

CONTRA COSTA  
**HEALTH**



# Medi-Cal

## 會員手冊

# 2026

康特拉科斯塔縣

---

你需要知道的福利資訊

康特拉科斯塔健康計劃 (CCHP)

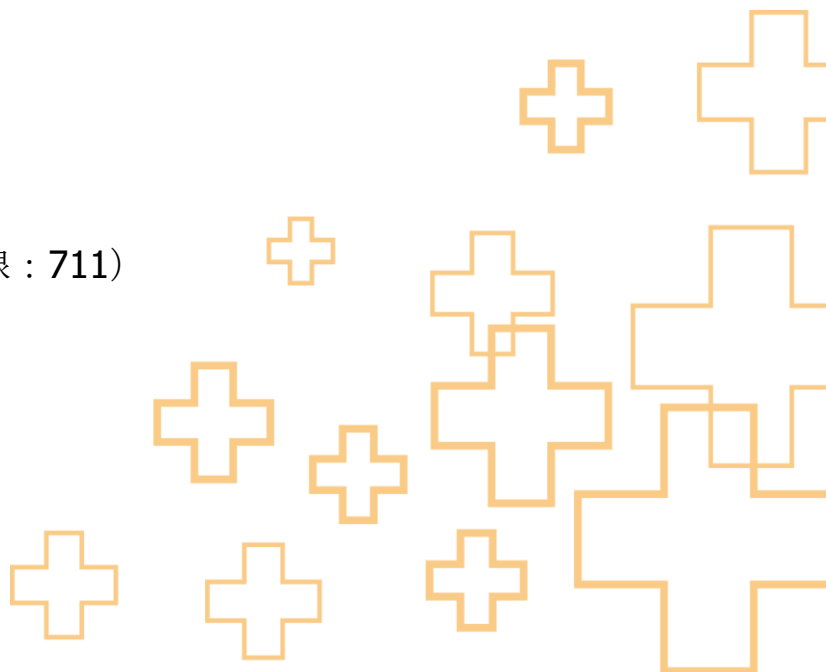
綜合保險證明 (EOC) 與揭露表



會員服務：1-877-661-6230 (聽聽專線：711)

週一至週五，上午8點至下午5點。

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



---

# 其他語言與格式

---

## 其他語言

您可以免費取得這本會員手冊及其他計畫資料，提供其他語言版本。康特拉科斯塔健康計畫（CCHP）提供合格譯者提供的書面翻譯。請致電 1-877-661-6230（聽講台 711）。通話免費。

閱讀此會員手冊，了解更多關於醫療語言協助服務，如口譯與翻譯服務的資訊。

---

## 其他格式

您可以免費取得這些資訊，包括點字、20 點大字體、音頻格式及無障礙電子格式（資料光碟）。請致電 1-877-661-6230（聽聽廣播 711）。通話免費。

---

## 口譯服務

CCHP提供合格口譯員提供的口語口譯服務及手語，全天候 24小時，且您無需付費。你不必使用家人或朋友作為口譯員。除非緊急狀況，我們不鼓勵未成年人擔任口譯員。口譯、語言及文化服務皆免費提供。全天候24小時、一週7天提供協助。如需語言協助，或想取得此手冊其他語言版本，請致電 1-877-661-6230（TTY 711）。通話免費。

---



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計畫（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

注意：若您需要語言協助，請撥打 1-877-661-6230（聽障：711）。也有為身心障礙者提供協助工具與服務，如點字及大字文件。請致電 1-877-661-6230（聽聽電話：711）。這些服務皆免費。

**الشعار بالعربية (Arabic)**

يرجى 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 1-877-661-6230 (TTY 711). هذه الخدمات مجانية.

**Հայերեն պիտակ (Armenian)**

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

**ឃ្លាសម្គាល់ជាភាសាខ្មែរ (Cambodian)**

ចំណាំ: បើអ្នកត្រូវការជំនួយជាភាសាខ្មែរ សូមទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-877-661-6230 (TTY: 711)។ ជំនួយនិងបសវាកម្មសត្វាជនពិការ  
ដូចជាឯកសារសរសេរជាអ្នកសរសេរសត្វាជនពិការភ្នែកឬឯកសារសរសេរជាអ្នកសរសេរពុម្ពពន់ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-877-661-6230 (TTY: 711)។ បសវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។



會員服務請至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康計劃 (CCHP) 就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

## 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.

## ह िंदी (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 लरोंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। 1-877-661-6230 (TTY: 711) पर कॉल करें। ये सेवाएँ लन: शुल्क हैं।

## 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.



會員服務請至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康計劃 (CCHP) 就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

## 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.

## ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

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



會員服務請至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康計劃 (CCHP) 就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給 加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

## 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 hluo mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx 1-877-661-6230 (TTY: 711). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

## ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)

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

## Русский (Russian)

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



會員服務請至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康計劃 (CCHP) 就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

## **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.

## **เท็กไณภาษาไทย (Thai)**

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



會員服務請至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康計劃 (CCHP) 就在這裡 週一至週五, 上午8點至下午5點. 通話免費。或者打電話給 加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org).

## 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.



會員服務請至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康計劃 (CCHP) 就在這裡 週一至週五, 上午8點至下午5點. 通話免費。或者打電話給 加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org).

# 歡迎來到 康特拉科斯塔 健康計劃！

感謝您加入 康特拉科斯塔健康計劃（CCHP）。CCHP 是一個針對持有 Medi-Cal 的人設立的健康保險計畫。CCHP 與加州政府合作，協助您獲得所需的醫療保健。

我們希望你能得到最好的照護。要做到這點，了解你的健康保險計畫運作方式會很有幫助。

- CCHP 是一個健康維護組織（HMO）。這表示我們透過醫師和診所的網絡，幫助您獲得所需的照護。
- 自1973年以來，我們一直在幫助康特拉科斯塔郡的人們。
- 我們與加州醫療服務部（DHCS）合作，為Medi-Cal會員提供醫療照護。
- 如果你是第一次使用這類健康保險計畫，請務必仔細閱讀這本手冊。它說明如何使用你的保險，以及你的權利與責任。

## 選擇您的醫生以及接受醫療服務的地點

加入CCHP後，您將選擇一位初級照護提供者（PCP）。這是你的主治醫生。您可以從兩組醫師和診所中選擇：

- 一. 區域醫療中心網絡（RMCN）-由康特拉科斯塔縣經營的醫師與診所。
- 二. 社區提供者網絡（CPN）- 指私人診所或社區健康中心的醫師與診所。

如果你在RMCN選醫生：

- 您將前往安提阿、貝波因特、布倫特伍德、康科德、馬丁內斯、匹茲堡、北里士滿或聖保羅的縣衛生中心。
- 你可能會在主要就診之外，也可能會看RMCN或CPN的其他醫師。



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計劃（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

- 如果你需要住院治療，你會前往位於馬丁內斯的康特拉科斯塔區域醫療中心（CC RMC）。它提供：
  - 急診照護
  - 孕婦照護
  - 加護病房
  - 針對長者的特別課程及更多

如果你選擇CPN的醫生：

- 你會在私人診所或社區診所接受治療。
- 你的醫院照護可能是在CCRMC或與CCHP合作的當地醫院。
- 要去社區醫院，你的家庭醫師（或他們轉介給你的專科醫師）必須把你送到那裡，並且被允許在該醫院治療病人。

重要提示：有些醫生可能不會接收新病人。如果您想要的醫生無法預約，請致電會員服務部，協助從提供者名錄中選擇其他醫師。

---

## 會員手冊

這本會員手冊說明你在CCHP下的保障情況。請仔細且完整地閱讀。它將幫助你了解自己的福利、可用的服務，以及如何獲得所需的照護。同時說明你作為CCHP成員的權利與責任。如果您有特殊健康需求，務必閱讀所有適用於您的章節。

此會員手冊亦稱為綜合保險證明（EOC）及揭露表。

**本EOC及揭露表僅為健康保險計畫的摘要。必須查閱健康保險合約以確定保障的具體條款與條件。** 欲了解更多，請致電 CCHP 1-877-661-6230（TTY 711）。

在本會員手冊中，CCHP

有時被稱為「我們」或「我們」。成員有時被稱為「你」。本會員手冊中，有些大寫詞彙具有特殊意義。

如需索取CCHP與加州醫療服務部（DHCS）之間的合約副本，請致電1-877-661-



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計劃（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

6230（聽講專線711）。您可以免費索取另一份會員手冊。您也可以到CCHP網站 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org) 找到會員手冊。您也可以索取CCHP非專有臨床及行政政策與程序的免費副本。這些資料也在CCHP網站上 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

---

## 聯絡我們

CCHP 隨時準備協助你。如有疑問，請致電 1-877-661-6230（聽清 711）。CCHP 每週一至週五上午 8 點至下午 5 點在此。通話免費。

您也可以隨時線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

謝謝

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



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計劃（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給 加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

# 目錄

<b>其他語言與格式</b> .....	<b>2</b>
其他語言 .....	2
其他格式 .....	2
口譯服務 .....	2
<b>歡迎來到康特拉科斯塔健康計劃！</b> .....	<b>9</b>
會員手冊 .....	10
聯絡我們 .....	11
<b>目錄</b> .....	<b>12</b>
<b>1. 成為會員的起步</b> .....	<b>15</b>
如何獲得幫助 .....	15
誰可以成為會員 .....	16
身分證 (ID) 卡 .....	16
<b>2. 關於您的健康保險計畫</b> .....	<b>19</b>
健康保險計畫概述 .....	19
你的計畫運作方式 .....	20
健康保險計畫變更 .....	21
搬到新縣或離開加州的學生 .....	21
照護連續性 .....	22
成本 .....	25
<b>3. 如何獲得醫療照護</b> .....	<b>28</b>
取得醫療服務 .....	28
初級照護提供者 (PCP) .....	29
醫療提供者網絡 .....	32
任命 .....	41
前往預約地點 .....	41
取消與重新排程 .....	41



會員服務請至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康計劃 (CCHP) 就在這裡 週一至週五, 上午8點至下午5點. 通話免費。或者打電話給 加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org).

