)
- 不良童年经历 (ACE) 筛查
- 哮喘预防服务
- 美国妇产科医师学会推荐的女性预防服务
- 戒烟帮助, 也称为戒烟服务
- 美国预防服务工作组A级和B级推荐的预防性服务

### 计划生育服务

计划生育服务面向育龄成员，允许他们选择孩子的数量和间隔。这些服务包括所有经美国食品药品监督管理局 (FDA) 批准的避孕方法。CCHP的初级保健医生和妇产科医生为计划生育服务提供服务。

对于计划生育服务，您可以选择任何非CCHP网络内的Medi-Cal医生或诊所，无需获得CCHP的预先批准（事先授权）。

如果你从网络外的服务提供者那里获得与计划生育无关的服务，这些服务可能不被覆盖。欲了解更多信息，请致电1-877-661-6230（听话电话711）。

### 慢性病管理

CCHP还涵盖针对以下疾病的慢性病管理项目：

- 糖尿病
- 心血管疾病
- 哮喘

如需了解21岁以下会员的预防护理信息，请阅读本手册第5章“儿童与青少年健康护理”。



会员服务请至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康计划 (CCHP) 就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

## 糖尿病预防项目

糖尿病预防项目 (DPP) 是一个基于证据的生活方式改变项目。这个为期12个月的项目专注于生活方式的改变。它旨在预防或延缓被诊断为糖尿病前期人群的2型糖尿病发病。符合条件的会员可能有资格申请第二年。该项目提供教育和团体支持。技术包括但不限于：

- 提供同伴教练
- 自我监控与问题解决的教学
- 提供鼓励和反馈
- 提供支持目标的信息材料
- 跟踪日常称重以帮助实现目标

成员必须符合某些规则才能加入公诉党。打电话给 CCHP

了解您是否符合该项目的资格。如果您符合该项目的资格，可以联系CCHP的糖尿病预防项目合作伙伴Inspiring Communities，电话1-510-609-6875。

## 重建服务

CCHP涵盖矫正或修复身体异常结构的手术，以尽可能改善或恢复正常外观。身体的异常结构是指由先天缺陷、发育异常、创伤、感染、肿瘤、疾病或疾病治疗导致身体结构丧失（如乳房切除术）引起的。可能会有一些限制和例外情况。

## 物质使用障碍 (SUD) 筛查服务

CCHP涵盖：

- 酒精和药物筛查、评估、简短干预及转诊治疗 (SABIRT)

有关县政府的治疗覆盖，请阅读本章后面的“物质使用障碍 (SUD) 治疗服务”。

## 视力益处

CCHP涵盖：



会员服务请至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康计划 (CCHP) 就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚 中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

- 每24个月进行一次例行眼科检查;如果会员(如糖尿病患者)因医疗需要,更频繁的眼科检查将被覆盖
- 每24个月佩戴一次眼镜(镜框和镜片),且需持有有效度数
- 如果您的度数发生变化,或者眼镜丢失、被盗或损坏无法修复,且这不是您的过错,请在24个月内更换眼镜。你必须给我们一张纸条,说明你的眼镜是怎么丢失、被偷或坏掉的。
- 如果你有影响日常活动能力的视力障碍(如与年龄相关的黄斑变性),以及普通眼镜、隐形眼镜、药物或手术,低视力设备都无法矫正你的视力障碍。
- 医疗必需的隐形眼镜。如果因眼部疾病或状况(如缺失一只耳朵)无法使用眼镜,隐形眼镜检测和隐形眼镜费用可能会被覆盖。符合特殊隐形眼镜条件的医疗状况包括但不限于无意识、失语症和圆锥角膜。
- 为因疾病或伤害失去一只眼睛的会员提供人工眼服务和材料。

### 非紧急情况下的交通福利

如果你有医疗需求,无法使用汽车、公交车、火车、出租车或其他公共或私人交通工具前往就医,你可以选择医疗交通。你可以获得医疗交通服务和Medi-Cal覆盖的药房预约。

你可以向你的医疗提供者申请医疗运输。这包括您的医生、牙医、足病医生、物理治疗师、语言治疗师、职业治疗师、心理健康或物质使用障碍(SUD)提供者、医师助理、执业护士或认证助产士。您的服务提供者会根据您的需求决定合适的交通方式。

如果他们发现你需要医疗运输,会通过填写表格并提交给CCHP开具处方。一旦获批,批准期限可达12个月,具体取决于医疗需求。一旦批准,

你可以根据需要获得任意数量的接送,完成你的医疗和药房预约。您的医生需要重新评估您的医疗运输需求,并在处方到期时(如果您仍符合条件)重新批准医疗运输处方。你的医生可能会重新批准医疗运输,期限最长可达12个月或更短。

医疗运输是指通过救护车、担架车、轮椅车或空中运输进行运输。当您需要接送前往预约时,CCHP为您的医疗需求提供最低费用的医疗运输服务。这意味着,例如,如果你能通过轮椅车在身体或医疗上被运送,CCHP不会支付救护车费用。只有当您的医疗状况导致任何形式的陆路交通无法时,您才有权使用航空运输。



会员服务请至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康计划(CCHP)就在这里 周一至周五,上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

如果有以下情况，您将获得医疗运输：

- 这是身体或医疗上需要的，并且需要医生书面授权，因为你无法在身体或医疗上使用汽车、公交、火车或其他形式的公共交通工具前往预约。
- 由于身体或精神残疾，您需要司机的帮助，往返您的家、车辆或治疗场所。

如需申请医生开具的非紧急（例行）医疗交通，请在预约前**至少7至10个工作日**（周一至周五）致电CCHP 1-855-222-1218（TTY 711）。紧急预约请尽快致电。打电话时请准备好您的CCHP会员证。

### 医疗运输的界限

#### CCHP

提供**最低成本**的医疗运输服务，满足您的医疗需求，前往离您家最近的医疗提供者，且可预约。如果Medi-Cal不覆盖你所接受的服务，**或者这不是 Medi-Cal覆盖的药房预约**，你就无法获得医疗交通。涵盖服务的列表见本手册第4章“福利与服务”部分。

如果Medi-Cal覆盖预约类型但不通过健康计划，CCHP不会覆盖医疗运输，但可以帮助您通过Medi-Cal预约交通。除非经过CCHP预先批准（预授权），否则不涵盖CCHP网络或服务区域以外的交通。如需了解更多信息或咨询医疗运输，请致电CCHP，电话1-855-222-1218（TTY 711）。

### 会员费用

CCHP安排交通时不收取任何费用。

### 如何获得非医疗交通

您的福利包括，当预约是Medi-

Cal覆盖的服务且无法使用交通工具时，可以获得接送。当你尝试过所有其他交通方式并且符合以下条件时，可以免费搭乘：

- 前往和返回医疗服务提供者授权的Medi-Cal服务预约，或
- 取药和医疗用品



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

CCHP 允许您使用汽车、出租车、公交车或其他公共或私人方式前往医疗预约，享受 Medi-Cal 覆盖的服务。CCHP 会覆盖符合您需求的最低非医疗运输方式。

### 有时，CCHP

可以报销你安排的私人车辆乘车费用。必须经过CCHP批准，你才能坐车。你必须告诉我们为什么不能通过其他方式搭车，比如坐公交车。你可以打电话或亲自告诉我们。如果你有交通工具或能自己开车去预约，CCHP不会报销。此福利仅适用于无法使用交通工具的会员。

如需获得批准私人车辆行驶里程报销，您必须提交驾驶员的副本：

- 有效的驾照，
- 有效的车辆登记，以及
- 有效的车辆保险。

如需请求服务乘车，请在预约前至少5至7个工作日（周一至周五）拨打CCHP 1-855-222-1218（TTY 711），或在有紧急预约时尽快联系。打电话时请准备好您的CCHP会员证。

注意：美洲印第安人也可以联系他们的印第安医疗服务提供者，申请非医疗交通。

### 非医疗运输的限制

CCHP提供最低成本的非医疗交通服务，满足您前往离家最近的医疗提供者，且可预约。会员不能自行驾车，也不能直接获得非医疗交通费用的报销。欲了解更多信息，请致电CCHP，电话1-855-222-1218（TTY 711）。

非医疗运输不适用于以下情况：

- 医疗上需要救护车、担架车、轮椅车或其他医疗交通工具才能到达Medi-Cal覆盖的服务。
- 由于身体或医疗状况，您需要司机的帮助来往返住所、车辆或治疗场所。
- 你坐轮椅，无法在没有司机帮助的情况下上下车。
- Medi-Cal不覆盖这项服务。



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

## 会员费用

当CCHP安排非医疗运输时，无需支付任何费用。

## 差旅费用

在某些情况下，如果您因家附近无法预约的医生预约而出差，CCHP可以承担餐饮、酒店住宿及其他相关费用，如停车、通行费等。这些差旅费用也可能适用于陪同您协助预约的人，或为器官移植捐赠者。您需要通过电话1-855-222-1218（TTY 711）联系CCHP申请这些服务的预批准（事先授权）。

---

## 其他 CCHP 覆盖的福利和项目

### 长期护理服务

CCHP 为符合条件的会员提供以下类型长期护理机构或养老院的长期护理服务：

- CCHP批准的专业护理机构服务
- 亚急性护理设施服务（包括成人和儿科）经CCHP批准
- 经CCHP批准的中间护理设施服务，包括：
  - 中级护理设施/发育障碍者（ICF/DD）
  - 中级护理设施/发育障碍康复机构（ICF/DD-H）
  - 中级护理设施/发育障碍护理（ICF/DD-N）

如果您符合长期护理服务的条件，CCHP会确保您将被安置在提供最适合您医疗需求的护理水平的医疗机构或护理机构。CCHP将与您当地的区域中心合作，确定您是否符合ICF/DD、ICF/DD-H或ICF/DD-N服务的资格。

如果您对长期护理服务有疑问，请致电 1-877-661-6230，选项2（TTY 711）。



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

## 基础护理管理

从许多不同的医疗机构或不同的医疗系统获得护理是充满挑战的。CCHP希望确保会员获得所有医疗必需的服务、处方药和行为健康服务（心理健康和/或物质使用障碍服务）。CCHP可以免费协助协调护理和管理您的健康需求。即使其他项目覆盖了这些服务，这种帮助依然可获得。

如果您对自己或孩子的健康有任何疑问或担忧，请致电 1-877-661-6230（听话电话711）。

## 复杂护理管理（CCM）

有更复杂健康需求的会员可能有资格获得专注于护理协调的额外服务。CCHP为具备以下条件的个人提供CCM服务：

- 疾病控制不佳，表现为：
  - 过去12个月内住院两次或以上，且至少一次与慢性病有关，或
  - 过去6个月内去了3次急诊室/科室，其中至少有一次与慢性病有关
- 服用15种或以上处方药
- 移植候选人或受体

如果您正在参加CCM或增强护理管理（ECM）（见下文），

CCHP将确保为您配备一名专属个案经理，协助上述基础护理管理，并在您从医院、专业护理机构、精神病院或住院治疗出院时提供其他过渡性护理支持。

## 增强护理管理（ECM）

CCHP



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

为有高度复杂需求的会员提供ECM服务。ECM提供额外服务，帮助您获得保持健康所需的护理。它协调您的医生和其他医疗提供者的护理。ECM协助协调初级和预防护理、急性护理、行为健康（心理健康和/或物质使用障碍服务）、发育性、口腔健康、社区长期服务与支持（LTSS）以及社区资源转介。

如果您符合条件，可能会被联系，询问ECM服务。你也可以致电 CCHP，了解是否以及何时可以接种ECM，或者咨询你的医疗提供者。他们可以查明你是否符合ECM资格，或推荐你接受护理管理服务。

### **覆盖的ECM服务**

如果你符合ECM资格，你将拥有自己的护理团队和一位首席护理经理。他们会与你和你的医生、专家、药剂师、个案经理、社会服务提供者等交流。他们确保每个人都能协同工作，为你争取所需的护理。您的首席护理经理还可以帮助您寻找并申请社区内的其他服务。ECM包括：

- 外展与参与
- 综合评估与护理管理
- 加强护理协调
- 健康促进
- 综合过渡护理
- 会员及家属支持服务
- 协调及转介社区及社会支持

想了解ECM是否适合你，请咨询你的 CCHP 代表或医疗服务提供者。

您也可以于周一至周五上午8点至下午5点致电CCHP，电话1-877-661-6230（TTY 711）。

### **会员费用**

ECM服务对会员来说是免费的。



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

## 过渡性护理服务

CCHP可以帮助您在过渡期（变更）期间管理医疗需求。例如，住院后回家是一种过渡期，当成员可能有新的医疗需求，比如药物和预约。会员可以获得支持，确保顺利过渡。CCHP可以为您提供以下过渡性护理服务：

- 安排复诊预约
- 获取药物
- 免费获得前往现场预约的交通。

CCHP有一个专用电话，只在护理过渡期间为会员提供帮助。CCHP还设有专门为高风险成员服务的护理经理，包括孕妇、产后患者，或已入住或出院护理院的患者。该护理经理成员需联系以协调可能影响其健康的服务，包括住房和餐饮服务。

如需申请过渡性护理服务，请联系您的CCHP代表。他们会用你的语言帮助你安排项目、服务提供者或其他支持。您可以致电会员服务部1-877-661-6230，选择选项2（TTY 711）了解更多信息。

## 社区支持

如适用，您可能有资格获得某些社区支持服务。社区支持是医疗上适当且具成本效益的替代服务或环境，区别于Medi-Cal州计划覆盖的服务。这些服务对会员是可选的。如果你符合条件并同意接受这些服务，它们可能会帮助你更独立地生活。它们不能替代你已经在Medi-Cal下获得的福利。

## 临时服务

临时照护服务在护理人员需要时给予他们短暂的休息时间。这些服务非医疗性质。这些检查旨在让你的护理人员休息，同时确保你安全且得到照顾。喘息与医疗喘息或康复护理不同。

临时照应服务可能包括：

- 当护理人员外出或需要休息时，按小时计费。
- 当护理人员不在或需要休息时，提供短时间的白天或夜间护理。
- 帮助满足你基本的日常需求，比如吃饭、洗澡、与他人交谈或保持正常作息。



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

服务可能发生的地点：

- 家庭临时服务可以在您家中或您居住的其他地方进行。
- 设施临时照护服务在您家外经过批准的护理环境中进行。

我们提供喘息服务，帮助您留在家中，并给护理人员一个休息时间，避免他们感到不堪重负或精疲力竭。这也能帮助避免长期机构护理的需求。

请咨询你的个案经理、初级保健医生或医疗提供者，寻求转诊。或致电CCHP会员服务部，电话：1-877-661-6230（听话台711），周一至周五上午8点至下午5点。