付款 .....	42
轉介 .....	43
加州癌症平權法案轉介 .....	44
預先核准（事前授權） .....	45
第二意見 .....	46
敏感照護 .....	47
急診照護 .....	49
急診照護 .....	50
諮詢護理專線 .....	52
預先醫療指示 .....	52
器官與組織捐贈 .....	53
<b>4. 福利與服務 .....</b>	<b>54</b>
您的健康計劃涵蓋哪些福利與服務 .....	54
CCHP 涵蓋的 Medi-Cal 福利 .....	57
其他CCHP涵蓋的福利與計畫 .....	76
其他 Medi-Cal 計畫與服務 .....	92
你無法透過CCHP或Medi-Cal獲得的服務 .....	98
新舊技術的評估 .....	98
<b>5. 兒童與青少年健康照護 .....</b>	<b>100</b>
兒童與青少年的 Medi-Cal .....	100
兒童健康檢查與預防性照護 .....	102
血液鉛中毒篩檢 .....	103
協助取得兒童及青少年健康照護服務 .....	103
其他可透過按服務收費（FFS）、Medi-Cal或其他計畫獲得的服務 .....	104
<b>6. 報告與解決問題 .....</b>	<b>106</b>
投訴 .....	107
上訴 .....	108
如果您不同意上訴決定該怎麼辦 .....	109
與管理式醫療照護部（DMHC）的投訴與獨立醫療審查（IMR） .....	110
州聽證會 .....	111
詐欺、浪費與濫用 .....	113



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計劃（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

<b>7. 權利與責任</b> .....	<b>114</b>
你的權利 .....	114
你的責任 .....	115
反歧視通知.....	116
成為會員的方式 .....	117
隱私權行為通知 .....	118
法律相關通知 .....	119
關於 Medi-Cal 作為最後付款方、其他健康保險（OHC）及侵權追討的通知	119
關於遺產追討的通知 .....	120
行動通知 .....	121
<b>8. 重要的數字與詞彙</b> .....	<b>122</b>
重要電話號碼 .....	122
要知道的話.....	122
康特拉科斯塔區域醫療中心 Medi-Cal 設施目錄.....	133



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計劃（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

---

# 一. 成為會員的起步

---

## 如何獲得幫助

CCHP 希望你對自己的醫療狀況感到滿意。如果您對照護有任何疑問或疑慮，CCHP 希望聽到您的意見！

## 會員服務

CCHP 會員服務隨時準備協助您。CCHP 可以：

- 回答有關您的健康計劃及 CCHP 涵蓋服務的問題。
- 協助您選擇或更換家庭照護提供者（PCP）。
- 告訴你去哪裡可以獲得你需要的照護。
- 如果你英文有限，可以協助你獲得口譯服務。
- 幫助你取得其他語言和格式的資訊。
- 幫助你解決醫療服務上的問題
- 如果您不同意 CCHP 對您照護所做的決定，請協助您提出申訴
- 協助您對醫療提供者或健康保險計劃提出申訴（也稱為申訴）
- 告訴你如何取得 CCHP 身份證或其他會員資料的副本——無論是郵寄或線上
- 協助你更新聯絡資訊，例如地址或電話號碼

如果你需要幫助，請撥打 1-877-661-6230（聽清 711）。CCHP 每週一至週五上午 8 點至下午 5 點在此。通話免費。CCHP 必須確保你打電話時等待時間少於 10 分鐘。您也可以隨時造訪會員服務網站，網址為 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

CCHP 也鼓勵你在 [mychart.cchealth.org](http://mychart.cchealth.org)

註冊免費的 MyChart 會員入口帳號。你可以在電腦上使用 MyChart，或從 Apple App Store 或 Google Play 商店下載免費的行動應用程式。

透過 MyChart，您可以：

- 查看或更改您所指派的初級照護提供者（PCP）
- 在手機上查看您的 CCHP 會員證，或下載並列印



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計劃（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午 8 點至下午 5 點。通話免費。或者打電話給加州中繼線 711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

- 檢查你的理賠紀錄
- 閱讀CCHP的重要訊息

欲了解更多或報名，請造訪 [mychart.cchealth.org](http://mychart.cchealth.org)。

---

## 誰可以成為會員

每個州可能都有醫療補助計畫。在加州，Medicaid稱為 **Medi-Cal**。

你符合CCHP資格，是因為你符合Medi-Cal資格且住在康特拉科斯塔郡。你也可能符合社會安全局的Medi-Cal資格，因為你正在領取SSI或SSP。

如有登記相關問題，請致電 Health Care Options，電話 1-800-430-4263（聽聽電話 1-800-430-7077 或 711），或前往 <http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>。

如有關於社會安全福利的問題，請致電社會安全管理局 1-800-772-1213，或撥打 <https://www.ssa.gov/locator/>。

## 過渡性醫療醫療

如果你開始賺更多錢，且不再符合 Medi-Cal 資格，你可能申請過渡性 Medi-Cal。

您可以在當地縣政府辦公室詢問有關申請過渡性Medi-Cal資格的問題，請聯絡：

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

或致電 Health Care Options，電話 1-800-430-4263（聽障電話 1-800-430-7077 或 711）。

---


## 身分證（ID）卡

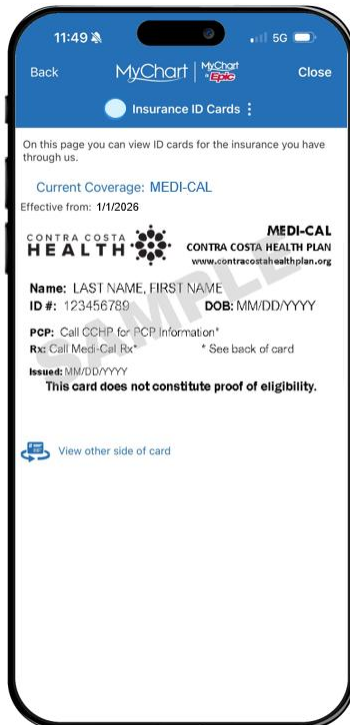
作為CCHP會員，您將獲得我們的CCHP身分證（ID）。在接受醫療服務或處方時，您必須出示您的 CCHP 身分證及 Medi-Cal 福利識別卡（BIC）。您的 Medi-Cal BIC 卡是加州政府寄給您的福利識別卡。你應該隨時攜帶所有生命卡。你的Medi-Cal BIC和CCHP身分證長得如下：



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計劃（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。



<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, (#8) 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>
---	--



您也可以隨時透過

MyChart ([mychart.cchealth.org](http://mychart.cchealth.org)) [查看您的 CCHP](#)

[會員證](#)。你可以在手機上播放，或在需要時下載並列印一份。

如果您在註冊日期後數週內未收到 CCHP 身份證，或您的 CCHP 證件損壞、遺失或被竊，請立即致電會員服務部。CCHP會免費寄給你一張新卡。請致電 1-877-661-6230 (聽講台 711)。如果您沒有 Medi-Cal BIC

卡，或卡片損壞、遺失或被竊，請致電當地縣政府辦公室。要找到你當地的縣政府辦公室，請前往 <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>。



會員服務請至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康計劃 (CCHP) 就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。



會員服務請至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康計劃 (CCHP) 就在這裡 週一至週五, 上午8點至下午5點.通話免費。或者打電話給 加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org).

---

# 二.關於您的 健康保險計畫

---

## 健康保險計畫概述

CCHP 是為康特拉科斯塔縣持有 Medi-Cal 的人設立的健康保險計畫。 CCHP 與加州政府合作，協助您獲得所需的醫療保健。

請與 CCHP

會員服務代表聯繫，了解更多關於健康計劃的資訊，以及如何讓它適合你。請致電 1-877-661-6230（聽講台 711）。

## 你的保險開始和結束的時間

當您註冊 CCHP 時，我們會在您註冊後兩週內寄送您的 CCHP

身份證（ID）。在接受醫療服務或處方時，您必須同時出示您的 CCHP 身分證及 Medi-Cal 福利識別卡（BIC）。

您的 Medi-Cal 保險每年都需要續保。如果您當地縣政府無法電子續保您的 Medi-Cal 保險，縣政府會寄送一份預先填寫好的 Medi-Cal 續保表。請填寫此表格並寄回您當地縣政府辦公室。您可以親自、電話、郵寄、線上或縣內其他電子方式歸還您的資料。

您可以隨時終止 CCHP

保險並選擇其他健康保險計畫。如需協助選擇新計畫，請致電 Health Care Options（聽清電話 1-800-430-7077 或 711），或前往 [www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov](http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov)。

CCHP 是 康特拉科斯塔郡 Medi-Cal 會員的健康保險計畫。請在 <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計劃（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

找到您當地的縣政府辦公室。

若符合以下任一情況，CCHP Medi-Cal 的保障可能會終止：

- 你搬出 康特拉科斯塔郡。
- 你已經沒有 Medi-Cal 了。
- 您將有資格申請一項豁免計畫，該計畫要求您已登記為按服務收費（FFS）Medi-Cal。
- 你身處監獄或監獄。

如果您失去 CCHP 的 Medi-Cal 保障，仍可能符合 FFS Medi-Cal 的資格。如果您不確定自己是否仍受CCHP保障，請致電1-877-661-6230（TTY 711）。

### 管理式照護中對美洲原住民的特別考量

美洲原住民有權不加入Medi-Cal管理式照護計畫，否則他們可以隨時、任何理由離開Medi-Cal管理式照護計畫，返回FFS Medi-Cal。

如果您是美洲原住民，您有權在印第安醫療提供者（IHCP）獲得醫療服務。你也可以繼續留在CCHP，或是退學（退學），同時從這些地點獲得醫療服務。欲了解更多有關報名及退學的資訊，請致電 1-877-661-6230（TTY 711）。

CCHP 必須為你提供照護協調，包括網內外個案管理。如果你要求從 IHCP 獲得服務，CCHP 必須協助你找到你心儀的網內或網外 IHCP。欲了解更多，請閱讀本手冊第三章的「提供者網絡」。

---

## 你的計畫運作方式

CCHP 是一個與 DHCS 簽約的管理式健康保險計畫。CCHP 與醫師、醫院及其他服務提供者合作，為會員提供醫療照護。作為CCHP會員，您可能有資格享有FFS Medi-Cal提供的部分服務。這些包括門診處方藥、非處方藥，以及部分醫療用品透過 Medi-Cal Rx 取得。

會員服務會告訴你 CCHP

的運作方式、如何獲得所需的照護、如何在辦公時間安排醫師預約、如何申請免費口譯服務或以其他格式取得書面資訊，以及如何查詢你是否符合交通服務資格。



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計畫（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

欲了解更多，請致電 1-877-661-6230（聽聽廣播 711）。您也可以在线上查詢會員服務資訊，網址為 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

---

### 健康保險計畫變更

如果有其他健康計畫可用，您可以隨時離開CCHP，加入您所在縣的其他健康保險計畫。如需選擇新計畫，請致電 Health Care Options，電話 1-800-430-4263（TTY 1-800-430-7077 或 711）。您可以在早上8點到晚上6點之間來電。週一到週五，或者去 <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov>。

處理你離開CCHP並加入你所在縣其他保險計畫的申請，可能需要30天或更久。欲了解申請狀態，請致電Health Care Options，電話1-800-430-4263（聽聽專線1-800-430-7077或711）。

如果你想更早離開CCHP，可以打電話給Health Care Options，申請快速（快速）退保。可申請加速退保的會員包括但不限於接受寄養或收養協助計畫服務的兒童、有特殊醫療需求的會員，以及已參加 Medicare 或其他 Medi-Cal 或其他商業管理式照護計畫的會員。

你可以聯絡當地縣政府辦公室申請離開CCHP。查詢您當地縣政府辦公室：<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>。

或致電 Health Care Options，電話 1-800-430-4263（聽障電話 1-800-430-7077 或 711）。

---

### 搬到新

#### 縣或離開加州的學生

您可以在美國任何地方，包括美國屬地，獲得緊急醫療和急診照護。例行及預防性照護僅涵蓋您所在縣市。如果您是搬到加州新縣就讀高等教育（包括大學）的學生，CCHP 將涵蓋您所在縣的急診室及急診護理服務。你也可以在新縣接受例行或預防性醫療，但必須通知CCHP。詳情請見下方。

如果您已登記 Medi-Cal，且是加州縣與您居住縣不同縣的學生，則無需在該縣申請 Medi-Cal。



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計畫（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