### 辅助生活设施过渡（ALF）

辅助生活设施过渡（ALF）可以帮助您在社区生活，而非护理机构。如果你已经在护理机构，它还能帮助你回到更像家的环境。目标是让你选择入住辅助生活设施，而不是长期护理院。

辅助生活设施（ALF）可以是老年人居住护理设施（RCFE）或成人住宿护理设施（ARF）。

这项服务分为两部分：

#### 一. 过渡服务

这些是短期支持，帮助你进入ALF。一旦你搬进去，这些服务就结束了。你能得到什么取决于你的需求。过渡帮助可能包括：

- 回顾你的住房需求并向你展示选择。
- 确认您是否需要额外的现场服务以确保在ALF安全生活。
- 协助处理申请和重要文件，如社会保障卡、出生证明或租赁历史。
- 支付搬家费用，比如搬运工、用品或新家所需的个人物品。
- 与ALF工作人员沟通并协调搬迁。
- 建立联系人和流程，帮助你在那里保住住处。

#### 二. 持续的辅助生活服务

搬入ALF后，只要你能继续住在那里，你就可以继续享受持续的服务。这些服务可能包括：

- 帮助日常生活（如洗澡、吃饭或理财）。
- 准备饭菜。



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

- 交通。
- 管理和服药。
- 伴随服务。
- 社交和娱乐活动。
- ALF设有24小时工作人员，保障您的安全、保障和支持，同时促进您的尊严与独立。
- 护理协调帮助您核查资格并报名参加增强护理管理（ECM）或其他社区支持项目。

请咨询你的个案经理、初级保健医生或医疗提供者，寻求转诊。或致电CCHP会员服务部，电话：1-877-661-6230（听话台711），周一至周五上午8点至下午5点。

### 社区或家庭过渡服务

社区或家庭过渡服务帮助您从护理机构搬入自己的家或公共住房选项。目标是帮助你在社区生活，避免回到护理机构。

这些服务还涵盖你建立一个安全稳定家庭所需的基本设置费用。

这项服务分为两部分：

#### 一. 过渡服务

这些是短期支持和费用，帮助你从持牌机构搬到私人住宅或公共补贴住房。你得到什么取决于你的具体情况。服务可能包括：

- 回顾你的住房需求并向你展示选择。
- 协助寻找住房、申请以及重要文件（如社会保障卡、出生证明或租赁历史）。
- 和房东沟通并协调搬家。
- 帮助你建立联系人和步骤，确保你的住房安全。
- 安排或支付非紧急、非医疗的交通费用，以便看房或搬入。
- 协调或资助房屋改造以提升无障碍性（如坡道或其他安全改进）。

#### 二. 安置费用

这些是一次性费用，帮助你建立一个基本的家庭（不是食宿）。它们可能包括：



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

- 根据加利福尼亚州法律（AB-12,2024年颁布的第25条法案）租赁房屋或公寓的押金。
- 水电设立费以及如需要时需支付最多六个月的逾期水电费以确保房屋安全。
- 健康与安全服务，如害虫防治、一次性清洁，或为满足住房质量标准所需的维修（当这些费用不属于房东责任时）。
- 空调或暖气。
- 适应性辅助设备，保障您在家中的安全与健康，如病床、Hoyer升降机、淋浴椅、床头马桶或防滑条。如果你需要安全入住，且还没有在Medi-Cal保险范围内，这些服务才会提供。

如果涉及您的情况，我们必须同时提供过渡服务和设置费用。

请咨询你的个案经理、初级保健医生或医疗提供者，寻求转诊。或致电CCHP会员服务部，电话：1-877-661-6230（听话台711），周一至周五上午8点至下午5点。

### 个人护理与家庭主妇服务（PCHS）

个人护理服务和家庭主妇服务（PCHS）为您提供日常需求的帮助，让您能够安心待在家中。

这些服务可能包括：

- 帮助日常生活活动（ADLs），如洗澡、穿衣、如厕、散步或进食。
- 帮助日常生活工具性活动（IADLs），如准备餐食、购物或理财。
- 其他支持，比如家务清洁、洗衣、梳理、护理服务、陪同你去看病，或者如果你有影响安全的心理健康状况，提供监督。

PCHS类似于居家支持服务（IHSS）项目所提供的服务。它们是为那些没有这种帮助无法安全留在家中的人设计的。

在以下情况下，您可能能够获得PCHS：

- 等待IHSS期间——您可以在IHSS申请审核期间及IHSS服务开始前获得PCHS。
- 同时附带IHSS——如果你需要更多支持，包括IHSS福利结束时，你可以在IHSS小时数之外获得PCHS。



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

- 如果您不符合 IHSS 资格——您可以申请短期 PCHS（最长 60 天），以帮助避免入住专业护理机构。在这种情况下，你不必申请 IHSS，但你的申请必须证明没有 PCHS 的你可能需要在护理机构短期住院。

请咨询你的个案经理、初级保健医生或医疗提供者，寻求转诊。或致电 CCHP 会员服务部，电话：1-877-661-6230（听话台 711），周一至周五上午 8 点至下午 5 点。

### 环境无障碍适应（家庭改造）

这些服务会对你的家进行改造，使你居住更加安全和便利。他们帮助你保持独立，避免搬进设施。

示例包括：

- 斜坡或扶手帮助你在家中移动。
- 为轮椅使用拓宽门口。
- 楼梯升降机。
- 让浴室无障碍，比如加装可移动淋浴。
- 为你的医疗设备提供支持的专用电气或管道系统。
- 个人紧急响应系统（PERS），包括按月服务费用，适用于您独自在家、需要快速求助时的使用。

可举行礼拜的地点：

- 无论你拥有、出租、租赁或居住的任何房屋。
- 如果您不拥有房屋，您必须获得房主书面许可，允许任何物理改动或安装设备（例如扶手或椅升机）。

批准所需条件：

授权 EAA 必须具备：

- 一. 您的初级保健医生或其他医疗专业人员的订单，说明您需要的设备或服务，以及设备供应商提供的证明文件，说明这些设备将如何帮助您满足医疗需求。宣传册可以，但也必须有简短的书面评估，说明为什么这些设备适合你。
- 二. 物理治疗或职业治疗评估（除非我们批准，无需评估）。这应该由与设备供应商无关的人来处理。评估应包括：
  - 说明您的需求以及您当前设备为何无法使用。



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午 8 点至下午 5 点。电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路 711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

- 新设备将如何帮助你，降低需要设施护理的风险，以及你或你的护理人员是否能安全使用。
- 描述一下你尝试过但无效的类似设备，以及原因。

三. 至少两份供应商的报价，展示服务、费用、人工和保修。

四. 进行家访以确认所需更改或设备是否合适。

时间框架：

我们将在您提出申请后90天内完成评估和授权流程。如果有以下情况，可能需要更多时间：

- 我们正在等待房主同意，或者
- 你要求更长的时间范围。

请咨询你的个案经理、初级保健医生或医疗提供者，寻求转诊。或致电CCHP会员服务部，电话：1-877-661-6230（听话台711），周一至周五上午8点至下午5点。

### 医学定制餐（MTM）/医疗支持食品（MSF）

MTM和MSF服务为你提供专为支持健康而设计的食物，以支持你患有慢性或严重疾病，这些疾病受营养影响。这些服务可以帮助改善您的健康，减少对医院或机构护理的需求。

医疗定制餐食和杂货

- 医学定制餐（MTMs）：遵循特定健康状况营养指南的餐食，如糖尿病或心脏病。
- 医学定制杂货（MTG）：遵循相同营养指南的预选全食物。

在您接受MTM或MTG之前，注册营养师（RDN）或其他合格临床医生会评估您的健康需求并制定营养计划。计划可能包括以下餐饮或杂货选项：

- 针对未控制糖尿病的饮食计划。
- 充血性心力衰竭的购物计划。

MTM和MTG必须：

- 满足普通人每日至少三分之二的营养和能量需求。
- 在接受服务期间，应获得足够多的量来填补你大部分饮食。
- 避免超加工食品以及含糖或盐分过高的食物。



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

### 医疗支持食品 (MSF)

MSF提供支持您健康的食品套餐。这些套餐能丰富你的饮食，但不能替代大多数餐食。

营养师或其他临床医生设计或审查食品包装，以确保其符合国家营养指南。示例包括：

- 一. 医疗支持食品：符合美国联邦膳食指南及您的健康需求的预选食品。
- 二. 蔬果处方：你可以在杂货店或农贸市场用代金券或卡购买的水果和蔬菜。
- 三. 健康食品券：针对符合国家营养指南的预选食品券，也用于超市或农贸市场。
- 四. 食品药学：结合健康食品、营养教育、同伴支持，有时还会开设烹饪课程。这些项目可能由医疗机构运营，旨在帮助你学习如何以支持健康状况的方式饮食。

MSF套餐应支持每日水果、蔬菜或营养需求。他们还必须避免超加工食品以及含糖或盐过多的食物。

### 营养教育

除了MTM或MSF服务外，你还可以接受营养教育。这可以包括健康辅导、咨询、课程或支持健康饮食的工具。教育可以以个人或团体形式提供。

营养教育必须：

- 遵循国家级、循证的指导方针。
- 由注册营养师 (RDN) 或其他合格临床医生进行审核。
- 根据你的健康状况和你所接受的MTM/MSF服务，选择合适的。

仅仅是营养教育并不算这项服务。不过，如果您符合条件，我们可能会推荐您参加其他Medi-Cal项目，如医疗营养治疗或糖尿病自我管理教育。

文化和个人需求：我们在为你规划MTM或MSF服务时，会考虑你的食物偏好（如清真或犹太洁食）以及你准备或储存食物（例如冷冻餐）的能力。

请咨询你的个案经理、初级保健医生或医疗提供者，寻求转诊。或致电CCHP会员服务部，电话：1-877-661-6230（听话台711），周一至周五上午8点至下午5点。

### 清醒中心

清醒中心是你因酒精或药物而公共醉酒且可能被送往急诊室或监狱的安全场所。这些中心为你提供了一个支持性的环境，帮助你安全康复，尤其是在你无家可归或没有稳定住房的情况下。

服务可能包括：



会员服务请至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康计划 (CCHP) 就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

- 医疗分诊和实验室检测。
- 临时床铺、补水和食物。
- 治疗恶心或轻微伤口。
- 淋浴和洗衣设施。
- 物质使用教育和咨询。
- 引导和温馨的交接服务，帮助他们接受物质使用治疗、医疗或住房支持。

服务运作方式：

- 我们直接与县行为健康机构合作，鼓励与行为健康服务进行热烈交接。
- 你可能会接受筛查，并连接到持续支持，如心理健康治疗、物质使用障碍治疗或住房选择。
- 清醒中心与执法部门、急救人员和外联团队合作，识别需要这些服务的人群。
- 如果您在清醒中心发生医疗紧急情况，工作人员会安排您被送往医院或其他适当的护理。
- 服务遵循针对无家可归者的最佳实践，尤其是那些可能有复杂健康或行为问题的人。这包括住房优先、减害、渐进式参与、动机访谈和创伤知情护理。

### 哮喘修复

哮喘治疗有助于减少可能导致急诊或住院的哮喘发作。该服务提供物资和小型家居改造，帮助您保持安全和管理哮喘。

哮喘修复与Medi-Cal哮喘预防服务（APS）福利合作。APS涵盖哮喘自我管理教育以及环境诱因的上门评估。自2026年1月1日起，这些设施不再属于哮喘修复项目。

哮喘修复可能涵盖的用品和家居改造包括：

- 防过敏床垫和枕套
- HEPA滤网真空
- 害虫防治服务（综合害虫管理）
- 除湿机
- 空气滤清器或空气净化器



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

- 霉菌清除与预防
- 通风改善
- 适合哮喘的清洁产品
- 医生建议的其他医学上合适的工具或调整

哮喘修复服务可以在您拥有、租赁、租赁或与护理人员共同居住的房屋中提供。服务不必一次性全部完成，可以分散在时间内，并受终身限制。

请咨询你的个案经理、初级保健医生或医疗提供者，寻求转诊。或致电CCHP会员服务部，电话：1-877-661-6230（听话台711），周一至周五上午8点至下午5点。

### 住房过渡导航服务 (HTNS)

住房过渡导航服务帮助您寻找、申请并获得住房。您所获得的服务基于您的个人需求，并将包含在您的住房支持计划中。你可能只需要以下列出的一些活动。

HTNS的活动可能包括：

- 完成住房评估，以识别你的需求、偏好、优势以及寻找和保住住房的障碍。
- 根据你的评估制定住房支持计划。
- 帮助您寻找住房、审核选项并完成申请。
- 协助处理重要文件，如社会保障卡、出生证明或租赁历史。
- 支持福利倡导，包括补充保障收入（SSI）的身份识别和文件证明，以及SSI申请流程。
- 为您连接过渡租金、HUD住房选择券、住房押金或其他州和地方项目，以覆盖押金、搬家费用、适应性辅助或房屋改造。
- 提供有关公平住房和反歧视法律的教育，包括合理便利申请的帮助。
- 与房东沟通、教育和沟通。
- 确保您的家安全且随时可入住。
- 协助您处理搬家的细节。
- 制定危机预案，包括预防和早期干预措施，如果您的住房面临风险。
- 协调或支付非紧急、非医疗交通费用，帮助你看房或搬入。



会员服务请至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康计划 (CCHP) 就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚 中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

- 协调或支付环境改造费用，使您的住宅无障碍（参见环境无障碍适应）。

请咨询你的个案经理、初级保健医生或医疗提供者，寻求转诊。或致电CCHP会员服务部，电话：1-877-661-6230（听话台711），周一至周五上午8点至下午5点。

### 住房押金

住房押金帮助你支付一次性费用和建立安全基本家庭所需的服务。您获得的支持取决于您的需求，并将列入您的住房支持计划中。

住房押金可能包括：

- 出租公寓或房屋的押金。
- 公用事业的设立费用或押金、逾期账单的支付以及第一个月的水电费用（如电话、燃气、电力、供暖或水费）。
- 健康与安全服务，如害虫防治、一次性清洁或满足住房质量标准所需的小修缮，而这些并非房东的责任。
- 租赁申请费。
- 医疗必需品，如空调、暖气、病床、Hoyer升降机、空气过滤器或其他使您的家安全无障碍的辅助设备和用品，当这些不被Medi-Cal其他方式覆盖时。

请咨询你的个案经理、初级保健医生或医疗提供者，寻求转诊。或致电CCHP会员服务部，电话：1-877-661-6230（听话台711），周一至周五上午8点至下午5点。

### 住房租赁与维持服务（HTSS）

住房租赁与维持服务帮助您在确保住房安全稳定后继续运营。您获得的支持基于您的需求，并将包含在您的住房支持计划中。你可能只需要以下列出的一些活动。

HTSS活动可能包括：

- 识别并处理可能危及住房的行为，如逾期租金、囤积、物质使用或其他租约违规行为。
- 了解你作为租户的权利和责任，以及房东的责任。



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

- 关于公平住房和反歧视法律的教育，包括合理便利申请的帮助。
- 辅导以建立与房东、物业经理和邻居的良好关系。
- 与房东和个案经理（包括ECM或其他住房项目）协调，解决可能影响你住房的问题。
- 协助解决与房东或邻居的纠纷，包括制定还款计划，或在欠款或损失时寻找资源。
- 倡导并联系社区资源以防止驱逐。
- 支持福利倡导，如获取补充保障收入（SSI）的身份证明或文件，以及协助申请流程。
- 协助参与年度住房再认证流程。
- 审查并更新您的住房支持和危机预案，以反映您当前的需求。
- 持续支持租约合规和家庭管理。
- 健康与安全访问，确保您的单元保持安全和宜居性。
- 如果您的住房面临风险，应在危机计划中启动预防和早期干预服务（例如协助新的合理便利申请）。
- 培训独立生活技能，包括预算管理、理财知识以及与社区资源的联系。

请咨询你的个案经理、初级保健医生或医疗提供者，寻求转诊。或致电CCHP会员服务部，电话：1-877-661-6230（听话台711），周一至周五上午8点至下午5点。

### 日间康复项目

日间康复项目帮助你建立和提升技能，使你能在家中和社区中成功生活。这些服务可以在您的家中、社区或其他非设施环境中提供。当由受过培训和监督的护理人员提供时，服务还可能包含同伴指导。

如果您正经历无家可归并接受ECM或其他社区支持，Day Habilitation也可能为您提供一个实体场所。在可能的情况下，你的ECM和社区支持应由同一团队提供，以减少过渡并改善协调。

日间康复服务可能包括以下培训：

- 公共交通使用
- 冲突解决与个人技能发展



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

- 社区参与
- 发展与维护关系
- 日常生活技能，如烹饪、打扫、购物和理财
- 了解社区资源，如警察、消防或其他地方服务

日间康复可能还包括以下方面的帮助：

- 选择并搬入新房
- 寻找室友和家居家具
- 与房东解决纠纷
- 财务管理
- 雇佣、培训或监督私人随行人员
- 响应政府机构和人员
- 练习自我倡导并了解自己的权利
- 建立支持圈并维系关系
- 连接其他社区支持或ECM
- 如果您不符合住房补助金、住房押金、住房补助金或过渡租金的资格，请转介住房资源
- 如果尚未通过社区支持或ECM提供收入和福利倡导（如一般援助或SSI）的援助
- 如果尚未通过社区支持或ECM提供，将与医疗保健、心理健康和物质使用障碍服务的联系

请咨询你的个案经理、初级保健医生或医疗提供者，寻求转诊。或致电CCHP会员服务部，电话：1-877-661-6230（听话台711），周一至周五上午8点至下午5点。

### 康复护理（医疗暂托）

康复护理，也称为医疗临时照护，适用于那些经历无家可归或面临无家可归风险，需要短期疗养场所以恢复疾病或伤害的人，包括行为健康问题。这项服务为您提供安全的康复环境，同时连接初级保健、行为健康护理、个案管理以及其他支持，如食物、交通和住房。

康复护理适用于那些医疗需求严重到可能导致急诊室就诊、住院或其他机构护理的人。



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

至少，康复护理包括：

- 床位、餐食和临时住宿
- 持续监测您的医疗或行为健康状况（如检查生命体征、进行评估、伤口护理或药物监测）

根据你的需求，它还可能包括：

- 根据执照许可，短期协助日常生活活动（ADLs和IADLs）
- 退伍后任职的交通
- 与心理健康及物质使用障碍服务的联系
- 帮助申请福利和住房
- 通过个案管理项目和服务建立稳定。

请咨询你的个案经理、初级保健医生或医疗提供者，寻求转诊。或致电CCHP会员服务部，电话：1-877-661-6230（听话台711），周一至周五上午8点至下午5点。

### 短期住院后住房

短期住院后住房为你在离开机构后提供一个安全的康复场所，尤其是当你正经历或面临无家可归风险时。该服务帮助您在机构外继续医疗、精神或物质使用障碍的康复。

如果合格的医疗专业人员认定您仍有身体或行为健康需求，而这些需求本应需要您继续留在机构护理中，您可能有资格。

您可能退出的设施包括：

- 康复护理中心（社区支持或其他）
- 住院医院（急性、精神科或化学依赖/康复型）
- 住院性物质使用障碍或心理健康治疗设施
- 矫正设施
- 护理设施



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org).

短期住院后住房必须提供您康复所需的支持，可能包括：

- 帮助恢复日常生活活动的的能力
- 持续的医疗、精神或物质使用障碍护理
- 个案管理支持
- 与长期住房服务的连接，如住房过渡导航服务（HTNS）

这些服务在私人或共享临时住房中提供，视可用性而定，直到您准备好进入更稳定的住房环境。

请咨询你的个案经理、初级保健医生或医疗提供者，寻求转诊。或致电CCHP会员服务部，电话：1-877-661-6230（听话台711），周一至周五上午8点至下午5点。

## 器官和骨髓移植

### **21岁以下儿童的移植**

州法律要求需要移植的儿童必须被转介至加州儿童服务（CCS）项目，以决定孩子是否符合CCS资格。如果孩子符合CCS资格，CCS将承担移植及相关服务的费用。

如果孩子不符合CCS资格，CCHP

会将孩子转诊到合格的移植中心进行评估。如果移植中心确认移植安全且对儿童的医疗状况必要，CCHP将承担移植及其他相关服务。

### **21岁及以上成年人的移植**

如果医生认为您可能需要器官和/或骨髓移植，CCHP

会将您转诊到合格的移植中心进行评估。如果移植中心确认移植对您的医疗状况必要且安全，CCHP将承担移植及其他相关服务。

CCHP涵盖的器官和骨髓移植包括但不限于：



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

- 骨髓
- 心脏
- 心肺
- 肾脏
- 肾脏/胰腺
- 肝脏
- 肝脏/小肠
- 龙
- 小肠

## 其他Medi-Cal项目与服务

### 你可以通过按服务收费（FFS）、Medi-Cal或其他Medi-Cal项目获得的其他服务

CCHP 不覆盖部分服务，但你仍然可以通过FFS Medi-Cal或其他Medi-Cal项目获得。CCHP

会与其他项目协调，确保你获得所有医疗必需服务，包括其他项目覆盖的服务，而非CCHP覆盖的服务。本节列出了一些这些服务。欲了解更多信息，请致电 1-877-661-6230（听话电话711）。

### 门诊处方药

#### **Medi-Cal处方涵盖的处方药**

药房开具的处方药由Medi-Cal Rx覆盖，而Medi-Cal Rx是FFS Medi-Cal的一部分。

CCHP可能会覆盖医生在诊所开设的一些药物。如果您的医生在医生办公室或输液中心开具药物，这些药物可能被视为医生给药。

如果非药房医疗专业人员施用药物，则该药物应纳入医疗福利范围。您的医生可以在Medi-Cal Rx合同药品清单上为您开具药物。

有时候，你需要一种合同药品清单上没有的药物。这些药物需要获得批准后才能配药。Medi-Cal Rx将在24小时内审核并决定这些请求。



会员服务请至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康计划 (CCHP) 就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org).

- 如果你的门诊药房的药剂师认为你需要，可能会给你14天的紧急用药。Medi-Cal Rx会支付门诊药房提供的急诊药物费用。
- Medi-Cal处方可能会拒绝非紧急请求。如果他们有，他们会寄信告诉你原因。他们会告诉你你的选择。欲了解更多信息，请阅读本手册第六章的“投诉”部分。

如需了解某药是否在合同药品清单上，或获取合同药品清单副本，请致电Medi-Cal Rx，电话1-800-977-2273（TTY 1-800-977-2273），并按7或711。或者访问Medi-Cal Rx官网 <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。

### 药房

如果您正在配药或续药，必须从与Medi-Cal Rx合作的药房获得处方药。您可以在Medi-Cal Rx药房目录中找到与Medi-Cal Rx合作的药房名单：

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

您也可以拨打Medi-Cal Rx电话1-800-977-2273（TTY 1-800-977-2273）并按7或711，找到附近的药房或能邮寄处方给您的药房。

一旦您选择了药房，医生可以将处方电子发送到您的药房。你的医生也可能开具书面处方，带到药房。请将处方与您的Medi-

Cal福利识别卡（BIC）一同交给药房。确保药房知道你正在服用的所有药物以及你的过敏情况。如果你对处方有任何疑问，可以问药剂师。

会员还可以从CCHP获得前往药房的交通服务。想了解更多关于交通服务的信息，请阅读本手册第四章中的“非紧急情况的交通福利”。

### 专业心理健康服务（SMHS）

部分心理健康服务由县级心理健康计划提供，而非CCHP项目。其中包括符合SMHS服务规定的Medi-Cal会员的SMHS。SMHS可能包括以下门诊、住院和住院服务：



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

**门诊服务：**

- 心理健康服务
- 药物支持服务
- 日间治疗密集服务
- 日间康复服务
- 危机干预服务
- 危机稳定服务
- 针对性案件管理
- 治疗行为服务涵盖21岁以下会员
- 重症监护协调 ( ICC) 适用于21岁以下会员
- 21岁以下会员的密集居家服务 ( IHBS )
- 治疗性寄养 ( TFC) 适用于21岁以下的成员
- 移动危机服务
- 同伴支持服务 ( PSS) ( 可选 )

**住宅服务：**

- 成人住院治疗服务
- 危机住院治疗服务

**住院服务：**

- 精神科住院医院服务
- 精神健康设施服务

想了解更多关于县心理健康计划提供的SMHS的信息，您可以致电您所在县的心理健康计划。

要在线查找所有县的免费电话号码，请访问

[dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContaktList.aspx](https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContaktList.aspx)。如果 CCHP

发现您需要县心理健康计划的服务，CCHP 将帮助您联系县心理健康计划服务。

**物质使用障碍 (SUD) 治疗服务**

CCHP鼓励希望帮助戒酒或其他物质的会员寻求护理。物质使用服务由初级保健、住院医院、急诊室和物质使用服务提供者提供。SUD服务由县政府提供。根据你所在的地区，一些县提供更多的治疗选择和康复服务。

如需了解更多SUD治疗方案，请拨打县政府24小时免费行为健康接入热线1-800-846-1652 (TTY 711)。

CCHP会员可以接受评估，以匹配最适合其健康需求和偏好的服务。会员可通过联系CCH



会员服务请至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康计划 (CCHP) 就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

P申请行为健康服务，包括使用药物障碍评估。会员也可以就诊初级保健医生，转诊至SUD提供者进行评估。在医疗必要时，可提供门诊治疗，以及用于SUD的药物（也称为成瘾治疗药物，MAT），如丁丙诺啡、美沙酮和纳曲酮。

被认定为使用物质使用障碍治疗服务的成员会被转诊至其县的物质使用障碍项目接受治疗。会员可以由其初级保健医生转诊，或直接联系SUD提供者自行转诊。如果会员自我推荐，提供者将进行初步筛查和评估，以确定其是否符合资格及所需护理水平。所有县的电话号码列表请访问

[https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD\\_County\\_Access\\_Lines.aspx](https://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx)。

CCHP将提供或安排在初级护理、住院医院、急诊室及其他医疗环境中进行MAT培训。

门诊物质使用障碍服务包括：

- **筛查与简短干预：**与您的CCHP初级保健医生（PCP）进行简短会诊，讨论物质使用情况。这种预防护理每年为青少年和成人提供一次。
- **门诊服务：**每周在社区提供最多9小时的服务。这些包括团体和个人咨询、物质使用教育、危机援助以及针对青少年和成人的个案管理。
- **强化门诊服务：**社区护理时间增加——每周最多19小时，孕妇患者每周最多30小时。服务内容包括团体和个人咨询、教育、危机支持以及针对青少年和成人的个案管理。
- **药物辅助治疗（MAT）：**有些人可能需要药物帮助他们从物质使用中恢复。MAT包括开具、给药和检查药物，以及咨询和个案管理。该服务面向患有阿片类药物使用障碍的成年人。
- **戒断管理（排毒）：**非医疗排毒服务最长可达5天，为经历戒断期的成年人提供24小时支持。此服务仅限成人参加。



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

- **住院治疗（需预批准）**：提供24小时全天候咨询、教育和个案管理的短期住家护理。此服务面向青少年和成人开放，但必须事先获得批准。
- **康复支持服务**：帮助你在治疗后保持正轨的服务。这些包括预防复发、康复辅导、支持小组，以及帮助建立自我关怀和应对技能。该服务面向已完成治疗的成年人。

## 牙科服务

FFS Medi-Cal Dental 在你的牙科服务上与 FFS Medi-Cal

是一样的。在接受牙科服务之前，您必须向牙科提供者出示您的Medi-Cal

BIC卡。确保医生接受FFS牙科治疗，且你不属于涵盖牙科服务的管理式医疗计划。

Medi-Cal通过Medi-Cal Dental涵盖广泛的牙科服务，包括：

- 诊断和预防牙科服务，如检查、X光和洗牙
- 疼痛控制的急诊护理
- 拔牙
- 补牙
- 根管治疗（前后根管）
- 牙冠（预制/实验室用）
- 去治与根面平整
- 全假与部分假牙
- 符合条件的儿童正畸治疗
- 局部氟化物

如果您有疑问或想了解更多牙科服务信息，请致电Medi-Cal Dental，电话1-800-322-6384（听电话：1-800-735-2922或711）。您也可以访问Medi-Cal牙科网站 <https://www.dental.dhcs.ca.gov>。

## 加利福尼亚儿童服务（CCS）

CCS是一项Medi-Cal 项目，治疗21岁以下患有特定健康状况、疾病或慢性健康问题且符合CCS 项目规定的儿童。如果 CCHP 或您的初级保健医生认为您的孩子有符合CCS资格的疾病，他们将被转诊到县的CCS项目，以确认其是否符合条件。



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

县CCS工作人员将决定您或您的孩子是否有资格获得CCS服务。CCHP 不决定CCS资格。如果您的孩子符合接受此类护理的条件，CCS面板医生将为他们治疗符合CCS资格的状况。CCHP 将继续覆盖与CCS状况无关的服务类型，如体检、疫苗接种和儿童健康检查。