如果你暫時離家去加州另一個縣當學生，你有兩個選擇。你可以：

- 告訴康特拉科斯塔縣就業與人類服務部（EHSD）的資格工作人員，你暫時搬家去一所高等教育學校就讀，並提供你在新縣的地址。縣政府會更新案件紀錄，加入你的新地址和縣代碼。如果你想在縣繼續接受例行或預防性醫療，就必須這樣做。如果CCHP不服務你將就讀大學的縣，你可能需要更換健康保險計畫。如有疑問或避免加入新健康計畫延誤，請致電Health Care Options，電話1-800-430-4263（TTY 1-800-430-7077或711）。

### 或者

- 如果CCHP不服務你就讀的新縣，且你沒有將健康保險計畫改成該縣的保險，你只能在新縣獲得部分疾病的急診室和急診護理服務。想了解更多，請閱讀本手冊第三章「如何獲得照護」。若需例行或預防性醫療，則需使用位於康特拉科斯塔縣的CCHP醫療網絡。

如果您暫時離開加州前往其他州就讀，並希望繼續保有 Medi-Cal 保險，請聯絡康特拉科斯塔縣就業與人類服務部（EHSD）的資格工作人員。只要你符合資格，Medi-Cal 就能涵蓋其他州的緊急醫療和急診醫療。Medi-Cal 也會涵蓋加拿大和墨西哥需要住院的緊急照護。

當您身處加州以外時，例行及預防性照護服務不予涵蓋。你將不符合Medi-Cal的州外醫療福利保障資格。CCHP不會支付你的醫療費用。如果你想在其他州申請醫療補助，就必須在該州申請。Medi-Cal不涵蓋美國以外的緊急、緊急或其他醫療服務，除非加拿大和墨西哥有緊急醫療需求，如第3章所述。

外州藥局福利限制在延誤將無法提供醫療必要服務時，最多可達14天的緊急供應。如需更多協助，請致電 Medi-Cal Rx 1-800-977-2273，或線上造訪 <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home>。

---

## 照護連續性

### 網外醫療提供者的連續照護

作為 CCHP 會員，您將從 CCHP

網絡內的醫療提供者那裡獲得醫療服務。欲了解醫療提供者是否在 CCHP

網絡內，請閱讀我們的提供者名錄。您也可以使用我們的線上醫師搜尋工具，提供



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計畫（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

[www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org) 或

[www.cchealth.org/FindAProvider](http://www.cchealth.org/FindAProvider)。目錄中未列出的提供者可能不在 CCHP 網路中。

在某些情況下，你可能從不屬於CCHP網絡的醫師那裡獲得醫療服務。如果你必須更換健康計畫，或從FFS Medi-

Cal轉為管理式照護，或你有一位原本在網絡內但現在已不在網絡內的醫師，即使他們不在CCHP網絡內，你也可能繼續留住該醫師。這稱為連續照護。

如果你需要從網絡外的醫療提供者那裡就診，請致電CCHP，要求持續照護。如果以上條件皆屬實，您可能獲得長達12個月甚至更長時間的連續照護：

- 在加入CCHP之前，你和網外醫療提供者有持續的合作關係。
- 你在加入CCHP前的12個月內，至少有一次非緊急就診。
- 該網絡外提供者願意與 CCHP 合作，並同意 CCHP 的合約要求及服務付款。
- 該網外提供者符合 CCHP的專業標準。
- 該網絡外提供者已登記並參與 Medi-Cal 計畫。

欲了解更多資訊，請致電會員服務部 1-877-661-6230（聽聽 TTY 711）。

如果您的提供者在

12個月結束前未加入CCHP網絡、不同意CCHP付款率，或不符合照護品質要求，您需要更換為CCHP網絡內的提供者。如需討論您的選擇，請致電會員服務部 1-877-661-6230（聽聽廣播 711）。

CCHP無需為網外提供者提供某些輔助（支援）服務（如放射科、實驗室、透析中心或交通）的連續照護。你可以透過CCHP網絡中的醫療提供者獲得這些服務。

想了解更多關於連續照護的資訊，以及您是否符合資格，請致電 會員服務部。

### 完成網絡外醫療提供者的涵蓋服務

成為 CCHP 會員，您將獲得 CCHP

網絡內的服務提供者提供的保障。如果你在加入CCHP時或醫療提供者離開CCHP網絡時正在接受某些健康狀況的治療，你也可能仍能從網外醫療提供者獲得Medi-Cal服務。

如果您需要以下健康狀況的涵蓋服務，您可能可以在特定期間內繼續與網外醫療提供者就診：



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計畫（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

健康狀況	時代背景
急性狀況（需要迅速處理的醫療問題）。	只要你的急性狀況還在，我就會繼續。
嚴重的慢性身體和行為問題（你長期以來的嚴重健康問題）。	從保險開始或醫療提供者與CCHP合約結束之日起，最多可持續12個月。
孕期及產後照護。	在懷孕期間以及懷孕結束後12個月內。
孕產婦心理健康服務。	從診斷起或懷孕結束起，以較晚者為準，最多可延長12個月。
照顧出生至36個月大的新生兒。	自保險開始日起或醫療提供者與CCHP 合約結束之日起，最多可持續12個月。
絕症（危及生命的醫療問題）。	只要你的病情還在，就這樣。你仍可能在加入CCHP之日起超過12個月內獲得服務，或是該服務提供者停止與CCHP合作的那一天。
只要手術或醫療程序由網絡外提供者執行，只要該手術在涵蓋範圍內、醫療必要，且經CCHP授權，作為有文件記錄的治療過程，且由提供者推薦及記錄。	手術或其他醫療程序必須在醫師合約終止日起180天內，或自你加入CCHP生效日起180天內進行。

其他可能符合資格的病症，請致電 1-877-661-6230（聽導 711）。

如果網絡外的提供者不願意繼續提供服務，或不同意CCHP的合約要求、付款或其他照護條件，您將無法從該提供者那裡獲得持續的照護。您可能還能繼續從CCHP網絡中的其他供應商提供服務。

如需協助選擇合約醫師繼續照護，或若有疑問或無法從已不在 CCHP 網絡內的醫師那裡取得涵蓋服務，請致電會員服務部 1-877-661-6230（聽聽 TTY 711）。

CCHP 無需為 Medi-Cal 未涵蓋或不在 CCHP 與 DHCS 合約中涵蓋的服務提供連續性照



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計畫（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

護。欲了解更多關於照護連續性、資格及可用服務的資訊，請致電 會員服務。

## 成本

### 會員費用

CCHP 服務符合 Medi-Cal 資格的人。在大多數情況下，CCHP 會員無需支付涵蓋的服務、保費或自付額。

如果您是美洲原住民，則無需支付入學費、保費、自付額、共付額、共付額或其他類似費用。CCHP不得向任何直接從IHCP或轉介IHCP取得商品或服務的美洲原住民會員收費，亦不得將IHCP的支付金額減免至報名費、保費、自付額、分攤費用或類似費用。

如果您參加了聖克拉拉、舊金山或聖馬刁縣的縣兒童健康倡議計畫（CCHIP），或是參加Medi-Cal家庭計畫，您可能需要支付月費及共付額。

除了急診照護、非 CCHP 服務範圍的急診照護或敏感照護外，您必須先取得 CCHP 的預先核准（事先授權），才能前往 CCHP

網絡外的醫療提供者就診。如果你沒有取得預先核准（事先授權），且你轉到非網絡內的醫療提供者那裡接受非急診、非區域急診或敏感醫療的醫療，你可能需要為該醫療提供者提供的醫療費用支付費用。欲了解涵蓋服務清單，請參閱本手冊第四章「福利與服務」。

您也可以到CCHP網站上找到提供者名錄，網址為 [www.cchealth.org/FindAProvider](http://www.cchealth.org/FindAProvider)。

### 對於有長期照護及每月住民費用的會員

你可能每個月都必須為長期照護服務支付每月住院醫師費用（費用分攤）。您的每月居民費用金額取決於您的收入。每個月，您將自行支付醫療費用，包括但不限於長期照護費用，直到您已支付的金額等同於每月住民費用。之後，CCHP會支付你那個月的長期照護費用。在您支付整個月的長期照護月度住民費用之前，CCHP 不會給您理賠。

### 醫療提供者如何獲得報酬

CCHP 以以下方式支付醫療提供者：

- 人頭支付
  - CCHP 每月會向部分醫療提供者支付每位會員固定金額



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計畫（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

- 。這稱為人頭支付。CCHP 與醫療提供者會共同決定付款金額。
- FFS 付款
  - 有些提供者會照護CCHP會員，並寄送他們提供的服務帳單給CCHP。這稱為FFS付款。CCHP 與供應商合作決定每項服務的費用。
- 優質獎勵支付
  - CCHP可能會為部分提供者支付額外費用，以達成我們品質計畫中的某些目標。

想了解更多關於CCHP如何支付醫療提供者的資訊，請致電1-877-661-6230（聽聽錄音711）。

### 如果你收到醫療服務提供者的帳單

涵蓋服務是指CCHP必須支付的醫療服務。如果你收到任何 Medi-Cal 涵蓋服務的帳單，請不要支付。請立即致電會員服務，電話 1-877-661-6230（聽講 711）。CCHP會幫你判斷帳單是否正確。

如果您收到藥局的處方藥、用品或補充品帳單，請致電 Medi-Cal Rx 客服 1-800-977-2273，全天候 24 小時、一週 7 天服務。TTY 使用者可以使用選項 7 或撥打 711。你也可以造訪 Medi-Cal Rx 網站，網址為 <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。

### 請 CCHP 退還你的費用

如果您已付費購買已取得的服務，若符合以下所有條件，您可能資格獲得報銷（退還）：

- 你所獲得的服務是CCHP負責支付的涵蓋服務。CCHP 不會報銷 CCHP 不涵蓋的服務費用。
- 你是在符合資格的CCHP會員期間就獲得了涵蓋的服務。
- 你要求在獲得涵蓋服務之日起一年內退還。
- 你要出示證明你或代表你的人支付了該服務的費用，例如提供者提供的詳細收據。
- 你是從CCHP網絡中Medi-Cal註冊的醫療提供者獲得了涵蓋的服務。如果您有緊急照護、家庭計劃服務或其他 Medi-Cal 允許非網絡提供者無需事先核准（事先授權）即可執行的服務，則無需符合此條件。
- 如果涵蓋的服務通常需要預先核准（事先授權），你需要提供醫療提供者提供的證明，證明該服務有醫療需求。

CCHP 會透過一封叫做行動通知（Notice of Action, NOA）的信件告訴你是否會報銷。如果你符合上述所有條件，Medi-Cal



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計畫（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

登記的醫療提供者應該會退還你所支付的全部金額。如果醫療提供者拒絕退還， CCHP 會退還你所付的全部金額。

如果醫療提供者已登記 Medi-Cal， 但不 在 CCHP 網絡內且拒絕退還， CCHP 會退還， 但金額僅限於 FFS Medi-Cal 支付的金額。 CCHP 會退還您全額自付的緊急照護、家庭計劃服務， 或 Medi-Cal 允許非網絡醫療提供者無需事先核准（事先授權）即可提供的服務。若未符合上述條件， CCHP 將不予償還。

CCHP不會在以下情況下退還你：

- 你要求並獲得了 Medi-Cal 不涵蓋的服務， 例如美容服務。
- 該服務不屬於CCHP的涵蓋服務範圍。
- 你有未被支付的 Medi-Cal 月宿居民費用。
- 你去看了不接受Medi-Cal的醫生， 並且簽署了一份表格， 說你無論如何都想看診， 且會自己支付服務費用。
- 您的 Medicare Part D 計畫涵蓋處方藥需支付 Medicare Part D 的共付額。



會員服務請至 1-877-661-6230 (TTY 711)。 康特拉科斯塔健康計畫 (CCHP) 就在這裡 週一至週五， 上午8點至下午5點.通話免費。 或者打電話給 加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org).