CCHP 不覆盖CCS项目所涵盖的服务。为了让CCS覆盖这些服务，必须批准提供者、服务和设备。

CCS覆盖大多数健康状况。符合CCS资格的疾病示例包括但不限于：

- 先天性心脏病
- 癌症
- 肿瘤
- 血友病
- 镰状细胞贫血
- 甲状腺问题
- 糖尿病
- 严重的慢性肾脏问题
- 肝病
- 肠道疾病
- 唇腭裂
- 脊柱裂
- 听力损失
- 白内障
- 脑瘫
- 在某些情况下的癫痫发作
- 类风湿关节炎
- 肌营养不良症
- 艾滋病
- 严重的头部、脑部或脊髓损伤
- 严重烧伤
- 严重歪斜的牙齿

Medi-Cal支付CCS服务费用。如果你的孩子不符合CCS项目服务的资格，他们将继续接受CCHP的医疗必要护理。

想了解更多关于CCS的信息，请访问 <https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs>。或拨打 1-877-661-6230（TTY 711）。

### **CCS的交通和差旅费用**

如果您或家人需要帮助前往与CCS符合条件的疾病相关的医疗预约，且没有其他可用资源，您可能获得交通、餐饮、住宿及停车费、通行费等费用。在自费支付交通、餐饮和住宿费用之前，请致电CCHP，申请预先批准（事先授权）。



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

CCHP确实提供非医疗和非急救医疗运输，如本手册第4章“福利与服务”所述。

如果你自己支付的交通或差旅费用被认定为必要，且CCHP核实你曾尝试通过CCHP获得交通，CCHP会退还给你。

### **CCS服务之外的家庭及社区服务 (HCBS)**

如果你符合1915 (c) 豁免 (特殊政府项目) 的资格，你可能能够获得与CCS符合条件条件无关但对你留在社区环境而非机构所必需的居家和社区服务。例如，如果您在社区环境中需要房屋改造以满足需求，CCHP

无法作为CCS相关条件支付这些费用。但如果您参加了1915 (c) 豁免，若医疗上必要以防止被送入机构，房屋改造可能会被覆盖。

当你满21岁时，你会从CCS项目转入成人医疗服务。届时，您可能需要申请1915 (c) 豁免，以继续通过CCS获得的服务，如私人护理。

### **1915 (c) 家庭及社区服务 (HCBS) 豁免**

加利福尼亚州的六项Medi-Cal

1915 (c) 豁免 (特殊政府项目) 允许州政府在社区环境中为个人提供长期服务和支持 (LTSS)，而非在护理机构或医院接受护理。Medi-

Cal与联邦政府有协议，允许在私人住宅或类似家庭的社区环境中提供豁免服务。根据豁免提供的服务费用不得超过在机构环境中获得相同护理的成本。HCBS豁免受益者必须符合全范围Medi-

Cal的资格。部分1915 (c) 豁免在加利福尼亚州范围内的可用性有限，或可能有等待名单。六项Medi-Cal 1915 (c) 豁免包括：

- 辅助生活豁免 (ALW)
- 发展障碍者自决项目 (SDP) 豁免



会员服务请至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康计划 (CCHP) 就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

- 加州发育障碍者HCBS豁免 (HCBS-DD)
- 家庭与社区替代方案 (HCBA) 豁免
- Medi-Cal豁免计划 (MCWP)，前称人类免疫缺陷病毒/获得性免疫缺陷综合征 (HIV/AIDS) 豁免
- 多功能老年服务项目 (MSSP)

想了解更多关于Medi-Cal豁免的信息，请访问：

<https://www.dhcs.ca.gov/services/Pages/Medi-CalWaivers.aspx>。或拨打 1-877-661-6230 (TTY 711)。

## 居家支持服务 (IHSS)

居家支持服务 (IHSS) 项目为符合Medi-Cal资格的人员提供居家个人护理援助，作为户外护理的替代方案，包括老年人、盲人和/或残疾人士。IHSS允许受益人安全地留在自己的家中。您的医疗服务提供者必须同意您需要居家个人护理帮助，并且如果您未获得IHSS服务，您将面临被安置到门外护理的风险。IHSS项目还将进行需求评估。

想了解更多您所在县可用的IHSS信息，请访问 <https://www.cdss.ca.gov/in-home-supportive-services>。或者联系你当地的县社会服务机构。

---

## 你无法通过CCHP或Medi-Cal获得的服务

CCHP和Medi-Cal不报销部分服务。CCHP或Medi-Cal不涵盖的服务包括但不限于：

- 体外受精 (IVF)，包括但不限于不孕症研究或诊断或治疗不孕的程序
- 生育力的保护
- 车辆改装
- 实验性服务
- 整形手术

欲了解更多信息，请致电 1-877-661-6230 (TTY 711)。



会员服务请至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康计划 (CCHP) 就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚 中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

---

## 新旧技术评估

CCHP定期审查新旧医疗技术，确保我们所覆盖的服务符合当前的护理标准。这可能包括治疗、程序、药物、设备以及现有服务的更新使用。

综述基于临床证据、医学专家的意见以及安全性、有效性、成本和伦理或法律因素等其他因素。新技术会被仔细评估，以确定是否应将其纳入覆盖福利范围。

这一流程有助于确保为会员提供的护理和服务是适当、最新的，并且符合医疗的最佳实践。



会员服务请至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康计划 (CCHP) 就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚 中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org).

# 五. 儿童与青少年健康关怀

21岁以下的儿童和青少年会员一旦注册即可获得所需的医疗服务。这确保他们获得正确的预防、牙科和心理健康护理，包括发展和专科服务。本章将解释这些服务。

## 儿童和青少年的Medi-Cal

21岁以下会员所需的医疗服务免费且覆盖。以下列表包括常见的医疗必需服务，用于治疗或护理任何缺陷以及身体或精神诊断。涵盖的服务包括但不限于：

- 儿童健康检查和青少年体检（儿童需要的重要探视）
- 免疫接种（注射）
- 行为健康（心理健康和/或物质使用障碍）评估与治疗
- 心理健康评估与治疗，包括个人、团体和家庭心理治疗（县政府覆盖专业心理健康服务（SMHS））
- 不良童年经历（ACE）筛查
- 儿童和青少年重点群体（POFs）增强护理管理（ECM）（Medi-Cal管理式护理计划（MCP）福利）
- 实验室检测，包括血液铅中毒筛查
- 健康与预防教育
- 视觉服务
- 牙科服务（由Medi-Cal Dental覆盖）
- 听力服务（由加州儿童服务（CCS）覆盖，适用于符合条件的儿童。CCHP将为不符合CCS资格的儿童提供服务）
- 家庭健康服务，如私人护理（PDN）、职业治疗、物理治疗以及医疗设备和用品

这些服务称为儿童和青少年医疗保险（Medi-Cal for Kids and

Teens，也称为早期及定期筛查、诊断与治疗（EPSDT）服务）。关于儿童和青少年医疗保险（Medi-Cal for Kids and Teens）的会员更多信息，请访问



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点。电话免费。或者打电话给加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

<https://www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal-For-Kids-and-Teens/Pages/Member-Information.aspx>。根据儿科医生Bright Futures指南推荐的Medi-

Cal儿童和青少年服务，帮助你或你的孩子保持健康，这些服务是免费覆盖的。要阅读光明未来指南，请访问 [https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)。

增强护理管理（ECM）是一项Medi-

Cal管理式医疗计划（MCP）福利，适用于加州所有县，旨在支持MCP会员对复杂需求的全面护理管理。由于有复杂需求的儿童和青少年通常已经由一位或多位个案经理或其他服务提供者在分散的交付系统中服务，ECM提供了系统间的协调。符合该福利资格的儿童和青少年群体包括：

- 经历无家可归的儿童和青少年
- 儿童和青少年面临可避免的医院或急诊室使用风险
- 有严重心理健康和/或物质使用障碍（SUD）需求的儿童和青少年
- 在加州儿童服务（CCS）或CCS全儿童模式（WCM）注册且有超出CCS条件的儿童和青少年
- 参与儿童福利的儿童和青少年
- 从青少年矫正设施过渡的儿童和青少年

关于ECM的更多信息可在 <https://www.dhcs.ca.gov/CalAIM/ECM/Documents/ECM-Children-And-Youth-POFs-Spotlight.pdf>

此外，强烈建议ECM首席护理经理筛查ECM成员是否需要MCP提供的社区支持服务，作为传统医疗服务或场所的成本效益替代方案，并在符合条件且可用时转介这些社区支持。儿童和青少年可以从许多社区支持服务中受益，包括哮喘治疗、住房导航、医疗暂托和清醒中心。

社区支持是由Medi-Cal管理式医疗计划（MCP）提供的服务，无论符合条件的Medi-Cal会员是否符合ECM服务资格，均可获得。

关于社区支持的更多信息可在 <https://www.dhcs.ca.gov/CalAIM/Documents/DHCS-Medi-Cal-Community-Supports-Supplemental-Fact-Sheet.pdf>

通过Medi-



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

Cal儿童和青少年提供的部分服务，如PDN，被视为补充服务。这些服务不适用于21岁及以下的Medi-

Cal会员。为了继续免费获得这些服务，您或您的孩子可能需要在21岁或之前注册1915 (c) 家庭与社区服务 (HCBS) 豁免或其他长期服务与支持 (LTSS)。如果您或您的孩子正在通过Medi-

Cal儿童和青少年获得补充服务，并且即将满21岁，请联系CCHP，讨论继续护理的选择。

## 儿童健康检查与预防护理

预防护理包括定期健康检查、筛查以帮助医生及早发现问题，以及咨询服务，帮助在疾病、疾病或医疗状况引发问题之前发现。定期体检有助于您或您的孩子的医生发现任何问题。问题可能包括医疗、牙科、视力、听力、心理健康以及任何物质（酒精或毒品）使用障碍。CCHP覆盖任何需要时的体检（包括血铅水平评估），即使不是在您或孩子的常规体检期间。

预防护理还包括您或您的孩子所需的免疫接种（疫苗）。CCHP

必须确保所有注册儿童在就诊时都已完成所需的所有疫苗接种（疫苗）。预防性护理服务和筛查免费且无需事先批准（事先授权）。

您的孩子应在以下年龄进行体检：

- 出生后2-4天
- 1个月
- 两个月
- 4个月
- 6个月
- 9个月
- 12个月
- 15个月
- 18个月
- 24个月
- 30个月
- 3岁到20岁之间每年一次



会员服务请至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康计划 (CCHP) 就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org).

儿童健康检查包括：

- 全面的病史和全身体格检查
- 适龄疫苗接种（疫苗）（加州遵循美国儿科学会Bright Futures计划：[https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)）
- 如年龄适宜或必要，包括血液铅中毒筛查在内的实验室检测
- 健康教育
- 视力和听力筛查
- 口腔健康筛查
- 行为健康评估

如果医生在体检或筛查中发现您或您的孩子的身体或心理健康问题，您可能需要进一步寻求医疗护理。CCHP 将免费提供这些护理，包括：

- 医生、执业护士和医院护理
- 免疫（注射）以保持健康
- 物理治疗、言语治疗和职业治疗
- 家庭健康服务，包括医疗设备、用品和电器
- 视力问题的治疗，包括眼镜
- 听力问题的治疗，包括加州儿童服务（CCS）不覆盖时的助听器
- 行为健康治疗，如自闭症谱系障碍及其他发育障碍等健康状况
- 个案管理与健康教育
- 重建手术，是通过矫正或修复由先天缺陷、发育异常、创伤、感染、肿瘤或疾病引起的身体异常结构的手术，以改善功能或创造正常外观

---

## 血铅中毒筛查

所有参加CCHP的儿童应在12个月和24个月大，或如果未提前检测，则应在24至72个月之间接受血铅中毒筛查。如果父母或监护人要求，儿童可以进行血铅筛查。当医生认为孩子生活发生变化时，也应对儿童进行筛查。



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

## 帮助获得儿童和青少年健康护理服务

CCHP 将帮助21岁以下的会员及其家庭获得所需的服务。CCHP 护理协调员可以：

- 告诉你可用的服务
- 需要时帮助查找网络内或网络外的医生
- 帮忙预约
- 安排医疗运输，让孩子们能够顺利前往预约
- 协助协调CCHP未覆盖但可能通过按服务收费（FFS）Medi-Cal提供的服务的护理，例如：
  - 心理健康和物质使用障碍（SUD）的治疗与康复服务
  - 牙科问题的治疗，包括正畸

## 你可以通过按服务收费（FFS）、Medi-Cal或其他项目获得的其他服务

### 牙科检查

每天用毛巾轻柔擦拭宝宝的牙龈，保持牙龈清洁。大约在四到六个月时，宝宝的牙齿会开始长出“出牙期”。你应该在孩子长出第一颗牙齿时或一岁生日前，以先到者为准预约第一次看牙。

这些Medi-Cal牙科服务是免费的服务，适用于：

#### 0-3岁的婴儿

- 宝宝的第一次牙科检查
- 宝宝的第二次牙科检查
- 牙科检查（每六个月一次，有时更久）
- X光
- 洗牙（每六个月一次，有时更久）
- 氟化物清漆（每六个月一次，有时更久）
- 补牙
- 拔牙（拔牙）
- 急诊牙科服务
- \*镇静（如有医疗必要）



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

### 4至12岁儿童

- 牙科检查 (每六个月一次, 有时更久)
- X光
- 氟化物清漆 (每六个月一次, 有时更久)
- 洗牙 (每六个月一次, 有时更久)
- 磨牙密封剂
- 补牙
- 根管治疗
- 拔牙 (拔牙)
- 急诊牙科服务
- \*镇静 (如有医疗必要)

### 13至20岁青少年

- 牙科检查 (每六个月一次, 有时更久)
- X光
- 氟化物清漆 (每六个月一次, 有时更久)
- 洗牙 (每六个月一次, 有时更久)
- 符合条件者正畸 (牙套)
- 补牙
- 皇冠
- 根管治疗
- 部分假牙和全假牙
- 去治与根面平整
- 拔牙 (拔牙)
- 急诊牙科服务
- \*镇静 (如有医疗必要)

\*

当医生确定并记录局部麻醉不适合医疗, 且牙科治疗已获预先批准或无需预先批准 (事先授权) 时, 应考虑镇静和全身麻醉。

以下是无法使用局部麻醉、可能采用镇静或全身麻醉的一些原因:

- 身体、行为、发育或情绪状况阻碍患者对提供者进行治疗的反应
- 主要修复或外科手术
- 不配合的孩子
- 注射部位的急性感染
- 局部麻醉未能控制疼痛

如果您有疑问或想了解更多关于牙科服务的信息, 请致电Medi-Cal牙科客户服务热线1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922或711), 或前往 <https://smilecalifornia.org/>。

### 额外的预防性教育转介服务

如果你担心孩子在学校的参与度和学习能力不佳, 请咨询孩子的医生、老师或学校管理人员。除了CCHP覆盖的医疗福利外, 学校还必须提供帮助孩子学习、避免落后的服务。可



会员服务请至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康计划 (CCHP) 就在这里 周一至周五, 上午8点至下午5点, 电话免费。或者打电话给 加利福尼亚 中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

以帮助孩子学习的的服务包括：

- 语音与语言服务
- 心理服务
- 物理治疗
- 职业治疗
- 辅助技术
- 社会工作服务
- 咨询服务
- 学校护士服务
- 上下学交通

加利福尼亚教育部提供并支付这些服务费用。你与孩子的医生和老师一起，可能制定一个最适合孩子的个性化计划。



会员服务请至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康计划 (CCHP) 就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚 中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org).