# 三. 如何獲得醫療照護

## 取得醫療服務

請閱讀以下資訊，讓您了解醫療服務可從誰或哪一組醫療提供者那裡獲得。

您可以在CCHP生效日期開始獲得醫療服務。請務必隨身攜帶您的 CCHP 身分證 (ID)、Medi-Cal

福利識別證 (BIC) 及其他健康保險卡。千萬不要讓任何人使用你的BIC卡或 CCHP 身份證。

僅有 Medi-Cal 保障的新會員必須在 CCHP 網絡中選擇一位初級照護提供者 (PCP)。同時擁有Medi-Cal及綜合健康保險的新會員，不必選擇家庭醫師。

CCHP Medi-Cal 網絡是由與 CCHP

合作的醫師、醫院及其他醫療提供者組成的團體。如果您僅有 Medi-Cal 保險，您必須在成為 CCHP 會員之日起 30

天內選擇一位家庭醫師。如果你沒有選擇家庭醫師，CCHP會幫你挑選一位。

只要家庭醫師有空，CCHP中所有家庭成員都可以選擇同一位家庭醫師或不同的家庭醫師。

如果你有想留任的醫生，或想找新的家庭醫師，請到醫療提供者目錄查看CCHP網絡中所有家庭醫師及其他提供者的清單

。提供者目錄還有其他資訊，幫助你選擇家庭醫師。若您需要醫療提供者名錄，請致電 1-877-661-6230 (TTY 711)。您也可以CCHP網站上找到提供者名錄，網址為 [www.cchealth.org/FindAProvider](http://www.cchealth.org/FindAProvider)。您也可以致電 CCHP 會員服務部 1-877-661-6230 (TTY 711) 索取提供者專業資格資訊，如教育、訓練及證照。

若您無法從CCHP網絡內的參與醫療提供者獲得所需照護

，您的家庭醫師或CCHP網絡專科醫師必須向CCHP申請批准，才能將您轉介至網外醫師。這稱為轉介。你不需要轉診，就能前往網外醫療提供者，在本章後面的「敏感照護」標



會員服務請至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康計劃 (CCHP) 就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

題下列出敏感照護服務。

請閱讀本章其餘內容，進一步了解家庭醫師、醫療提供者名錄及醫療提供者網絡。

**Medi-Cal 處方計畫提供門診處方藥保險。欲了解更多，請閱讀本手冊第四章的「其他 Medi-Cal 計畫與服務」。**

## 初級照護提供者 (PCP)

你的初級照護提供者 (PCP) 是你大部分醫療照護所就診的持牌醫師。你的家庭醫師也會幫助你獲得其他需要的照護。您必須在註冊CCHP後30天內選擇家庭醫師。根據你的年齡和性別，你可以選擇家庭醫師、婦產科醫師、家庭醫師、內科醫師或小兒科醫師作為你的家庭醫師。

護理師執業者 (NP)、醫師助理 (PA) 或認證護理助產士也可以擔任您的家庭醫師。如果您選擇NP、PA或認證護理助產士，您可以被指派一位醫師來監督您的照護。如果您同時加入 Medicare 和 Medi-Cal，或同時擁有其他綜合健康保險，則不必選擇家庭醫師。

您可以選擇印第安人健康照護提供者 (IHCP)、聯邦合格健康中心 (FQHC) 或鄉村健康診所 (RHC) 作為您的家庭醫師。根據提供者類型，只要家庭醫師有空，你或許能為自己和其他CCHP成員選擇一位家庭醫師。

**注意：**即使IHCP不在CCHP網絡內，美洲原住民仍可選擇IHCP作為他們的家庭醫師。

若您在登記後30天內未選擇家庭醫師，CCHP

將為您指派至家庭醫師。如果你被指派到家庭醫師且想換人，請撥打 1-877-661-6230（聽障 711）。變動發生在下個月的第一天。

您的家庭醫師將：

- 了解你的健康史與需求
- 請妥善保存您的健康紀錄
- 提供你所需的預防性及例行醫療照護



會員服務請至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康計劃 (CCHP) 就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

- 如果需要，可以轉介你去看專科醫師
- 如果需要，請安排醫院照護

你可以在醫療提供者目錄中查找CCHP網絡中的家庭醫師

。提供者目錄列出了與CCHP合作的IHCP、FQHC和RHC。

您可以在 [www.cchealth.org/FindAProvider](http://www.cchealth.org/FindAProvider) 線上找到CCHP[提供者名錄](#)，或致電1-877-661-6230（TTY

711）申請郵寄服務提供者名錄。你也可以打電話詢問你想要的家庭醫師是否正在接收新病人。

### 醫師及其他醫療提供者的選擇

你知道自己的醫療需求最重要，所以最好選擇你的家庭醫師。最好選擇同一位家庭醫師，讓他們了解你的醫療需求。不過，如果你想換新的家庭醫師，隨時都可以換。你必須選擇在CCHP醫療網絡內且正在接收新病人的家庭醫師。

您的新選擇將在您做出變更後的一（1）個工作天內成為您的家庭醫師。如果家庭醫師不接受新病人，除非你告訴我們你（或你的孩子）曾看過該家庭醫師，或相信他會破例，否則我們無法更改。如果是這樣，變更只會在家家庭醫師確認接受你（或你的孩子）成為病人後才會發生。

如需更換家庭醫師，請致電 1-877-661-6230（TTY 711）。您也可以自行在 [mychart.cchealth.org](http://mychart.cchealth.org) 登入 MyChart

會員入口網站更改家庭醫師。這讓你能立即完成變更——不必等待 CCHP 會員服務代理。

如果主治醫師不接收新病人、已退出 CCHP網絡、不照顧你這個年齡的病患，或是對家庭醫師有品質問題未解決，CCHP可以更換。

如果你和家庭醫師合不來或意見不合，或錯過或遲到預約，CCHP或你的家庭醫師也可能要求你換一位新的家庭醫師。如果CCHP需要更換你的家庭醫師，CCHP會以書面形式告知你。

如果你的家庭醫師換了，你就會收到一封信。裡面會有你新家庭醫師的名字。若對申請新身分證有疑問，請致電會員服務。

選擇家庭醫師時需要考慮的一些事項：



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計劃（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

- 家庭醫師會照顧小孩嗎？
- 這位家庭醫師是在我喜歡使用的診所工作嗎？
- 家庭醫師的診所離我家、工作地點或孩子學校近嗎？
- 家庭醫師的診所離我住的地方近嗎？去家庭醫師診所方便嗎？
- 醫生和工作人員會說我的語言嗎？
- 這位家庭醫師有跟我喜歡的醫院合作嗎？
- 家庭醫師有提供我需要的服務嗎？
- 家庭醫師的辦公時間符合我的時間表嗎？
- 家庭醫師會和我使用的專科醫師合作嗎？

## 初次健康預約 (IHA)

### CCHP

建議，作為新會員，請在120天內前往新家庭醫師那裡就診，進行第一次健康預約，稱為初次健康預約 (IHA)。第一次健康預約的目的是幫助你的家庭醫師了解你的醫療歷史和需求。您的家庭醫師可能會詢問您的健康史，或要求您填寫問卷。你的家庭醫師也會告訴你有關健康教育、諮詢和課程，這些可以幫助你。

當您致電預約第一次健康檢查時，請告訴接電話的人您是CCHP會員。請提供你的CCHP識別號碼。

請攜帶您的Medi-Cal BIC卡、CCHP

身份證及其他健康保險卡前往預約。建議帶一份藥物清單和問題前往就診。準備好與您的家庭醫師討論您的醫療需求與疑慮。

如果你遲到或無法前往預約，務必打電話給你的家庭醫師診所。

如果您對第一次健康檢查有任何疑問，請撥打 1-877-661-6230（聽清 711）。

## 例行照護

例行照護就是一般的健康照護。它包括預防性照護，也稱為健康照護或健康照護。它幫助你保持健康，並防止生病。預防性照護包括定期健康檢查、篩檢、疫苗接種、健康教育及諮詢。

CCHP建議，特別是兒童，應接受規律的例行照護和預防性照護。CCHP

會員可獲得美國兒科學會及醫療保險與醫療補助服務中心推薦的所有早期預防服務。這些篩檢包括聽力與視力篩檢，有助於確保健康的發展與學習。有關小兒科醫師推薦服務清單



會員服務請至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康計劃 (CCHP) 就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

，請參閱美國兒科學會 [https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf) 的「Bright Futures」指引。

例行照護也包括生病時的照護。CCHP 會涵蓋你家庭醫師提供的例行醫療照護。

您的家庭醫師將：

- 提供大部分例行照護，包括定期健康檢查、疫苗接種、治療、處方、必要的篩檢及醫療建議。
- 保存你的健康紀錄。
- 如有需要，請轉介你給專科醫師。
- 如果需要，可以安排X光、乳房攝影或實驗室檢查。

當你需要例行照護時，會打電話給你的家庭醫師預約。除非是緊急狀況，否則請務必在就醫前打電話給你的家庭醫師。如需緊急照護，請撥打 **911** 或前往最近的急診室或醫院。

欲進一步了解CCHP涵蓋的醫療保健與服務，以及不涵蓋的內容，請閱讀本手冊中的第4章「福利與服務」及第5章「兒童與青少年健康照護」。

所有CCHP網絡內提供者皆可使用輔助工具與服務與身心障礙者溝通。他們也能用另一種語言或形式與你溝通。告訴你的醫療提供者或 CCHP 你需要什麼。

## 醫療提供者網絡

Medi-Cal 提供者網絡是由醫生、醫院及其他醫療提供者組成的團體，這些提供者與 CCHP 合作，為 Medi-Cal 會員提供 Medi-Cal 覆蓋的服務。

CCHP

是一個管理式醫療健康計畫。您必須透過CCHP的網絡內提供者獲得大部分涵蓋的服務。

你可以在沒有轉介或事前核准的情況下，前往網絡外的醫療提供者尋求緊急照護或家庭計劃服務。當您身處我們不服務的地區時，也可前往網絡外的醫療提供者提供區域外急診服務。你必須有轉診或預先核准，才能獲得其他網外服務，否則這些服務將不被涵蓋。

**注意：**即使IHCP不在CCHP網絡內，美洲原住民仍可選擇IHCP作為他們的家庭醫師。



會員服務請至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康計劃 (CCHP) 就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

如果您的家庭醫師、醫院或其他醫療提供者對提供涵蓋服務（如家庭計劃或墮胎）有道德上的反對，請致電 1-877-661-6230（聽障聽障 711）。想了解更多關於道德反對的資訊，請閱讀本章後面的「道德反對」。

如果你的醫療提供者對提供涵蓋的醫療服務有道德上的反對，他們可以協助你找到另一位能提供你所需服務的醫療提供者。CCHP 也能協助您找到願意提供服務的醫師。

## 網絡內提供者

您將在大部分醫療需求上使用 CCHP

網絡中的醫療提供者。您將從網絡內醫師那裡獲得預防性及例行醫療。你也會使用專科醫師、醫院及其他 CCHP 網絡中的醫療提供者。

欲取得網絡內醫師名錄，請致電 1-877-661-6230（TTY 711）。您也可以在线上找到提供者名錄，網址為 [www.cchealth.org/FindAProvider](http://www.cchealth.org/FindAProvider)。欲取得合約藥品清單，請致電 Medi-Cal Rx 1-800-977-2273（TTY 1-800-977-2273），並按 7 或 711。或者前往 Medi-Cal Rx 網站的 <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。

除非以下情況，否則您必須先取得CCHP的預先核准（事先授權），才能前往網絡外醫療提供者就診：

- 如果你需要緊急照護，請撥打 **911** 或前往最近的急診室或醫院。
- 如果你不在 CCHP 服務範圍內需要緊急照護，請前往任何急診照護機構。
- 如果你需要家庭計劃服務，請在沒有預先核准（事先授權）的情況下，前往任何 Medi-Cal 醫療提供者。

如果你不屬於上述任何情況，且在接受網絡外醫療提供者的醫療前，沒有取得預先核准（事先授權），你可能需要自行支付來自網絡外醫療提供者的醫療費用。

## 服務區域內的網絡外提供者

網外提供者是指沒有與 CCHP

合作協議的醫療提供者。除了急診照護和CCHP預先核准的照護外，你可能需要為服務區域內網外提供者提供的照護費用支付費用。

如果你需要醫療必需但網絡內沒有的醫療服務，你可能可以從網絡外的醫療提供者免費取



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計劃（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

得。如果你所需的服務在網內無法取得或距離你家很遠，CCHP

可能會核准轉介到網絡外的醫療提供者。

關於你所在地區的CCHP時間或距離標準，請參考 [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)。

如果我們轉介你到網絡外的醫療提供者，我們會支付你的醫療費用。

若在CCHP服務範圍內就診，您必須前往CCHP網絡內的急診照護提供者。你不需要預先核准（事先授權）就能從網內醫療提供者那裡獲得急診照護。你確實需要取得預先核准（事先授權），才能在CCHP服務範圍內的網外醫療提供者那裡就醫。

如果你在CCHP服務區內的網絡外醫療提供者那裡就診，可能需要自費。您可以在本章閱讀更多關於急診照護、急診照護及敏感照護服務的相關資訊。

**注意：**如果您是美洲原住民，您可以在我們醫療網絡外的IHCP接受醫療服務，無需轉介。網外IHCP也可以將美國原住民會員轉介至網內醫師，而無需先取得網內家庭醫師的轉診。

若您需要網路外服務協助，請撥打 1-877-661-6230（聽聽 711）。

## 服務區外

如果你不在CCHP服務範圍內，需要**非緊急或非緊急**的照護，請立即聯絡你的家庭醫師。

或撥打 1-877-661-6230（TTY 711）。

提醒一下，CCHP的服務區域是康特拉科斯塔縣。

如需緊急照護，請撥打**911**或前往最近的急診室或醫院。CCHP

涵蓋網絡外的緊急醫療。如果您前往加拿大或墨西哥並需要住院的緊急照護，CCHP會支付您的照護費用。如果您正在加拿大或墨西哥以外的國外旅行，需要緊急照護、急診照護或任何醫療服務，CCHP 不會 涵蓋您的照護。

如果你在加拿大或墨西哥支付了需要住院的緊急照護費用，你可以要求 CCHP

退還給你。CCHP

會審核你的申請。想了解更多關於還款的資訊，請閱讀本手冊第二章「關於您的健康計劃」。

如果您身處其他州或美國屬地，如美屬薩摩亞、關島、北馬里亞納群島、波多黎各或美屬



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計劃（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

維京群島，您都有緊急醫療保障。並非所有醫院和醫生都接受醫療補助。（Medi-Cal 是加州對 Medicaid 的稱呼。）如果你在加州以外需要緊急照護，請盡快告訴醫院或急診醫生你有 Medi-Cal 並且是 CCHPP 會員。

請醫院幫你影印 CCHP

的身分證。告訴醫院和醫生向CCHP開帳單。如果你收到其他州服務的帳單，請立刻打電話給CCHP。我們會與醫院及/或醫師合作，安排CCHP支付您的照護費用。

如果您身處加州以外，且有緊急門診處方藥的緊急需求，請藥局致電 Medi-Cal Rx，電話 1-800-977-2273。

**注意：**美洲原住民可在網絡外的IHCP接受服務。

若您對網外或服務區外的照護有疑問，請致電 1-877-661-6230（TTY 711）。如果診所關閉且您需要 CCHP 代表協助，請撥打 CCHP 的諮詢護理專線 1-877-661-6230，選擇選項 1（TTY 711）。

如果你需要CCHP服務區外的急診照護，請前往最近的急診照護機構。如果您正在美國境外旅行並需要緊急照護，CCHP 不會理賠您的照護。想了解更多關於急診照護的資訊，請閱讀本章後面的「急診照護」。

## 管理式照護的運作方式

CCHP 是一個管理式醫療健康計畫。CCHP

為居住在康特拉科斯塔縣的會員提供照護。在管理式照護中，您的家庭醫師、專科醫師、診所、醫院及其他醫療提供者共同合作照顧您。

CCHP

與醫療團體簽約，為會員提供醫療照護。醫療團隊由主治醫師和專科醫師組成。醫療團隊與其他供應商合作，如實驗室及耐用醫療設備供應商。醫療團隊也與一家醫院有聯繫。請檢查你的 CCHP 身分證，裡面有你的家庭醫師、醫療團隊和醫院名稱。

加入CCHP時，你會選擇或被指派給一位家庭醫師。你的家庭醫師是醫療團隊的一員。您的家庭醫師和醫療團隊負責指導您所有醫療需求的照護。您的家庭醫師可能會轉介您給專科醫師，或安排實驗室檢查和X光檢查。若您需要需要預先核准（事先授權）的服務，CCHP 或您的醫療團隊會審查預先核准（事先授權），並決定是否批准該服務。



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計畫（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

大多數情況下，你必須前往與家庭醫師合作的專科醫師及其他醫療專業人員。除了緊急狀況外，你還必須從與你的醫療團隊相關的醫院接受醫院照護。如果您遇到醫療緊急狀況，即使該機構與您的醫療團隊無關，也能立即在任何急診室、醫院或急診照護機構獲得照護。欲了解更多，請閱讀本手本第三章的「急診照護」與「急診照護」。

有時候，您可能需要醫療團隊中無法提供的服務。在這種情況下，您的家庭醫師會轉介您到其他醫療團體或網絡外的醫師。您的家庭醫師會要求您取得預先核准（事先授權）才能前往該醫療提供者。

大多數情況下，您必須先取得家庭醫師、醫療團隊或CCHP的事先授權，才能前往網絡外醫療提供者或非醫療團隊的醫師。您不需要事先核准（事先授權）即可申請緊急照護、家庭計劃服務或網內心理健康服務。

## 同時擁有 Medicare 和 Medi-Cal 的會員

如果您同時擁有 Medicare 和 Medi-Cal，仍然可以查看 Medicare 提供的服務提供者。您透過康特拉科斯塔健康計劃（CCHP）所享有的 Medi-Cal 保障不會改變您的 Medicare 福利。

如果您透過原始醫療保險（Original Medicare）或醫療保險優勢計劃（Medicare Advantage）取得醫療保險，請記得：

- 使用您的 Medicare 或 Medicare Advantage 卡來享受 Medicare 服務。
- 您可能需要使用您 Medicare Advantage 計劃網絡中的醫療提供者。
- 請查詢您的 Medicare Advantage 保險覆蓋證明（EOC）及提供者目錄，了解涵蓋哪些內容及該去哪裡。

如果您需要 Medi-Cal 涵蓋但不包含 Medicare 的服務，您必須使用 CCHP 的 Medi-Cal 醫療提供者網絡。（部分例外情況可能適用——詳見「網絡內提供者」章節。）

自2026年起，CCHP提供一項名為康特拉科斯塔健康照護加（Care Plus）的新計劃。Care Plus 是 Medicare 的 Medi-Cal 計劃（亦稱為 D-SNP），專為希望透過同一健康計劃同時取得 Medicare 與 Medi-Cal 服務的會員所提供。

欲了解更多關於 Care Plus 的資訊，請造訪 [www.cchealth.org/CarePlus](http://www.cchealth.org/CarePlus) 或致電 Care



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計劃（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

Plus, 電話 1-844-729-8412 (聽聽 TTY 711)。

## 醫生

您將從 CCHP

醫療提供者目錄中選擇一位醫生或其他提供者作為您的家庭醫師。你選擇的家庭醫師必須是網絡內的醫師。欲取得CCHP醫療提供者名錄, 請致電1-877-661-

6230 (聽障廣播711)。或者在網路上 [www.cchealth.org/FindAProvider](http://www.cchealth.org/FindAProvider) 找到。

如果你正在選擇新的家庭醫師, 也應該打電話給你想找的家庭醫師, 確保他們有接收新病人。

如果你在加入CCHP之前就有醫生, 而那位醫生又不在CCHP網絡內, 你可能有限時間內留住那位醫生。這稱為連續照護。您可以在本手冊第二章「關於您的健康計劃」中閱讀更多關於連續照護的資訊。欲了解更多, 請致電 1-877-661-6230 (聽聽廣播 711)。

如果你需要專科醫師, 你的家庭醫師會轉介你到

CCHP網絡內的專科醫師。有些專科醫師不需要轉診。欲了解更多關於轉介的資訊, 請閱讀本章後面的「轉介」。

請記得, 如果您沒有選擇家庭醫師, CCHP 會為您挑選一位, 除非您除了 Medi-Cal 之外還有其他綜合健康保險。你知道你的醫療需求最好, 所以最好是你自己選擇。如果你同時參加 Medicare 和 Medi-Cal, 或有其他健康保險, 你不必從 CCHP 選擇家庭醫師。

如果您想更換家庭醫師, 必須從 CCHP

醫療提供者名錄中選擇一位家庭醫師。務必確認家庭醫師有接收新病人。如需更換家庭醫師, 請撥打 1-877-661-6230 (TTY 711)。您也可以隨時透過 MyChart 會員入口網站更換家庭醫師, [mychart.cchealth.org](http://mychart.cchealth.org)。

## 醫院

遇到緊急狀況時, 請撥打**911**或前往最近的急診室或醫院。

如果不是緊急狀況, 你需要住院照護, 你的家庭醫師會決定你去哪家醫院。你需要去你家庭醫師使用且屬於CCHP醫療網絡的醫院。提供者名錄列出了 CCHP網絡中的醫院。



會員服務請至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康計劃 (CCHP) 就在這裡 週一至週五, 上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

## 女性健康專家

您可以前往CCHP網絡中的女性健康專家，獲得提供女性預防及例行照護服務所需的涵蓋照護。你不需要家庭醫師的轉介或授權即可獲得這些服務。如需協助尋找女性健康專家，您可以撥打 1-877-661-6230（聽聽廣播 711）。您也可以撥打24/7諮詢護理專線1-877-661-6230，選擇選項1（TTY 711）。或者，您也可以使用我們在 [www.cchealth.org/FindAProvider](http://www.cchealth.org/FindAProvider) 的提供者目錄線上搜尋。

對於家庭計劃服務，您的提供者不必是 CCHP 醫療提供者網絡內。你可以選擇任何 Medi-Cal 醫療提供者，無需轉診或預先核准（事先授權）即可前往。如需協助尋找非 CCHP 醫療提供者網絡外的 Medi-Cal 醫療提供者，請致電 1-877-661-6230。