# 六. 报告与解决问题

报告和解决问题有两种方式：

- 当你遇到问题，或者对CCHP、某位提供者，或对医疗服务或治疗不满时，可以提出投诉（申诉）。
- 当你不同意CCHP更换服务或不覆盖服务的决定时，可以使用申诉。

你有权向CCHP提出申诉和上诉，告诉我们你的问题。这并不剥夺您的任何法律权利和救济措施。我们不会因您向我们投诉或报告问题而歧视或报复您。告诉我们你的问题将帮助我们改善对所有成员的护理。

您可以先联系CCHP，告知您的问题。请在周一至周五上午8点至下午5点之间致电1-877-661-6230（听话台711）。请告诉我们你的问题。如果您有临床紧急健康问题——不能等到常规预约——您可以拨打我们的24小时护理咨询热线1-877-661-6230，选择选项1（TTY 711）。该服务全天候24小时、每周7天开放——甚至在周末和节假日也无休。

如果你的申诉或申诉在30天后仍未解决，或者你对结果不满意，可以致电加利福尼亚管理式医疗部门（DMHC）。请要求DMHC审查您的投诉或进行独立医疗审查（IMR）。如果您的案件紧急，例如涉及严重健康威胁，您可以立即联系DMHC，无需先向CCHP提出申诉或申诉。您可以免费拨打DMHC电话1-888-466-2219（TTY电话1-877-688-9891或711），或前往：<https://www.dmhc.ca.gov>。

加利福尼亚州卫生保健服务部（DHCS）Medi-

Cal管理式医疗监察专员也能提供帮助。如果你在加入、更改或离开健康计划时遇到困难，他们可以提供帮助。如果你搬家后在将Medi-

Cal转到新县时遇到困难，他们也能提供帮助。您可以于周一至周五上午8点至下午5点拨打申诉专员电话1-888-452-8609。电话免费。

你也可以向县资格办公室就你的Medi-Cal资格提出申诉。如果您不确定可以向谁提交申



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

诉，请拨打 1-877-661-6230 (TTY 711)。

如需举报错误的健康保险信息，请于周一至周五上午8点至下午5点致电Medi-Cal，电话1-800-541-5555。

## 投诉

投诉（申诉）是指你遇到问题或对CCHP或服务提供商提供的服务不满意。投诉没有时间限制。您可以随时通过电话、书面、邮寄或在线向CCHP投诉。在您的许可下，您的授权代表或服务提供者也可以为您提出投诉。

- **电话：**请于周一至周五上午8点至下午5点致电CCHP 1-877-661-6230 (TTY 711)。请提供您的健康保险计划编号、姓名及投诉原因。
- **邮寄方式：**致电CCHP 1-877-661-6230 (TTY 711)，要求将表格寄送给您。收到表格后，填写好。请务必提供您的姓名、健康保险计划编号及投诉原因。告诉我们发生了什么，以及我们如何帮助你。

请将表格邮寄至：

康特拉科斯塔健康计划  
会员申诉/申诉组  
中心大道595号, 100室  
马丁内斯·加利福尼亚州 94553

你的医生办公室会有投诉表格。

- **在线：**请访问CCHP网站 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

如果您需要投诉的帮助，我们可以为您提供帮助。我们可以为您提供免费的语言服务。请致电1-877-661-6230（听话电话711）。

在收到投诉后五个日历日内，CCHP会寄信告诉你我们已经收到投诉。30天内，我们会再寄一封信告诉

我们是如何解决你的问题的。如果你打电话给CCHP，处理的申诉与医疗保险、医疗必



会员服务请至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康计划 (CCHP) 就在这里 周一至周五, 上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚 中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

要性或实验性治疗无关，且申诉在下一个工作日结束前解决，您可能不会收到信件。

如果您有涉及严重健康问题的紧急事务，我们将开始快速（快速）的审核。我们会在72小时内给您决定。如需加快审核，请致电 1-877-661-6230（听电话711）。

在收到您的投诉后72小时内，我们将决定如何处理您的投诉，以及是否加快处理。如果我们发现不加快您的投诉处理，我们会告知您将在30天内解决您的投诉。您可以因任何原因直接联系DMHC，包括如果您认为您的关切符合加速审核资格、CCHP在72小时内未回复您，或您对CCHP的决定不满。

与Medi-

Cal处方药房福利相关的投诉不受CCHP申诉程序约束，也不符合管理式医疗护理部（DMHC）独立医疗审查的资格。会员可拨打1-800-977-2273（TTY 1-800-977-2273）并按7或711，提交关于Medi-Cal处方药房福利的投诉。或者去 <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。

与未受Medi-Cal处方约束的药房福利相关的投诉，可能有资格通过CCHP的申诉和申诉程序，以及DMHC的独立医疗复审进行审查。DMHC的免费电话是1-888-466-2219（TTY 1-877-688-9891）。您可以在 <https://www.dmhc.ca.gov/> 在线找到独立医疗复审/投诉表格及相关说明。

---

## 上诉

申诉和投诉是不同的。申诉是请求CCHP审查并更改我们对您服务所做的决定。如果我们向您发送了行动通知（NOA）信函，告知您我们将拒绝、延迟、更改或终止某项服务，而您不同意我们的决定，您可以请求我们提出申诉。您的授权代理人或服务提供者也可以在您书面许可下向我们申请申诉。



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

你必须在收到CCHP的NOA日期之日起60天内提出申诉。如果我们决定减少、暂停或停止您目前提供的服务，您可以在等待申诉结果期间继续使用该服务。这被称为“援助已付待定”。要申请待定援助，您必须在NOA上公布的日期起10天内或我们宣布您的服务将停止的日期之前（以较晚者为准）向我们申请申诉。在这种情况下，当你申请上诉时，你的服务将继续，等待上诉决定。

您可以通过电话、书面邮寄或在线提交申诉：

- **电话：**请于周一至周五上午8点至下午5点致电CCHP 1-877-661-6230（TTY 711）。请提供您的姓名、健康计划ID号码以及您申诉的服务。
- **邮寄方式：**致电CCHP 1-877-661-6230（TTY 711），要求将表格寄送给您。收到表格后，填写好。请务必填写您的姓名、健康计划ID号码以及您申诉的服务。  
请将表格邮寄至：

康特拉科斯塔健康计划  
会员申诉/申诉组  
中心大道595号，100室  
马丁内斯，加利福尼亚州 94553

你的医生办公室会有申诉表格。

- **在线：**访问 CCHP 官网。去 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

如果您需要帮助申请申诉或申请援助已付待定，我们可以为您提供帮助。我们可以为您提供免费的语言服务。请致电1-877-661-6230（听电话711）。

收到申诉后五天内，CCHP

会寄信告诉你我们已经收到申诉。30天内，我们将告知您我们的上诉决定，并向您发送上诉通知函（NAR）。如果我们在30天内未给出上诉决定，您可以向加州社会服务部（C DSS）申请州听证会，并向管理式医疗服务部（DMHC）申请独立医疗复审（IMR）。

但如果你先申请州听证会，而针对你具体问题的听证会已经举行，你不能就同一问题向DMHC申请IMR。在这种情况下，州听证会拥有最终决定权。但如果你的问题不符合IM



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点。电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

R的条件，即使州听证会已经举行，你仍然可以向DMHC投诉。

如果您或您的医生希望我们快速做出决定，因为决定申诉所需的时间会危及您的生命、健康或功能，您可以申请快速（快速）复核。如需加快审核，请致电1-877-661-6230（听话电话711）。我们将在收到您的申诉后72小时内作出决定。如果存在紧急的医疗问题，比如涉及严重健康威胁的情况，你无需在向DMHC投诉前向CCHP提出申诉。

## 如果您不同意上诉决定该怎么办

如果你申请申诉并收到NAR信件，说明我们没有改变决定，或者你从未收到NAR信且已经过30天，你可以：

- 向加州社会服务部（CDSS）申请州听证会，法官将审查你的案件。CDSS的免费电话是1-800-743-8525（TTY电话1-800-952-8349）。你也可以在<https://www.cdss.ca.gov>在线申请州听证会。关于申请州听证会的更多信息，请参见本章后面的“州听证会”一节。
- 请向管理式医疗服务部（DMHC）提交独立医疗审查/投诉表格，以便CCHP的决定进行审查。如果您的投诉符合DMHC独立医疗审查（IMR）程序的条件，一位非CCHP成员的外部医生将审查您的案件并做出CCHP必须遵循的决定。

DMHC的免费电话是1-888-466-2219（TTY 1-877-688-9891）。你可以在<https://www.dmhc.ca.gov>在线找到IMR/投诉表格和说明。

你不需要支付州听证会或IMR的费用。

你有权获得州听证会和IMR。但如果你先申请州听证会，而针对你具体问题的听证会已经举行，你就不能向DMHC申请同一问题的IMR。在这种情况下，州听证会拥有最终决定权。但如果问题不符合IMR资格，即使州听证会已经举行，你仍可向DMHC投诉。

以下章节提供了关于如何申请州听证会和IMR的更多信息。

与Medi-Cal处方药房福利相关的投诉和申诉不由CCHP处理。如需提交关于Medi-



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点。电话免费。或者打电话给加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

Cal处方药房福利的投诉和申诉，请致电1-800-977-2273（TTY 1-800-977-2273）并按7或711。与未受Medi-

Cal处方约束的药房福利相关的投诉和申诉，可能有资格申请DMHC的独立医疗复核（IMR）。

如果您不同意与Medi-Cal处方药房福利相关的决定，您可以申请州听证会。你不能向DMHC索取Medi-Cal药房处方福利的IMR。

---

## 与管理式医疗服务部（DMHC）的投诉与独立医疗复核（IMR）

IMR是指与CCHP无关的外部医生审查你的病例。如果你想要IMR，必须先向CCHP提出非紧急问题的申诉。如果你在30个日历日内没有收到CCHP的回复，或者你对CCHP的决定不满意，那么你可以申请IMR。您必须在通知上诉决定之日起六个月内申请IMR，但您只有120天时间申请州听证会。所以，如果你想要IMR和州听证会，请尽快提交投诉。

请记住，如果你先申请州听证会，而针对你具体问题的听证会已经举行，你不能就同一问题向DMHC申请IMR。在这种情况下，州听证会拥有最终决定权。但如果问题不符合IMR资格，即使州听证会已经举行，你仍可向DMHC投诉。

你可能直接拿到国际记忆记录（IMR），不用先向CCHP申诉。这适用于您的健康问题紧急的情况，比如涉及严重健康威胁的情况。

如果你向DMHC的投诉不符合IMR，DMHC仍会审查你的投诉，确保CCHP在你对其服务拒绝提出申诉时做出了正确的决定。

加利福尼亚州管理式医疗卫生管理部负责监管医疗服务计划。如果您对健康计划有申诉，应先拨打您的健康计划**1-877-661-6230**（听音频（TTY 711）联系健康计划，并按照您的



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

健康计划申诉流程，再联系相关部门。使用此申诉程序并不排除您可能获得的任何法律权利或救济。如果您需要紧急情况、健康计划未能令人满意解决的申诉，或超过30天未解决的申诉，您可以致电部门寻求帮助。你也可能有资格获得独立医疗审查（IMR）。如果您符合IMR资格，IMR流程将对健康计划在拟议服务或治疗的医疗必要性、实验性或研究性治疗的覆盖决定以及紧急或紧急医疗服务的付款争议中做出的医疗决策进行公正审查。该部门还设有免费电话（1-888-466-2219）和聋哑人士专用电话（1-877-688-9891）。该部门的网站 [www.dmhc.ca.gov](http://www.dmhc.ca.gov) 提供申诉表格、IMR申请表及在线说明。

---

## 州听证会

州听证会是与加州社会服务部（CDSS）法官及CCHP的会议。法官会帮你解决问题，并决定CCHP是否做出了正确的决定。如果您已经向CCHP提出上诉但仍对我们的决定不满意，或者30天后上诉未获决定，您有权请求州听证会。

您必须在我们NAR信函上所写日期起120天内申请州听证会。如果您在上诉期间给了您“待救助”，并且您希望该项目持续到州听证会有决定，您必须在我们NAR信函后10天内或在我们宣布服务终止日期之前（以较晚者为准）申请州听证会。

如果您需要帮助确保“已付援助待定”在州听证会最终决定前持续，请于周一至周五上午8点至下午5点致电1-877-661-6230，选项2联系CCHP。

如果你听不清或说话不清楚，请拨打711。

您的授权代表或服务提供者可以在您书面许可下为您申请州听证会。

有时您可以在未完成上诉程序的情况下申请州听证会。

例如，如果CCHP

未能正确或及时通知您服务，您可以申请州听证会，而无需完成我们的申诉流程。这被称为“认定耗尽”。以下是一些被视为耗尽的例子：



会员服务请至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康计划 (CCHP) 就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚 中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

- 我们没有向您提供您偏好语言的NOA或NAR信件
- 我们犯了一个影响你所有权利的错误
- 我们没有给你NOA的信
- 我们没有给你NAR信
- 我们在NAR信函中犯了错误
- 我们没有在30天内决定你的申诉
- 我们认为您的案件紧急，但未在72小时内回复您的申诉