## 醫療提供者目錄

CCHP 提供者目錄列出了 CCHP 網路中的提供者。該網絡是與 CCHP 合作的醫療提供者集團。

### CCHP

提供者名錄列出醫院、家庭醫師、專科醫師、護理師執業者、助產士護理師、醫師助理、家庭計劃提供者、FQHC、門診心理健康提供者、長期服務與支持（LTSS）提供者、獨立生產中心（FBC）、IHCP 及 RHC。

### 提供者名錄包含 CCHP

網絡內的醫師姓名、專科、地址、電話號碼、營業時間、所使用的語言，以及醫師是否接收新病人。提供者名錄也會顯示該提供者是否已告知CCHP他們提供性別肯定服務。同時也為建築提供了實體無障礙設施，如停車場、斜坡、帶扶手的樓梯，以及配有寬門和扶手的廁所。

欲了解更多關於醫師教育、專業資格、住院醫師完成、訓練及專科認證的資訊，請致電 1-877-661-6230（TTY 711）。

您可以在 [www.cchealth.org/FindAProvider](http://www.cchealth.org/FindAProvider) [找到線上提供者名錄](#)。

如需印刷版醫師名錄，請致電 1-877-661-6230（TTY 711）。

您可以在 <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/> [的 Medi-Cal Rx 藥局目錄中找到與 Medi-Cal Rx 合作的藥局名單](#)。您也可以致電 Medi-Cal Rx 1-800-977-2273（TTY 1-800-977-2273）並按 7 或 711，尋找附近的藥局。



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計劃（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

## 及時獲得醫療服務

您的網絡內醫療提供者必須根據您的醫療需求，提供及時的醫療服務。至少，他們必須提供你在下表所示時間範圍內的預約。

若您需要的服務在這些及時取得標準內無法在網內取得，CCHP必須授權轉介至網外醫師。

任命類型	您應該能在以下地區預約：
不需事先核准（事先授權）的急診預約	48小時
需要事先核准（事先授權）的急診預約	96小時
非緊急（例行）初級照護門診	10個工作天
非緊急（例行）專科照護預約，包括精神科醫師	15個工作天
非緊急（例行）心理健康提供者（非醫師）照護預約	10個工作天
非緊急（例行）心理健康提供者（非醫師）後續照護預約	最後一次約會後10個工作天
非緊急（例行）預約，為輔助（支援）服務提供，用於診斷或治療受傷、疾病或其他健康狀況	15個工作天
其他等待時間標準	你應該能在以下頻道連結：
會員服務電話於正常營業時間內等待時間	10分鐘
諮詢護理專線電話等待時間	30分鐘（接駁護理師）

有時候等比較久預約也沒問題。如果對健康無害，醫師可能會給你更長的等待時間。必須在你的紀錄中註明，延長等待時間不會對你的健康有害。你可以選擇等到之後的預約，或



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計劃（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

打電話給CCHP，轉到你選擇的其他醫療提供者。你的醫療提供者和CCHP會尊重你的意願。

根據您的需求，醫師可能會建議特定的預防服務時間表、持續病症的後續照護，或是持續轉介專科醫師。

當您致電CCHP或獲得涵蓋服務時，請告訴我們您是否需要口譯服務，包括手語。口譯服務免費提供。我們強烈不建議使用未成年人或家屬擔任口譯員。欲了解更多口譯服務，請致電會員服務部 1-877-661-6230（聽聽專關 711）。

如果您在 Medi-Cal Rx 藥局需要口譯服務，包括手語，請致電 Medi-Cal Rx 客服 1-800-977-2273，全天候 24 小時、每週 7 天服務。TTY 使用者可於週一至週五上午 8 點至下午 5 點撥打 711。

### 照護的交通時間或距離

#### CCHP

必須遵守你的照護所需的交通時間或距離標準。這些標準有助於確保你能在不必離家太遠的情況下獲得醫療照護。通勤時間或距離標準取決於你居住的縣。

若CCHP無法在這些交通時間或距離標準內為您提供照護，DHCS可能會允許採用不同的標準，稱為替代接取標準。關於你所在地區的CCHP時間或距離標準，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)。或撥打 1-877-661-6230（TTY 711）。

如果你無法在CCHP的通勤時間或距離標準內找到該服務提供者，無論CCHP是否使用其他標準來處理你的郵遞區號，都被視為距離。

如果您需要遠離居住地的醫療提供者就診，請致電會員服務部 1-877-661-6230（聽時 711）。他們能協助你找到離你更近的醫療提供者。如果 CCHP 無法從較近的醫療提供者那裡找到治療，你可以請 CCHP 安排交通，讓你前往你的醫療提供者那裡，即使該提供者離你居住地很遠。

如果您需要藥局服務提供者的協助，請致電 Medi-Cal Rx 1-800-977-2273（TTY 1-800-977-2273），並按 7 或 711。



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計劃（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

## 任命

當你需要醫療照護時：

- 打電話給你的家庭醫師。
- 通話時準備好你的 CCHP ID 號碼。
- 如果辦公室關閉，請留言並留言你的姓名和電話。
- 請攜帶您的Medi-Cal BIC卡和 CCHP 身份證前往預約。
- 如果需要，請要求交通工具前往預約。
- 在預約前請要求所需的語言協助或口譯服務，以便就診時能獲得服務。
- 準時到診，提前幾分鐘到手簽到、填寫表格，並回答家庭醫師的任何問題。
- 若無法如期或遲到，請立即致電。
- 準備好你的問題和用藥資訊。

如果你有緊急狀況，請撥打**911**或前往最近的急診室或醫院。如果你需要幫助判斷需要多急需照護，而你的家庭醫師無法與你通話，請撥打CCHP護理諮詢專線1-877-661-6230，選擇選項1（TTY 711）。

## 前往預約地點

如果您無法前往及從涵蓋服務的預約地點，CCHP

可以協助安排交通。根據您的情況，您可能符合醫療運輸或非醫療運輸的資格。這些交通服務非緊急用途，且免費提供。

如果你遇到緊急狀況，請撥打 **911**。提供與緊急照護無關的服務與預約交通。

欲了解更多，請閱讀本手冊第四章中的「非緊急情況的交通福利」。

## 取消與重新排程

如果你無法趕到預約，請立即致電你的醫療提供者辦公室。大多數醫療提供者要求你在預約前24小時（1個工作天）致電取消預約。如果你多次錯過預約，醫師可能會停止為你提供醫療服務，你必須尋找新的醫師。



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計劃（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

## 付款

除非

你有長期照護的月度住民費用，否則你不必支付涵蓋的服務費用。欲了解更多，請閱讀本手冊第二章的「針對長期照護及每月住院醫師費用會員」。大多數情況下，你不會從醫療提供者那裡收到帳單。在接受醫療服務或處方時，您必須出示您的 CCHP 身分證和 Medi-Cal BIC

卡，讓醫師知道該向誰收費。您可以取得福利說明（EOB）或提供者的聲明。EOB和對帳單不是帳單。

如果你收到帳單，請撥打 1-877-661-6230（TTY 711）。若收到處方藥帳單，請致電 Medi-Cal Rx 1-800-977-2273（TTY 1-800-977-2273），並按 7 或 711。或者前往 Medi-Cal Rx 網站的 <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。

告訴CCHP你被收取的金額、服務日期以及帳單原因。

CCHP會幫你判斷這筆帳單是否屬於有保障的服務。您不需要支付 CCHP

對任何涵蓋服務所欠款項的醫療費用。如果你是從網絡外的醫療提供者那裡接受治療，且沒有獲得CCHP的預先核准（事先授權），你可能需要支付你所接受的醫療費用。

除非以下情況，否則您必須先取得CCHP的預先核准（事先授權），才能前往網絡外醫療提供者就診：

- 你需要緊急醫療，請撥打 **911** 或前往最近的急診室或醫院。
- 您需要家庭計劃服務或與性傳染病檢測相關的服務，在這種情況下，您可以無需事先核准（事先授權）前往任何 Medi-Cal 服務提供者。
- 你需要心理健康服務，在這種情況下，你可以看網絡內的醫療提供者，或是前往縣的心理健康計畫提供者，無需事先核准（事先授權）。

如果你需要從網絡外的醫療提供者那裡獲得醫療必要照護，因為CCHP網絡內沒有提供，只要該照護是Medi-

Cal涵蓋的服務，且你已獲得CCHP的預先核准（事先授權），你就不必支付

費用。欲了解更多關於急診照護、急診照護及敏感服務的資訊，請參閱本章的相關標題。

如果你收到帳單或被要求支付你認為不需要支付的共付額，請撥打 1-877-661-6230（聽聽時日

711）。如果你付了帳單，可以向CCHP提交理賠申請表。你需要以書面形式告知CCHP



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計劃（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

，說明你所購買的商品或服務。CCHP會閱讀你的理賠，決定你是否能拿回錢。

如有疑問 或索取理賠表格，請 致電 1-877-661-6230 (TTY 711)。

如果你在退伍軍人事務系統內取得服務，或是在加州以外取得非涵蓋或未經授權的服務，你可能需要自行支付費用。

CCHP 不會在以下情況下退還你：

- Medi-Cal不涵蓋這些服務，例如美容服務。
- 你有未被支付的 Medi-Cal 月宿居民費用。
- 你去看了不接受Medi-Cal的醫生，並且簽署了一份表格，說你無論如何都想看診，且會自己支付服務費用。
- 您要求退還 Medicare Part D 計畫所涵蓋處方藥的共付額。

---

## 轉介

如果你需要專科醫師的照護，你的家庭醫師或其他專科醫師會轉介你去看專科醫師。專科醫師是專注於某一類型的醫療服務提供者。轉介你的醫師會協助你選擇專科醫師。為了確保你能及時就診專科醫師，DHCS

會為會員設定預約時間。這些時間範圍已列於本章前半段的「及時就醫」中。您的家庭醫師診所可以協助您預約專科醫師。

其他可能需要轉診的服務包括門診程序、X光檢查、實驗室檢查，以及與非CCHP網絡內的醫療提供者的服務與程序。

你的家庭醫師可能會給你一張表格，讓你帶去看專科醫師。專科醫師會填寫表格並寄回給你的家庭醫師。專科醫師會持續治療，直到他們認為你需要治療為止。

如果你有長期需要特殊醫療照護的健康問題，可能需要定期轉診。有固定轉診代表你可以多次去同一位專科醫師，而不必每次都拿到轉診。

如果你在取得永久轉介時遇到困難，或想要取得 CCHP 轉介政策副本，請致電 1-877-661-6230 (TTY 711)。

您 不需要 以下推薦：

- 家庭醫師就診



會員服務請至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康計劃 (CCHP) 就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

- 婦產科 (OB/GYN) 就診
- 緊急或急診就診
- 成人敏感服務，例如性侵照護
- 家庭計劃服務 (欲了解更多，請致電家庭計劃資訊與轉介服務辦公室，電話1-800-942-1054)
- HIV 檢測與諮詢 (12歲或以上)
- 性傳染病服務 (12歲或以上)
- 脊椎指壓服務 (若由網絡外的FQHC、RHC及IHCP，可能需要轉介)
- 初步心理健康評估

未成年人也可以在未經父母或監護人同意的情況下，接受某些門診心理健康治療或諮商與物質使用障礙 (SUD) 治療與服務。欲了解更多，請閱讀本章後面的「未成年同意服務」以及本手冊第四章的「物質使用障礙 (SUD) 治療服務」。