您可以通过以下方式申请州听证会：

- **电话：**致电CDSS州听证部1-800-743-8525  
(听话电话1-800-952-8349或711)
- **邮寄方式：**填写附带申诉解决通知的表格，并  
邮寄至：  
加利福尼亚州社会服务部州听证处  
744 P Street, MS 9-17-433  
萨克拉门托，加利福尼亚州 95814
- **在线：**在线申请听证会，网址 [www.cdss.ca.gov](http://www.cdss.ca.gov)
- **通过电子邮件：**填写随申诉解决通知附带的表格，并发送给  
[Scopeofbenefits@dss.ca.gov](mailto:Scopeofbenefits@dss.ca.gov)
  - **注意：**如果您通过电子邮件发送，存在州听证司以外的人员拦截您的邮件的风险。  
考虑使用更安全的方式发送请求。
- **传真：**填写随上诉决议通知附带的表格，并传真至州听证部免费电话1-833-281-0903

如果您需要帮助申请州听证会，我们可以为您提供帮助。我们可以为您提供免费的语言服务。请致电1-877-661-6230（听话电话711）。

在听证会上，你需要向法官说明你为何不同意CCHP的决定。CCHP会告诉法官我们是如何做出决定的。法官可能需要长达90天才能裁决你的案件。CCHP必须遵循法官的裁决。

如果您希望CDSS快速做出决定，因为州听证所需的时间会危及您的生命、健康或完全功能，您可以、您的授权代表或您的医疗提供者联系CDSS，申请加快（快速）的州听证会。CDSS必须在收到你所有案件档案后，最迟于三个工作日内做出决定。



会员服务请至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康计划 (CCHP) 就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚 中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

## 欺诈、浪费与滥用

如果您怀疑某位提供者或Medi-Cal受益人存在欺诈、浪费或滥用行为，您有责任拨打保  
密免费电话1-800-822-6222或在线提交投诉 <https://www.dhcs.ca.gov/>。

提供者欺诈、浪费和滥用包括：

- 伪造医疗记录
- 开的药量超过了医学上必需的量
- 提供超过医疗必需的医疗服务
- 未提供服务的账单
- 当专业人员未提供服务时，对专业服务的账单
- 向会员提供免费或折扣的商品和服务，以影响会员选择的服务提供商
- 在成员不知情的情况下更换其初级保健医生

受益人欺诈、浪费和滥用包括但不限于：

- 向他人借出、出售或赠送健康计划身份证或Medi-Cal福利识别卡（BIC）
- 从多个医生那里获得类似或相同的治疗或药物
- 非紧急情况却去急诊室
- 使用他人的社会保障号码或健康计划ID号码
- 乘坐医疗和非医疗交通工具，进行非医疗相关服务、Medi-Cal未覆盖的服务，或在没有医疗预约或处方可取的情况下

要举报欺诈、浪费或滥用，请记录实施欺诈、浪费或滥用者的姓名、地址和身份证号码。

尽可能多地提供关于该人的详细信息，比如电话号码或如果是提供者的话是专科。请提供事件的日期和具体情况的摘要。

请将您的报告发送至：

康特拉科斯塔健康计划欺诈单元  
595 Center Avenue, Suite 100  
Martinez, CA 94553

或者拨打康特拉科斯塔健康服务24小时合规/欺诈热线，电话1-800-304-9490



会员服务请至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康计划 (CCHP)  
就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚  
中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

# 七. 权利与责任

作为CCHP成员，你有一定的权利和责任。本章解释了这些权利和责任。本章还包括你作为CCHP成员有权获得的法律通知。

## 你的权利

作为CCHP成员，您的权利如下：

- 一. 应被尊重和尊严对待，充分考虑隐私权及维护医疗信息（如病史、心理和身体状况或治疗，以及生殖或性健康）的保密需求
- 二. 将获得有关健康计划及其服务的信息，包括涵盖服务、提供者、从业者以及会员的权利和责任
- 三. 获取完整翻译成您偏好语言的书面会员信息，包括所有申诉和申诉通知
- 四. 就CCHP会员权利与责任政策提出建议
- 五. 能够在CCHP网络内选择初级保健医生
- 六. 以便及时访问网络服务提供商
- 七. 参与与医疗提供者就您自己的医疗保健做出决策，包括拒绝治疗的权利
- 八. 表达对组织或所接受护理的不满，无论是口头还是书面
- 九. 了解CCHP拒绝、延迟、终止（终止）或更改医疗请求的医疗原因
- 十. 为了获得护理协调
- 十一. 请求对拒绝、推迟或限制服务或福利的决定提出上诉
- 十二. 获取免费的语言口译和翻译服务
- 十三. 在您当地的法律援助办公室或其他团体寻求免费法律帮助
- 十四. 制定预先指示
- 十五. 如果服务或福利被拒绝，且你已经向CCHP提出上诉但仍对决定不满意，或者30天后上诉未获决定，申请州听证会，包括可能加快听证的情况
- 十六. 应申请从CCHP退办并更换县内其他健康计划
- 十七. 获取未成年人同意服务
- 十八. 可根据请求及时，免费获取其他格式（如盲文、大字印刷、音频及无障碍电子格式）的书面会员信息
- 十九. 免于任何形式的约束或隔离，这些限制或隔离被用作胁迫、纪律、便利或报复手段



会员服务请至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康计划 (CCHP) 就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚 中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

- 二十. 诚实地讨论可用的治疗选项和替代方案，以适合您的状况和理解能力的方式呈现，无论费用或覆盖范围如何
- 二十一. 以便获取并获取您的医疗记录副本，并请求修改或更正
- 二十二. 在不影响CCHP、你的服务提供者或州政府对你待遇的情况下，行使这些权利的自由
- 二十三. 根据联邦法律，可获得计划生育服务、独立分娩中心、联邦合格健康中心、印第安医疗服务提供者、助产服务、农村健康中心、性传播感染服务及CCHP网络外的急诊护理
- 二十四. 如果您需要帮助了解自己的福利或如何使用健康计划，请向CCHP寻求帮助
- 二十五. 可以免费向CCHP网络内的其他医生寻求第二意见
- 二十六. 有你信任的人——比如家人或照顾者——帮助你理解或在需要时做出护理决策
- 二十七. 基于您的种族、肤色、国籍、宗教、性别、性别认同、性取向、年龄、残疾或健康状况，不歧视地获得医疗服务
- 二十八. 询问CCHP的运作方式，或医生的报酬是否会影响你的护理

## 你的职责

CCHP 成员承担以下职责：

- 提供完整且准确的健康信息，包括用药情况以及过去或当前的疾病。
- 分享医生或CCHP需要的信息，以便给予他们正确的护理。
- 在他们了解自己的健康状况和护理计划之前，先提出问题。
- 如果他们的姓名、地址或家庭保险发生变化，请告知CCHP。
- 如果收费或收费方式不对，请告知CCHP。
- 参与护理决策，并在可能的情况下达成治疗目标的一致。
- 按照他们和医生达成的治疗方案进行。
- 通过遵循医生指示、按处方服用药物并采取预防护理，帮助照顾自己和家人的健康。



会员服务请至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康计划 (CCHP) 就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚 中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

- 按时去预约，或者如果他们迟到或需要取消，提前打电话。
- 需要续药时提前打电话。
- 尊重和尊严对待医生、诊所工作人员和CCHP工作人员。
- 请勿提供虚假或误导性信息，也不要发送虚假的索赔。
- 支付任何未被健康计划覆盖的服务的保费、共付额或费用（如果有的话）。

## 反歧视通知

歧视是违法的。CCHP 遵循州和联邦的民权法律。CCHP

不会因性别、种族、肤色、宗教、祖籍、国籍、族裔认同、年龄、精神残疾、身体残疾、医疗状况、遗传信息、婚姻状况、性别认同或性取向而非法歧视、排斥或区别对待他人。

CCHP 提供：

- 为残障人士提供免费的辅助工具和服务，帮助他们更好地沟通，例如：
  - 合格手语翻译
  - 其他格式的书面信息（大字版、音频、无障碍电子格式及其他格式）
- 为非英语母语人士提供的免费语言服务，例如：
  - 合格口译员
  - 用其他语言编写的信息

如果您需要这些服务，请在周一至周五上午8点至下午5点之间拨打1-877-661-6230，选择选项2（TTY 711）联系CCHP。

或者，如果你听不清或说话不清楚，可以拨打711使用加州中继服务。

## 如何提出申诉

如果您认为CCHP未能提供这些服务，或基于性别、种族、肤色、宗教、祖先、国籍、族裔认同、年龄、精神残疾、身体残疾、医疗状况、遗传信息、婚姻状况、性别、性别认同



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

或性取向等方面，您可以向CCHP的民权协调员提出申诉。您可以通过电话、邮寄、亲自或在线提交申诉：

- **电话：**请于周一至周五上午8点至下午5点拨打1-877-661-6230，联系CCHP民权协调员·选项2。或者，如果你听不清或说话不清楚，可以拨打711使用加州中继服务。
- **邮寄方式：**填写投诉表格或写信寄往：  
CCHP民权协调员  
成员申诉组  
中心大道595号，100室  
马丁内斯·加利福尼亚州 94553  
或者传真到：1-925-313-6047
- **亲自去：**去你的医生办公室或CCHP说你想提出申诉。
- **在线：**访问CCHP网站 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

## 加利福尼亚州医疗保健服务部民权办公室

你也可以通过电话、邮寄或在线向加利福尼亚州医疗服务部（DHCS）民权办公室提交民权投诉：

- **电话：**1-916-440-7370。如果你说话或听力不好，请拨打711（电信中继服务）。
- **邮寄方式：**填写投诉表格或寄信至：医疗保健服务部民权办公室  
P.O.邮政箱997413，MS 0009，萨克拉门托·加利福尼亚州 95899-7413

投诉表格可通过以下网站获取：

[https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language\\_Access.aspx](https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx)。

- **在线：**给 [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov) 发送电子邮件。

## 美国卫生与公共服务部民权办公室

如果您认为自己因种族、肤色、国籍、年龄、残疾或性别受到歧视，您也可以通过电话、邮寄或在线向美国卫生与公共服务部民权办公室提交民权投诉：

- **电话：**1-800-368-1019。如果您说话或听力不好，请拨打TTY 1-800-537-7697或711使用加州中继服务。



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点。电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

- **邮寄方式**：填写投诉表格或寄信至：美国卫生与公共服务部 200 Independence Avenue, SW Room 509F, HHH Building 华盛顿特区 20201

投诉表格可在 <https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html> 获取。

- **在线**：访问民权办公室投诉门户网站，地址 <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp>。

## 作为会员参与的方式

CCHP 希望听到你的声音。每个季度，CCHP 都会召开会议，讨论哪些地方做得好，以及 CCHP 如何改进。欢迎会员参加。来参加会议！

### 社区咨询委员会 (CAC)

CCHP有一个名为社区咨询委员会 (CAC) 的小组。该团体由康特拉科斯塔县的CCHP Medi-Cal会员和按服务收费的Medi-Cal受益人组成。如果你愿意，可以加入这个群组。该小组讨论如何改进CCHP政策，并负责：

- 至少每季度参加一次会议
- 参与焦点小组、倾听会、调查和/或访谈
- 向CCHP提供反馈，帮助他们最好地满足会员需求

如果你想加入这个小组，请拨打1-800-211-8040（听话日711）或1-877-661-6230，选项6（听话日711）。您也可以给 [cchp-cac@cchealth.org](mailto:cchp-cac@cchealth.org) 发邮件。更多信息请访问我们的网站 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。



会员服务请至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康计划 (CCHP) 就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

---

## 隐私措施通知

一份关于CCHP保护医疗记录保密政策和程序的声明可供查阅，并可根据要求向您提供。

如果你已达到同意敏感服务的年龄和能力，无需获得其他会员的授权即可获得敏感服务或提交敏感服务索赔。想了解更多关于敏感服务的信息，请阅读本手册第三章中的“敏感护理”。

您可以请求CCHP

将敏感服务的通信发送到您选择的其他邮寄地址、电子邮件地址或电话号码。这被称为“保密通信请求”。如果您同意接受护理，CCHP不会在未经您书面许可的情况下向他人透露您的敏感护理服务信息。如果您未提供邮寄地址、电子邮件地址或电话号码，CCHP将以您的名义向登记的地址或电话号码发送邮件。

CCHP会尊重您要求的保密沟通，按照您要求的形式和格式进行。或者，我们会确保您的沟通内容易于填写您要求的表格和格式。我们会把他们送到你选择的其他地点。您的保密通信请求有效，直到您取消或提交新的保密通信请求为止。

如果您希望将敏感服务相关的信息发送到不同的邮寄地址、电子邮件地址或电话号码，请致电CCHP会员服务部1-877-661-6230，并按选项2（TTY 711）。代表们每周一至周五上午8点至下午5点提供服务。

CCHP关于保护您的医疗信息的政策和程序声明（称为“隐私实践通知”）如下所示：

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



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

## 法律相关通知

本会员手册适用许多法律。即使这些法律未包含或解释在本手册中，这些法律也可能影响您的权利和责任。适用于本手册的主要法律是关于Medi-Cal项目的州和联邦法律。其他联邦和州法律也可能适用。

## 注意Medi-

## Cal作为最后手段支付方、其他健康保险（OHC）及侵权追偿

Medi-Cal项目遵循州和联邦关于第三方对会员医疗服务法律责任的法律法规。CCHP将采取一切合理措施，确保Medi-Cal项目成为最后支付方。

### Medi-Cal

会员可能拥有其他健康保险（OHC），也称为私人健康保险。拥有OHC的Medi-Cal会员必须先使用OHC进行覆盖服务，才能使用Medi-Cal福利。作为Medi-Cal资格的条件，您必须申请或保留任何可用的OHC，且对您不收取任何费用。

联邦和州法律要求Medi-

Cal会员报告OHC及现有OHC的任何变更。如果你没有及时申报OHC，可能需要偿还因误缴的DHCS福利。请在线提交您的OHC表格，<http://dhcs.ca.gov/OHC>。

如果您无法上网，可以通过拨打1-877-661-6230（TTY 711）向CCHP举报OHC。

或者您也可以致电DHCS的OHC处理中心，电话1-800-541-5555（听电话1-800-430-7077或711）或1-916-636-1980。

以下是部分不被视为OHC的保险名单：



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

- 汽车保险下的个人伤害和/或医疗支付保障。注意：请阅读以下关于人身伤害和工伤赔偿项目的通知要求。
- 人寿保险
- 工伤赔偿
- 房主保险
- 伞状保险
- 事故保险
- 收入替代保险（例如，Aflac）

DHCS有权和责任要求对Medi-

Cal非第一付款方的覆盖服务进行退款。例如，如果您在车祸或工作中受伤，汽车或工伤赔偿保险可能需要先支付您的医疗费用，或者如果Medi-

Cal支付了服务费用，则需偿还Medi-Cal。

如果您受伤且他人对您的伤害负有责任，您或您的法律代表必须在提起法律诉讼或索赔后30天内通知DHCS。请在线提交您的通知至：

- <https://dhcs.ca.gov/PIForms> [人身伤害项目](#)
- <https://dhcs.ca.gov/WC> [的工伤赔偿救助项目](#)