---

## 加州癌症平權法案轉介

複雜癌症的有效治療取決於許多因素。這些包括正確診斷及及時接受癌症專家的治療。如果您被診斷出複雜癌症，新的加州癌症照護公平法案允許您向醫師申請轉介，前往網絡內的國家癌症研究所 (NCI) 指定癌症中心、NCI社區腫瘤研究計畫 (NCORP) 附屬機構，或合格的學術癌症中心接受癌症治療。

若 CCHP 沒有網絡內的 NCI 指定癌症中心，CCHP 會允許您向加州這些網絡外中心申請轉診，以便接受癌症治療，前提是該中心與 CCHP 同意付款，除非您選擇其他癌症治療提供者。

如果您被診斷出癌症，請聯絡 CCHP，了解您是否符合這些癌症中心的服務資格。

**準備好戒菸了嗎？欲了解英語服務，請致電1-800-300-8086。西班牙語請致電1-800-600-8191。**  
**想了解更多，請前往 [www.kickitca.org](http://www.kickitca.org)。**



會員服務請至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康計劃 (CCHP) 就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

## 預先核准（事前授權）

對於某些類型的照護，您的家庭醫師或專科醫師在您接受照護前，需要先徵求 CCHP 的許可。這稱為申請預先核准或事前授權。這表示 CCHP 必須確保照護是醫療上必要的（需要）。

醫療必要服務是合理且必要的，以保護您的生命、避免嚴重疾病或殘障，或減輕因診斷疾病、疾病或傷害帶來的劇烈疼痛。對於21歲以下的會員，Medi-Cal服務包括醫療上必要的照護，以治療或協助緩解身體或心理疾病或狀況。

以下服務**即使**您是從 CCHP 網路的供應商取得，也都需要事先核准（事先授權）：

- 住院，如果不是緊急狀況
- 若非緊急或急診護理，則可提供CCHP服務範圍外的服務
- 門診手術
- 長期照護或專業護理服務（包括與醫療服務部亞急性照護單位簽約的成人及兒童亞急性照護設施）或中度照護設施（包括發展障礙中間照護設施（ICF/DD）、ICF/DD-復健（ICF/DD-H）、ICF/DD-護理（ICF/DD-N））
- 專門治療、影像檢查、檢測與程序
- 非緊急狀況時的醫療運輸服務

緊急救護車服務不需事先核准（事先授權）。

CCHP 有五個工作天的時間，從 CCHP

獲得合理必要的資訊以決定（批准或拒絕）預先核准（事前授權）申請起算。當醫療提供者提出預先核准（事前授權）申請，且 CCHP 發現遵守標準時限可能會嚴重危及您的生命、健康或達到、維持或恢復最大功能的能力時，CCHP

會在不超過72小時內做出預先核准（事前授權）決定。這表示在收到預先核准申請（事前授權）後，CCHP 會根據您的健康狀況盡快通知您，且最遲於服務申請後 72 小時或五天內通知您。

臨床或醫療人員，如醫師、護理師和藥師，會審查預先核准（事先授權）申請。

CCHP 不會以任何方式影響審查員是否拒絕或核准保障或服務的決定。若 CCHP 不批准申請，CCHP 會寄送行動通知（NOA）信函給您。如果你不同意這個決定，NOA會告訴你如何提出申訴。



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計劃（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

如果CCHP需要更多資訊或更多時間審查您的申請，CCHP會與您聯繫。

即使是在 CCHP 網絡外或你的服務區域外，緊急照護也不需要事先核准（事先授權）。如果你懷孕了，這也包括分娩和分娩。某些敏感照護服務不需要事先核准（事先授權）。欲了解更多敏感照護服務，請閱讀本章後面的「敏感照護」。

如有關於預先核准（事前授權）的問題，請致電 1-877-661-6230（TTY 711）。

---

## 第二意見

你可能需要第二意見，了解醫師說你需要的醫療，或是你的診斷或治療計畫。例如，如果你想確定診斷正確、不確定是否需要處方治療或手術，或嘗試遵循治療計畫但未奏效，你可能需要第二意見。

如果你或你的網絡內醫師要求，CCHP會支付第二意見費用，而你則是從網絡內醫師那裡獲得第二意見。你不需要CCHP的預先核准（事先授權）

就能從網絡內醫療提供者那裡獲得第二意見。如果你想尋求第二意見，我們會轉介你給合格的網絡內醫師，他們能提供你。

如需第二意見並協助選擇醫療提供者，請致電 1-877-661-6230（聽障 711）。如果你想找第二意見，你的網絡內醫療提供者也能幫你取得轉介。

如果CCHP網絡內沒有

提供者能提供第二意見，CCHP會付費請非網絡醫療提供者的第二意見。

CCHP會在五個工作天內告訴你，如果你選擇的第二意見提供者是否獲得批准。如果您患有慢性、嚴重或嚴重疾病，或對健康有即時且嚴重的威脅，包括但不限於生命、肢體或主要身體部位或身體功能，CCHP 會在 72 小時內以書面通知您。

如果 CCHP

拒絕你要求第二意見，你可以提出申訴。想了解更多關於申訴的資訊，請閱讀本手冊第六章的「投訴」。



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計劃（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

## 敏感照護

### 未成年同意服務

如果你未滿18歲，獲得某些醫療服務不需要父母或監護人的同意，且你可以保密地接受，這表示如果你未經書面同意就接受這些服務，你的父母或監護人不會被通知或聯繫。這些服務稱為未成年同意服務。

你可以在任何年齡，無需父母或監護人同意，獲得以下服務：

- 性侵服務
- 懷孕及相關服務，包括墮胎服務
- 家庭計劃服務，例如避孕服務（例如避孕）

如果你已滿12歲以上，除了上述服務外，也可以在未經父母或監護人同意的情況下獲得以下服務：

- 門診心理健康治療或諮商。這取決於你的成熟度以及參與醫療照護的能力，這取決於專業人士的判斷。
- 感染、傳染病或傳染病的診斷與治療，包括愛滋病
- 性傳染病（STI）的預防、檢測、診斷及治療性病，如梅毒、淋病、披衣菌及單純疱疹
- 親密伴侶暴力服務
- 藥物及酒精濫用的物質使用障礙（SUD）治療，包括篩檢、評估、介入及轉介服務

你可以從任何Medi-Cal的醫療提供者或診所獲得輕微同意服務。提供者不必加入 CCHP 網絡。你不需要家庭醫師的轉診或預先核准（事先授權）。

如果你使用非網絡提供者提供與敏感照護無關的服務，可能不在保障範圍內。

若想在CCHP Medi-Cal網絡外尋找未成年同意服務提供者，或尋求前往醫療提供者的交通協助，請致電CCHP會員服務部，電話1-877-661-6630（聽障天線711）。

欲了解更多避孕服務，請閱讀本手冊第四章的「預防與健康服務與慢性病管理」。

CCHP不涵蓋未成年同意服務，這些服務屬於專業心理健康服務（SMHS）或大多數SUD服務。你居住的縣政府涵蓋這些服務。欲了解更多資訊，包括如何取得這些服務，請閱讀本手冊第四章的「專業心理健康服務（SMHS）」及「物質使用障礙（SUD）治療服務」。



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計劃（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

」。欲了解更多，請致電 1-800-846-1652 (TTY 711)。

欲查詢所有縣的 SMHS 免付費電話號碼清單，請前往：

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

欲查詢所有縣的SUD治療免費電話號碼清單，請前往：

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

未成年人可撥打24/7護理專線1-877-661-6230，選擇選項1，與代表私下討論健康問題。

如果有，您也可以申請以特定形式取得您的醫療服務私人資訊。你可以讓它送到另一個地點。

欲了解更多如何要求與敏感服務相關的機密通訊，請閱讀本手冊第七章的「隱私實務通知」。

## 成人敏感照護服務

如果您是18歲或以上的成年人，您不必在某些敏感或私人照護下前往家庭醫師處。您可以選擇任何醫師或診所來接受以下照護：

- 家庭計劃與避孕。21歲及以上成人則包含絕育服務。
- 懷孕檢測與諮詢及其他與懷孕相關的服務
- HIV/AIDS預防與檢測
- 性傳染病的預防、檢測與治療
- 性侵照護
- 門診墮胎服務

對於敏感照護，醫師或診所不必在 CCHP 網絡內。您可以選擇前往任何 Medi-Cal 醫療提供者，無需轉介或 CCHP 的預先核准（事先授權）。

如果你接受的醫療不是這裡標示的敏感照護，來自非網絡提供者，可能需要自費。

如果您需要協助尋找這些服務的醫生或診所，或協助前往這些服務（包括交通工具），請致電 1-877-661-6230 (TTY 711)。或者撥打24小時護理專線 1-877-661-6230，選擇選項一。

未經您書面同意，CCHP 不會將您的敏感照護服務資訊提供給您的 CCHP 保單持有人或主要訂戶，或任何 CCHP 投保人。

你可以以特定形式取得醫療服務的私人資訊（如果有的話），並由其他地點寄送給你。

欲了解更多如何申請與敏感服務相關的機密通訊，請閱讀本手冊第七章的「隱私慣例通知



會員服務請至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康計劃 (CCHP) 就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

」。

## 道德反對

有些醫療提供者對某些涵蓋的服務有道德上的反對意見。

如果他們在道德上不同意某些涵蓋的服務，他們有權不提供這些服務。這些服務仍可由其他供應商提供。如果你的醫療提供者有道德上的反對意見，他們會協助你尋找其他提供所需服務的提供者。CCHP 也能協助你找到醫療提供者。

有些醫院和醫療提供者即使受 Medi-Cal 涵蓋，也不會提供一項或多項服務：

- 家庭計劃
- 避孕服務，包括緊急避孕
- 絕育，包括分娩時的輸卵管結紮
- 不孕治療
- 墮胎

為了確保您選擇能提供您和家人所需照護的醫師，請致電您想要的醫師、醫療團體、獨立執業協會或診所。詢問該提供者是否能且願意提供你所需的服務。或致電 CCHP，電話 1-877-661-6230（聽聽頻道711）。

這些服務對您開放。CCHP

會確保您和您的家人能使用醫師、醫院和診所等提供者，提供您所需的照護。如果您有問題或需要協助尋找醫療提供者，請致電 CCHP，電話：1-877-661-6230（TTY 711）。

---

## 急診照護

急診並非針對緊急或危及生命的狀況。這是為了防止突發疾病、受傷或已有疾病併發症對健康造成嚴重損害而需要的服務。大多數急診預約不需要事先核准（事先授權）。如果您要求急診預約，您將在**48**小時內獲得預約。如果您所需的急診服務需要預先核准（事先授權），您將在申請後**96**小時內獲得預約。

急診的話，請打電話給你的家庭醫師。若無法聯繫您的家庭醫師，請撥打 1-877-661-6230（聽聽熱帶 711）。或者您也可以撥打 1-877-661-6230，選擇選項一，了解最適合您的照護等級。您可以全年無休、全天候**24**小時聯繫CCHP諮詢護理師。請撥打 1-877-661-6230，選擇選項 1 或 TTY 711。

如果你需要在當地以外的急診照護，請前往最近的急診照護機構。



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計劃（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