欲了解更多信息，请访问DHCS第三方责任与赔偿部门网站，<https://dhcs.ca.gov/tplrd>或致电1-916-445-9891。

---

## 关于遗产追偿的通知

Medi-

Cal项目必须向某些已故成员的遗嘱认证遗产追偿，以偿还其55岁生日或之后获得的Medi-

Cal福利。还款包括按服务收费、管理式护理保费或人均支付，涵盖护理机构服务、家庭和社区服务，以及会员在护理机构住院或接受家庭和社区服务期间所获得的相关医院和处方药服务。偿还金额不得超过成员遗嘱认证遗产的价值。



会员服务请至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康计划 (CCHP) 就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

欲了解更多信息，请访问DHCS遗产追回项目网站 <https://dhcs.ca.gov/er> 或致电1-916-650-0590。

## 行动通知

每当CCHP拒绝、延迟、终止或修改医疗服务请求时，CCHP都会向您发送行动通知（NOA）信函。如果你不同意CCHP的决定，你随时可以向CCHP提出申诉。请查看本手册第6章“上诉”部分，了解提交申诉的重要信息。当CCHP给你发送NOA时，如果你不同意我们的决定，它会告诉你所有权利。

### 通知内容

如果

CCHP全部或部分基于医疗必要性对您的服务进行拒绝、延误、修改、终止、暂停或减少，您的NOA必须包含以下内容：

- CCHP拟采取行动的声明
- 对CCHP决定原因的清晰简明说明
- CCHP的决定方式，包括CCHP使用的规则
- 医疗原因导致了这个决定。CCHP必须明确说明你的病情不符合规则或指南。

### 译本

CCHP必须完整翻译并提供共同偏好语言的会员信息，包括所有申诉和申诉通知。

完整翻译的通知必须包含CCHP拒绝、延迟、修改、终止、暂停或减少医疗服务请求的医疗原因。

如果无法获得您偏好语言的翻译，CCHP必须提供您偏好语言的口头帮助，以便您理解所获得的信息。



会员服务请至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康计划 (CCHP) 就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

# 八. 重要的数字和需要了解词汇

## 重要电话号码

- CCHP 会员服务 · 电话 1-877-661-6320, 选择选项2 (TTY 711)
- Medi-Cal 处方电话: 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273), 请按7或711
- 24小时咨询护士热线 · 电话1-877-661-6230, 选择选项1 (听话员711)
- 24小时心理健康接入热线 · 电话: 1-888-678-7277

## 需要知道的话

**活跃分娩期:** 孕妇处于分娩三个阶段, 无法安全转院或转移可能损害成员或未出生孩子的健康和安全的时段。

**急性期:** 一种短暂、突发的医疗状况, 需要迅速的医疗救助。

**美洲印第安人:** 符合联邦法律42 CFR 438.14条中“印第安人”定义的个人, 该定义为“印第安人”, 前提是此人符合以下任何一项:

- 是联邦认可的印第安部落成员
- 居住在城市中心, 并遇到以下一项或多种情况:
  - 是否属于部落、部落或其他有组织的印第安群体, 包括自1940年以来解散的部落、部落或团体, 以及其现今或未来被居住州认可的部落, 或是该成员的第一或第二代后裔
  - 是爱斯基摩人、阿留申人或其他阿拉斯加原住民吗?
  - 被内政部长认定为任何目的的印第安人
- 根据卫生与公共服务部长发布的规定, 被认定为印第安人



会员服务请至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康计划 (CCHP) 就在这里 周一至周五, 上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org).

- 被内政部长认定为任何目的的印第安人
- 卫生与公共服务部长认为其为印第安人，符合印第安医疗服务资格，包括作为加利福尼亚印第安人、爱斯基摩人、阿留申人或其他阿拉斯加原住民。

**申诉：**会员请求CCHP审查并更改关于所请求服务覆盖范围的决定。

**行为健康服务：**

包括专业心理健康服务（SMHS）、非专业心理健康服务（NSMHS）和物质使用障碍（SUD）治疗服务，以支持成员的心理和情绪健康。NSMHS通过健康计划为经历轻度至中度心理健康状况的会员提供。SMHS通过县心理健康计划（MHPs）提供，面向因心理健康障碍而严重功能障碍或有高功能退化风险的成员。紧急心理健康服务涵盖，包括在紧急环境中的评估和治疗。你所在县还提供酒精或药物使用服务，称为药物滥用服务（SUD）。

**福利：**本健康计划涵盖的医疗服务和药物。

**加州儿童服务（CCS）：** Medi-

Cal项目，为21岁以下患有某些健康状况、疾病或慢性健康问题的儿童提供服务。

**个案经理：**

注册护士（RN）、持证职业护士（LVN）或社会工作者，能够帮助会员了解主要健康问题并安排与其提供者的护理。

**认证护士助产士（CNM）：**

获得加利福尼亚注册护士委员会认证的注册护士和护士助产士资格的人。认证护士助产士可参与正常分娩的病例。

**脊椎指压师：**通过手法治疗脊柱的医生。

**慢性病：**

无法完全治愈、随时间恶化或必须治疗以避免成员恶化的疾病或其他医疗问题。



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

**诊所：**

会员可选择作为初级保健提供者（PCP）的机构。它可以是联邦合格健康中心（FQHC）、社区诊所、农村卫生诊所（RHC）、印第安医疗服务提供者（IHCP）或其他初级保健机构。

**社区成人服务（CBAS）：**

为符合条件的会员提供门诊、设施内的专业护理、社会服务、治疗、个人护理、家庭和护理人员培训与支持、营养服务、交通及其他服务。

**社区支持：**社区支持是帮助会员整体健康改善的服务。

他们提供住房、餐饮和个人护理等健康相关社会需求的服务。他们帮助社区成员，重点促进健康、稳定和独立。

**投诉：**成员对某项服务的口头或书面不满表达，可能包括但不限于：

- 所提供的护理质量或服务质量；
- 与提供者或员工的互动；
- 成员有权对CCHP、县心理健康或物质使用障碍项目或Medi-Cal提供者提出的延长时间提出异议。

投诉和申诉是一样的。

**连续护理：**计划成员在现有网络外提供者与CCHP同意的情况下，可持续获得Medi-Cal服务，最长达12个月。

**合同药品清单（CDL）：** Medi-

Cal处方经批准的药品清单，提供者可从中订购会员所需的覆盖药品。

**福利协调（COB）：** 确定哪些保险覆盖范围（Medi-



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

Cal、Medicare、商业保险或其他)对拥有多种健康保险保障的成员承担主要治疗和支付责任的过程。

**共付额 (共付额) :** 会员通常在服务时支付的款项,除了CCHP的付款之外。

**涵盖服务 :** CCHP负责支付的Medi-Cal服务。受覆盖服务受Medi-

Cal合同的条款、条件、限制和排除条款、任何合同修订以及本会员手册(亦称综合保险证明(EOC)和披露表格)中的规定约束。

**DHCS :** 加利福尼亚州卫生保健服务部。这是负责监督Medi-Cal项目的州办公室。

**注销 :**

因会员不再符合资格或更换新的健康计划而停止使用健康计划。会员必须签署一份表格,声明他们不再想使用该健康计划,或致电Health Care Options并通过电话取消注册。

**DMHC :** 加州管理式医疗部门(DMHC)。这是负责管理式医疗计划的州级办公室。

**助产士服务 :**

助产士服务包括健康教育、倡导以及身体、情感和非医疗支持。会员可以在分娩前、分娩中、产后及产后,包括产后期间获得助产士服务。助产士服务作为预防性服务提供,必须由医生或其他持证从业者推荐。

**耐用医疗设备(DME) :** 由会员的医生或其他提供者订购的医疗设备,这些设备在作为家庭使用的家庭、社区或设施中使用。

**早期和定期筛查、诊断与治疗(EPSTD) :** 请访问“Medi-Cal儿童与青少年”。

**急诊护理 :** 由医生或工作人员在医生指导下进行的检查,依法确定是否存在紧急医疗状况。医疗必需的服务,以确保你在机构能力范围内的临床稳定。

**紧急医疗状况 :**



会员服务请至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康计划(CCHP)就在这里 周一至周五,上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

具有极其严重症状的医疗或精神状况，如活跃分娩（见上文定义）或剧烈疼痛，以至于一个谨慎的外行人对健康和医学的普通了解，合理地认为不立即获得医疗救助可能会：

- 将成员的健康或未出生婴儿的健康置于严重危险之中
- 导致身体功能受损
- 导致身体部位或器官无法正常工作
- 死亡的结果

**紧急医疗运输：** 乘坐救护车或急救车辆前往急诊室接受急救医疗。

**增强护理管理（ECM）：**

ECM是一种整体、跨学科的护理方法，满足拥有最复杂医疗和社会需求的会员的临床和非临床需求。

**参保者：** 健康计划成员，通过该计划获得服务的人。

**既有患者：** 与某一提供者已有合作关系，并在健康计划规定的规定时间内就诊该提供者的患者。

**实验性治疗：** 处于实验室或动物试验阶段的药物、设备、程序或服务，之后在人体测试前进行。实验服务尚未进行临床调查。

**计划生育服务：** 预防或延缓怀孕的服务。为育龄成员提供服务，帮助他们确定孩子的数量和间隔。

**联邦合格健康中心（FQHC）：**

位于提供者较少地区的健康中心。会员可以在FQHC获得初级和预防性护理。

**按服务收费（FFS）Medi-Cal：** 有时CCHP不覆盖服务，但会员仍可通过FFS Medi-Cal获得服务，例如许多药房服务通过Medi-Cal Rx获得服务。

**后续护理：** 住院或治疗过程中，定期医生检查成员的进展情况。

**欺诈：** 明知欺骗行为的人故意欺骗或虚假陈述，可能导致该人或他人获得未经授权的利



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

益。

**独立分娩中心 (FBCs) :**

计划在孕妇成员住所之外分娩的医疗机构，且经州政府许可或批准提供产前分娩、产后护理及计划中包含的其他门诊服务。这些设施不是医院。

**申诉：**成员对某项服务的口头或书面表达不满，可能包括但不限于：

- 所提供的护理质量或服务质量；
- 与提供者或员工的互动；
- 成员有权对CCHP、县心理健康或物质使用障碍项目或Medi-Cal提供者提出的延长提出时间提出异议。

投诉和申诉是一样的。

**康复服务与设备：**帮助会员保持、学习或提升日常生活技能和功能的医疗服务。

**医疗保健选项 (HCO)：**可以为会员注册或取消健康计划的项目。

**健康保险：**通过偿还被保险人因疾病或伤害产生的费用，或直接支付护理提供者费用，从而支付医疗和手术费用的保险。

**家庭医疗：**在家中提供的专业护理及其他服务。

**家庭医疗服务提供者：**为成员提供专业护理及居家其他服务的提供者。

**临终关怀：**关怀以减轻绝症成员的身体、情感、社交和精神上的不适。临终关怀服务适用于会员预期寿命不超过六个月。

**医院：**会员接受医生和护士的住院和门诊护理的地方。

**医院门诊护理：**在医院内进行的内科或外科护理，无需住院。

**住院：**作为住院治疗住院治疗。

**印第安医疗服务提供者 (IHCP) :**



会员服务请至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康计划 (CCHP) 就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚 中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

由印第安卫生服务 ( IHS ) 、印第安部落、部落健康项目、部落组织或城市印第安组织 ( UIO ) 运营的医疗保健项目，这些术语见《印第安医疗改进法》第4条 ( 25 U.S.C. 第1603节 ) 。

**住院护理：**当成员因需要的医疗护理而在医院或其他场所过夜时。

**中级护理机构或家庭：**

在提供24小时住院服务的长期护理机构或住所中提供的护理。中间护理设施或养老院类型包括中间护理设施/发育障碍者 ( ICF/DD ) 、中级护理设施/发育障碍-恢复者 ( ICF/DD-H ) 和中间护理设施/发育障碍护理 ( ICF/DD-N ) 。

**试验性治疗：**

已成功完成食品药品监督管理局 ( FDA ) 批准的第一阶段临床试验，但尚未获得FDA批准的普遍使用，且仍在FDA批准的临床试验中进行调查的治疗药物、生物制品或器械。

**长期护理：**在机构中护理的时间超过入院月份加一个月。

**长期服务与支持 ( LTSS )：**帮助长期

健康问题或残疾人士在他们选择的地方生活或工作。这可以是在家里、工作场所、集体之家、养老院或其他护理机构。LTSS包括长期护理项目，以及在家中或社区提供服务的项目，也称为家庭与社区服务 ( HCBS ) 。部分LTSS服务由健康计划提供，另一些则单独提供。

**管理式医疗计划：**仅为特定医生、专科医生、诊所、药房和医院提供医疗保险计划的医疗保险计划，受益人已注册。CCHP是一种管理式医疗计划。

**Medi-Cal儿童和青少年福利：**

为21岁以下会员提供的福利，帮助保持健康。成员必须根据年龄进行适当的健康检查和适当的筛查，以发现健康问题并及早治疗疾病。他们必须接受治疗，以照顾或帮助检查中



会员服务请至 1-877-661-6230 ( TTY 711 ) 。 康特拉科斯塔健康计划 ( CCHP ) 就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

可能发现的疾病。根据联邦法律，这一福利也被称为早期定期筛查、诊断与治疗 (EPSDT) 福利。

**Medi-Cal Rx**：FFS Medi-Cal 的一部分药房福利服务，称为“Medi-Cal Rx”，为所有 Medi-Cal 受益人提供药房福利和服务，包括处方药和部分医疗用品。

**医疗之家：**

提供初级卫生保健主要功能的护理模式。这包括综合护理、以患者为中心、协调护理、可及性服务以及质量和安全。

**医疗必要性 (或称医疗必要性)：**

医疗必要性服务是合理且保护生命的重要服务。这种护理是为了防止患者严重生病或残疾。这种护理通过诊断或治疗疾病、疾病或伤害，减轻严重疼痛。对于21岁以下的会员，Medi-Cal的医疗必要服务包括为修复或帮助身体或精神疾病或状况 (包括物质使用障碍，SUD) 所需的护理。