急診照護需求可能包括：

- 冷
- 喉嚨痛
- 發燒
- 耳朵疼痛
- 肌肉扭傷
- 產科服務

當您在CCHP的服務範圍內需要急診時，必須從網絡內的醫療提供者那裡獲得急診服務。您不需要 CCHP 服務區域內的網內醫師預先核准（事先授權）急診照護。如果您需要協助尋找網絡內的急診照護提供者，請撥打 1-877-661-6230（TTY 711）或前往 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

如果您不在 CCHP 服務區域內，但在美國境內，您不需要事先核准（事先授權）即可在服務區外就診。去最近的急診照護中心。

Medi-Cal 不涵蓋美國以外的急診醫療服務。如果您正在美國境外旅行並需要緊急照護，我們不會理賠您的照護。

如果您需要緊急的心理健康照護或物質使用障礙服務，請致電您所在縣的心理健康或物質使用障礙計畫，或會員服務，電話1-877-661-6230，電話TTY 711。隨時、全天候、一週7天，撥打您所在縣的心理健康或物質使用障礙計畫，或您的CCHP行為健康計畫。

要線上查詢所有縣的免付費電話號碼，請前往：<http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>。

如果你在受保障的急診就診中取得藥物，CCHP也會在你的保障看診中支付這些藥物。如果您的急診照護提供者開給您需要帶到藥局的處方，Medi-Cal Rx 會決定是否涵蓋。欲了解更多關於 Medi-Cal 處方的資訊，請閱讀本手本第四章的「Medi-Cal 處方涵蓋的處方藥」。

---

## 急診照護

如需緊急照護，請撥打**911**或前往最近的急診室或醫院。緊急照護 不需要 CCHP 的預先核准（事先授權）。



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計劃（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

在美國境內（包括美屬薩摩亞、關島、北馬里亞納群島、波多黎各或美屬維京群島等地區），你有權使用任何醫院或其他場所進行緊急醫療。

如果您身處美國以外，只有在加拿大和墨西哥需要住院的急診醫療才會被涵蓋。緊急醫療及其他國家的醫療不包含在內。

急診治療是針對危及生命的醫療狀況。這種照護是針對一種疾病或傷害，而一位謹慎（合理）的外行人（非醫療專業人員）且具備一般健康與醫學知識，可能會預期，若您不立即接受治療，將危及自身健康（或未出生嬰兒的健康）。這包括冒著嚴重傷害身體機能、器官或身體部位的風險。範例可能包括但不限於：

- 積極勞動
- 骨折
- 劇烈疼痛
- 胸痛
- 呼吸困難
- 嚴重燒傷
- 藥物過量
- 昏厥
- 嚴重出血
- 精神科急症狀況，如嚴重憂鬱症或自殺念頭

請勿急診急診進行例行醫療或非立即需要的照護。你應該找最了解你的家庭醫師接受例行醫療。你不需要在去急診前詢問你的家庭醫師或CCHP。然而，如果您不確定您的醫療狀況是否緊急，請致電您的家庭醫師。您也可以撥打24/7諮詢護理專線 1-877-661-6230，選擇選項1（TTY 711）。

如果你需要在CCHP服務範圍外的急診，即使該急診室不在CCHP網絡內，也請前往最近的急診室。如果你去急診，請他們打電話給CCHP。你或接收你的醫院應該在接受急診後24小時內打電話給

CCHP。如果您旅行於美國以外，且非加拿大或墨西哥，且需要緊急照護，CCHP將不理賠您的照護。

如果你需要緊急交通工具，請撥打 **911**。

如果您在急診（穩定後照護）後需要到網絡外醫院接受治療，醫院會聯絡 CCHP。

如果您或您認識的人正處於危機中，請聯絡**988**自殺與危機生命線。

請撥打或簡訊**988**，或線上聊天 [988lifeline.org/chat](https://www.988lifeline.org/chat)。



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計劃（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

**988**自殺與危機生命線為任何處於危機中的人提供免費且保密的支持。這包括情緒困擾者，以及需要支持以應對自殺、心理健康和/或物質使用危機的人。

請記住：除非你合理相信自己有醫療緊急狀況，否則不要撥打**911**。請只在緊急情況下就診，不要針對例行照護或感冒、喉嚨痛等輕微疾病。如果是緊急狀況，請撥打**911**或前往最近的急診室或醫院。

**CCHP的護理諮詢專線全年無休，全天候24小時免費提供醫療資訊與建議。請撥打 1-877-661-6230，選擇選項 1（TTY 711）。**

## 諮詢護理專線

CCHP 諮詢護理專線全年無休，24小時免費提供醫療資訊與建議。請撥打 1-877-661-6230，選擇選項 1（TTY 711）以：

- 與護理師交談，他們會回答醫療問題、給予照護建議，並協助你決定是否應該立即就診
- 尋求糖尿病或氣喘等醫療狀況的協助，包括關於哪種醫療提供者最適合你的狀況
- 在正常營業時間結束後，您可以致電您的家庭醫師（PCP）。大多數家庭醫師診所都有下班後接聽服務，可以幫你接對待命的醫師
- 請撥打CCHP護理諮詢專線1-877-661-6230（選項1）（TTY 711）。護理師能給你醫療建議，並協助你決定是等待預約、前往急診或尋求急診

諮詢護理專線**無法**協助診所預約或藥物續方。如果需要協助，請致電你的醫療提供者辦公室。

如果你不會說英語，諮詢護理專線可以幫你與口譯員接線。如果您需要醫療協助，且你的主治醫師無法接聽，請撥打我們的24小時諮詢護理專線。

## 預先醫療指示

預先醫療指示，或稱預先醫療指示，是一種法律表格。你可以在表格上列出你想要的醫療照護，以防日後無法溝通或做決定。你也可以列出你不想要的醫療保健。如果你無法為健康照護做決定，也可以指定某人，例如配偶。

你可以在藥局、醫院、律師事務所和醫生診所取得預先醫療指示表格。你可能需要付費申



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計劃（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

請表。您也可以在线上找到並下載免費表單。你可以請家人、家庭醫師或你信任的人幫你填寫表格。

你有權將你的預先醫療指示放入你的醫療紀錄中。你有權隨時更改或取消你的預立醫療指示。

你有權了解預先指示法的變更。CCHP 會在州法律變更後不超過90天通知你。

欲了解更多資訊，可致電 CCHP 1-877-661-6230（聽聽頻道711）。

---

## 器官與組織捐贈

你可以透過成為器官或組織捐贈者來拯救生命。如果你年齡介於15至18歲之間，可以在父母或監護人的書面同意下成為捐贈者。你隨時可以改變主意，不願意成為器官捐贈者。如果你想了解更多關於器官或組織捐贈的知識，請諮詢你的家庭醫師。您也可以造訪美國衛生與公共服務部網站 [www.organdonor.gov](http://www.organdonor.gov)。



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計劃（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

# 四. 福利與服務

## 您的健康計劃涵蓋哪些福利與服務

本章說明CCHP涵蓋的福利與服務。只要是醫療必需且由CCHP網絡內提供者提供的，您的涵蓋服務是免費的。若照護在網外，除非是某些敏感服務、急診照護及CCHP服務範圍外的急診照護，您必須向CCHP申請預先核准（事先授權）。你的健康保險計畫可能會涵蓋來自網絡外醫療提供者的醫療必要服務，但你必須向CCHP申請預先核准（事先授權）。

醫療必要服務是合理且必要的，以保護您的生命、避免嚴重疾病或殘障，或減輕因診斷疾病、疾病或傷害帶來的劇烈疼痛。對於21歲以下的會員，Medi-Cal服務包括醫療上必要的照護，以矯正或緩解身體或心理疾病或狀況。如需了解更多涵蓋服務資訊，請撥打 1-877-661-6230（TTY 711）。

21歲以下會員享有額外福利與服務。欲了解更多，請閱讀本手冊第五章「兒童與青少年健康照護」。

CCHP 提供的一些基本健康福利與服務列於下方。帶有星號（\*）的福利與服務需事先核准（事先授權）。



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計劃（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

- 針灸\*
- 急性（短期治療）居家健康療法與服務
- 過敏測試與注射
- 緊急救護服務
- 麻醉科服務
- 氣喘預防
- 聽力學\*
- 基本照護管理服務
- 行為健康治療\*
- 生物標記檢測\*
- 心臟復健
- 脊椎指壓服務\*
- 化療與放射治療
- 認知健康評估
- 社區健康工作者（CHW）服務
- 社群支持
- 複雜照護管理（CCM）服務
- 牙科服務 - 有限（由醫療專業人員/初級照護提供者（PCP）在醫療診所執行）
- 透析/血液透析服務
- 陪產士服務
- 耐用醫療設備（DME）\*
- 雙人禮拜
- 急診室就診
- 強化照護管理（ECM）服務
- 腸道與靜脈營養\*
- 家庭計劃服務（你可以去網外的醫療提供者）
- 性別肯定照護
- 康復服務與裝置\*
- 助聽器
- 居家護理\*
- 安寧療護\*
- 免疫接種（疫苗）
- 住院內科與外科照護\*
- 發展障礙服務的中度照護設施
- 實驗室與放射科\*
- 長期居家健康療法與服務\*
- 長期服務與支持
- 產科與新生兒照護
- 心理健康治療
- 職能治療\*
- 器官與骨髓移植\*
- 矯正鞋墊/義肢\*
- 造口與泌尿用品
- 門診醫院服務
- 門診心理健康服務
- 門診手術\*
- 緩和醫療\*
- 家庭醫師就診
- 兒科服務
- 物理治療\*
- 足科服務\*
- 肺部復健
- 快速全基因組定序
- 復健服務與設備\*
- 專業護理服務，包括亞急性服務
- 專科門診
- 語言治療\*
- 物質使用治療
- 外科服務
- 遠距醫療/遠距醫療
- 跨性別服務\*
- 過渡性照護服務
- 急診照護
- 視力服務\*
- 婦女健康服務

涵蓋服務的定義與說明見本手冊第8章「重要的數字與需知詞彙」。



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計劃（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

醫療必要服務是合理且必要的，以保護您的生命、避免嚴重疾病或殘障，或減輕因診斷疾病、疾病或傷害帶來的劇烈疼痛。

醫療必要服務包括那些為了適齡的成長與發展，或達到、維持或恢復功能能力所必需的服務。

對於21歲以下的會員，若需要矯正或改善Medi-

Cal兒童與青少年（亦稱早期及定期篩檢、診斷與治療，EPSDT）福利下的缺陷及身心疾病或狀況，則該服務是醫療必需的。這包括為了治療或緩解身體或心理疾病或狀況，或維持成員的狀況以防止惡化而進行的照護。

醫療必要服務不包括：

- 尚未經過測試或仍在測試中的治療方法
- 服務或物品通常不被認為有效
- 提供超出正常療程及治療長度的服務，或缺乏臨床指引的服務
- 照顧者或醫療提供者方便的服務

**CCHP**

會與其他計畫協調，確保你獲得所有醫療必需的服務，即使那些服務是由其他計畫涵蓋，而非 CCHP。

醫療必要服務包括合理且必要的涵蓋服務，以：

- 保護生命，
- 預防重大疾病或重大殘疾，
- 減輕劇烈疼痛，
- 達到適齡的成長與發展，或
- 取得、維持並恢復功能能力

對於21歲以下的會員，醫療必要服務包括上述所有涵蓋服務，以及其他必要的醫療保健、篩檢、免疫接種、診斷服務、治療，以及其他矯正或改善缺陷與身心疾病與狀況的措施，Medi-

Cal兒童與青少年福利所要求。這項福利在聯邦法律