**医疗运输：**当会员身体或医疗状况无法使用汽车、公交车、火车、出租车或其他公共或私人交通工具前往覆盖医疗预约或领取处方时，医疗服务提供者为其开具的交通服务。当您需要接送前往预约时，CCHP为您的医疗需求提供最低费用的交通费用。

**医疗保险：**

联邦健康保险计划，面向65岁及以上人群、某些有残疾的年轻人以及末期肾病患者 (需要透析或移植的永久性肾衰竭，有时称为终末期肾病 (ESRD))。

**会员：**任何符合条件且已注册在CCHP的Medi-Cal会员，并有资格获得覆盖服务。

**心理健康服务提供者：**为患者提供心理健康服务的医疗专业人员。

**助产服务：**产前、产中和产后护理，包括母亲的计划生育服务和新生儿的即时护理，由



会员服务请至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康计划 (CCHP) 就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚 中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

认证护士助产士 ( CNM ) 和持证助产士 ( LM ) 提供。

**网络：**一群与CCHP签约的医生、诊所、医院及其他提供者提供护理。

**网络提供者 ( 或网络内提供者 ) ：**选择“参与提供者”。

**非覆盖服务：**CCHP不覆盖的服务。

**非医疗交通：**在前往和返回由会员提供者授权的Medi-Cal覆盖服务预约时的交通，以及领取处方和医疗用品时的交通。

**非参与提供者：**不在 CCHP网络内的提供者。

**矫形装置：**一种用于身体外部的装置，用于支撑或矫正严重受伤或病变的身体部位，对成员康复是医学必需的。

**其他健康保险 ( OHC ) ：**其他健康保险 ( OHC ) 指的是除Medi-Cal以外的私人健康保险和服务支付方。服务可能包括医疗、牙科、视力、药房、医疗保险优势计划 ( C部分 ) 、医疗保险药物计划 ( D部分 ) 或医疗保险补充计划 ( Medigap ) 。

**区外服务：**会员在CCHP服务区域外的任何地点提供服务。

**网络外提供者：**非CCHP网络成员的提供者。

**门诊护理：**会员无需在医院或其他地方过夜接受所需的医疗护理。

**门诊心理健康服务：**为轻度至中度心理健康状况会员提供的门诊服务，包括：

- 个人或团体心理健康评估与治疗 ( 心理治疗 )
- 临床上需要评估心理健康状况的心理测试
- 门诊服务用于监测药物治疗情况
- 精神科咨询
- 门诊实验室、用品和补充剂

**姑息治疗：**



会员服务请至 1-877-661-6230 ( TTY 711 ) 。 康特拉科斯塔健康计划 ( CCHP ) 就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

为患重病成员减轻身体、情感、社交和精神上的不适。姑息治疗不要求会员预期寿命为六个月或更短。

**参与医院：与CCHP**

签有合同的持牌医院，在会员接受护理时为会员提供服务。部分参与医院可能向会员提供的涵盖服务受CCHP的利用审查和质量保证政策或CCHP与医院的合同限制。

**参与提供者（或参与医生）：**医生、医院或其他持牌医疗专业人员或持牌医疗机构，包括与CCHP签订合同、在会员接受护理时为会员提供覆盖服务的亚急性机构。

**医生服务：**由根据州法律获得执照执业的医学或整骨人员提供的服务，不包括医生在会员住院期间提供的服务，这些服务费用在医院账单中收费。

**计划：**前往“管理式医疗计划”。

**稳定后服务：**与紧急医疗状况相关的涵盖服务，在成员稳定后提供以保持成员稳定。稳定后护理服务由保险覆盖并支付。网络外医院可能需要预先批准（事先授权）。

**预批准（事先授权）：**会员或其提供者必须向CCHP申请某些服务的批准，以确保CCHP会覆盖这些服务的过程。推荐不等于批准。预批准和事先授权是一样的。

**处方药保障：**由医生开具的药物保障。

**处方药：**一种法律要求有持证提供者下令才能发放的药物，与无需处方的非处方（“OTC”）药物不同。

**初级保健：**前往“常规护理”。

**初级保健提供者（PCP）：**

会员在大部分医疗护理中拥有的持证提供者。初级保健医生帮助会员获得所需的护理。

初级保健医生可以是：



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

- 全科医生
- 内科医生
- 儿科医生
- 家庭医生
- 妇产科
- 印第安医疗服务提供者 (IHCP)
- 联邦合格健康中心 (FQHC)
- 农村卫生诊所 (RHC)
- 执业护士
- 医师助理
- 诊所

**事前授权 (预批准) :** 会员或其提供者必须向CCHP申请某些服务的批准，以确保CCHP会覆盖这些服务的流程。推荐不等于批准。预授权和预批准是一样的。

**义肢装置 :** 一种人工装置，用于替代缺失的身体部位。

**提供者目录 :** CCHP网络内的提供者列表。

**精神急诊医疗状况 :**

一种精神障碍，症状严重或严重到足以立即威胁到成员或他人，或成员因精神障碍立即无法提供食物、住所或衣物。

**公共卫生服务 :**

面向全体人群的健康服务。这些包括健康状况分析、健康监测、健康促进、预防服务、传染病控制、环境保护与卫生、灾害准备与响应以及职业健康等。

**合格提供者 :** 在适合治疗成员病情的执业领域具备资格的医生。

**重建手术 :**

通过矫正或修复身体异常结构，以改善功能或尽可能恢复正常外观的手术。身体的异常结构是由先天缺陷、发育异常、创伤、感染、肿瘤或疾病引起的。

**转诊 :**



会员服务请至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康计划 (CCHP) 就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚 中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

当会员的初级保健医生表示该会员可以从其他医疗提供者获得医疗服务时。部分覆盖护理服务要求转诊和预先批准（事先授权）。

**康复和康复治疗服务与设备：**帮助受伤、残疾或慢性病的会员获得或恢复心理和身体技能的服务和设备。

**常规护理：**

医疗必需的服务和预防护理、儿童健康检查，或如常规随访护理等护理。常规护理的目标是预防健康问题。

**农村健康诊所（RHC）：**

位于医疗服务提供者较少地区的健康中心。会员可以在RHC获得初级和预防性护理。

**敏感服务：**与心理、性与生殖健康、计划生育、性传播感染（STI）、艾滋病毒/艾滋病、性侵与堕胎、物质使用障碍（SUD）、性别肯定护理及亲密伴侣暴力相关的服务。

**严重疾病：**必须治疗且可能导致死亡的疾病或状况。

**服务区域：**CCHP服务的地理区域。这包括康特拉科斯塔县。

**专业护理：**由持证护士、技术员或治疗师在专业护理机构或会员家中提供的覆盖服务。

**专业护理机构：**提供全天候护理，只有受过培训的医疗专业人员才能提供。

**专科医生（或专科医生）：**

治疗某些类型健康问题的医生。例如，骨科医生治疗骨折；过敏科医生治疗过敏；心脏病专家则治疗心脏问题。在大多数情况下，会员需要初级保健医生的转诊才能去看专科医生。

**专业心理健康服务（SMHS）：**

为心理健康服务需求高于轻度至中度障碍的会员提供服务。

**亚急性护理设施（成人或儿科）：**



会员服务请至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康计划（CCHP）就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

为需要特殊服务的体弱成员提供全面护理的长期护理机构，如吸入治疗、气管切开、静脉输注管饲养和复杂伤口管理。

**绝症：**

一种无法逆转的医疗状况，如果疾病按自然进程发展，很可能在一年内或更短时间内死亡。

**侵权追偿：**当因他人负有责任的伤害而向Medi-

Cal会员提供或将获得福利时，DHCS将追回该会员因该伤害而获得的合理利益价值。

**分诊（或筛查）：**

由经过筛查培训的医生或护士评估成员的健康状况，以确定您护理需求的紧迫性。

**急诊护理（或急诊服务）：**为治疗需要医疗护理的非紧急疾病、伤害或状况而提供的服务。如果网络内医生暂时无法使用或无法获得，会员可以从网络外的医生那里获得急诊护理。

**1915 (c) 家庭与社区服务 (HCBS) 豁免：**

这是一项针对有被安置在养老院或机构风险人群的特殊政府项目。该项目允许DHCS为这些人提供社区健康支持 (HCBS)，使他们能够留在社区家庭。HCBS包括个案管理、个人护理、专业护理、康复治疗以及家庭主妇或家庭健康助理服务。它们还包括成人日间项目和临时照护。Medi-

Cal会员必须单独申请并符合豁免注册资格。有些豁免有等待名单。



会员服务请至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康计划 (CCHP) 就在这里 周一至周五，上午8点至下午5点.电话免费。或者打电话给 加利福尼亚 中继线路711。请在线访问 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

## 康特拉科斯塔地区医疗中心医疗中心医疗设施目录

约见

康特拉科斯塔地区医疗中心网络  
健康中心

电话：1-800-495-8885

或者注册MyChart，自行预约  
mychart.cchealth.org

如需给您的医生或医疗服务提供  
者的护理协调员留言，请致电：  
1-877-905-4545

加州听障中继/听障电话电话：  
1-800-735-2929

### 安提阿健康中心

2335 乡村山大道

加利福尼亚州安条克 94509  
(925) 608-8500

周一至周四：上午7：45 –  
晚上8：30\*  
星期五，上午7：45 –  
下午4：45\*

### 贝点家庭健康中心

太平洋大道215号

加利福尼亚州湾角·邮编94565

周一：上午7：45 – 晚上8：30\*  
周二 – 周五：上午7：45 –  
下午4：45\*

儿童牙科：

18岁及以下

(925) 427-8302

### 布伦特伍德健康中心

171 Sand Creek Road,  
Ste. 一个

加利福尼亚州布伦特伍德 94513

周一、周二、周三：上午7：45 –  
晚上8：30\*

周四，周五：上午7：45 –  
下午4：45\*

### 康科德健康中心

3052 柳树通道路

康科德，加利福尼亚州 94519  
(925) 681-4100

周一至周四：上午7：45 –  
晚上8：15\* 周五：上午7：45 –  
下午4：45\*

### 康科德健康中心

#### 2号楼

3024 柳树通道路

康科德，加利福尼亚州 94519  
(925) 681-4100

周一至周五：上午8：00 –  
下午5：00\*  
星期三：上午8：00 –  
晚上9：00\*

### 乔治与辛西娅·米勒健康中心

艾伦街25号

马丁内斯·加利福尼亚州 94553  
(925) 313-7900

周一、三、五、六：

上午7：45 – 下午4：45\*

周二、周四：上午7：45 –  
下午6：15\*

### 马丁内斯家庭医学中心

#### (1号楼)

阿罕布拉大道2500号

马丁内斯·加利福尼亚州 94553

周一 – 周五：上午7：45 –  
晚上8：45\*

牙科诊所电话：(925) 370-  
5300

### 北里士满中心

#### 健康方面

弗雷德·杰克逊路1501号（原第  
三街）

加利福尼亚州里士满 94801

周一 – 周五：上午7：45 –  
下午4：45\*

### 匹兹堡健康中心

2311 洛夫里奇路

加利福尼亚州匹兹堡 94565

周一至周四：上午7：45 -

晚上8：30\* 周五：上午7：45 -  
下午4：45\*

星期六：7：45-4：45 pm\*

(预约晚间时段)

牙科电话：(925) 431-2501

仅限紧急牙科：

请在早上7：00至7：30间致电预  
约当天。

(925) 431-2502

西县卫生中心

圣保罗大道13601号。

加利福尼亚州圣保罗 94806

(510) 231-9400

周一至周四：上午8：00至晚上8  
：45\*；周五和周六：上午8点至下  
午5点\*；

周六：上午8：00 -

下午5：00\* (仅限预约)

柳路健康中心

1420 柳树通道路

康科德, 加利福尼亚州 94520

(925) 646-5480

周一至周四：下午1：00 - 5：00  
pm\*

周五：上午8：00 - 中午12：00\*

仅限转介任命

*\*每日午餐休息, 来自*

*上午11：45 - 中午12：45*

## 其他重要电话号码

### 社区提供者网络 (CPN)

如需查询您的CPN提供者办公时间、地址和电话号码，请致电下方列出的会员服务电话或访问我们的网站：[www.contracostahealthplan.org](http://www.contracostahealthplan.org)

如需24小时紧急服务，请致电您的服务提供者办公室或CCHP咨询护士：1-877-661-6230（按1）（TTY 711）

### CCHP会员呼叫中心

**1-877-661-6230**

按1：咨询护士（24小时，每周7天）

新闻发布2：会员服务

第三版：药房服务

按键4：心理健康转诊与授权

按5：预约（仅限县卫生中心）

Press 6：市场部

Press 7：口译服务

### 药学

如需处方续药，请拨打瓶子上的电话号码。请提前7天订购续药。有些药物可能需要事先授权。

**要找到最近的Medi-Cal Rx药房，请致电800-977-2273（TTY 800-977-2273，按5或711），或前往<https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home>**

### 心理健康服务

1-888-678-7277

### 物质滥用服务

1-800-846-1652

### 女性健康

(925) 608-5360

### 医疗保健选项 (HCO)

1-800-430-4263

免费语言电话，提供医疗选项

英语及未列出的语言 ..... 1-800-430-4263

阿拉伯语 / 英语 ..... 1-800-576-6881

亚美尼亚语 / Հայերեն ..... 1-800-840-5032

柬埔寨 / 英语 ..... 1-800-430-5005

粤语 / 广东话 ..... 1-800-430-6006

波斯语 / 法尔斯语Y ..... 1-800-840-5034

苗族 / 苗族 ..... 1-800-430-2022

朝鲜语 / 朝鲜语 ..... 1-800-576-6883

老挝语 / 老挝语 ..... 1-800-430-4091

普通话 / 普通话 ..... 1-800-576-6885

俄语 / 俄语 ..... 1-800-430-7007

西班牙语 / 西班牙语 ..... 1-800-430-3003

他加禄语 ..... 1-800-576-6890

英语 / 越南语 ..... 1-800-430-8008

听障人士的HCO TDD热线

1-800-430-7077

加利福尼亚州卫生保健服务部 计划生育办公室

1-800-942-1054

老年人健康保险咨询与倡导项目 (HICAP)

1-800-510-2020

Denti-Cal受益人电话服务中心

1-800-322-6384

医疗-加州监察专员

1-888-452-8609

# 会员呼叫中心

会员呼叫中心

**1-877-661-6230**

(听力/语言障碍呼叫TTY 711)

(听力和言语障碍：请拨打TTY 711)

选项一： 咨询护士 (24小时, 每周7天)

Opción 1 护理顾问 (全天24小时)

:

选项二： 会员服务

Opción 2 会员服务

:

选项三： 药房服务

Opción 3 药品服务

:

选项四： 行为/心理健康服务

Opción 4 心理健康服务

:

选项五： 预约（仅限县卫生中心）

Opción 5 预约（仅限县卫生中心）

:

选项6： 市场营销部

Opción 6 市场营销部

:

选项7： 口译服务

Opción 7 口译服务

: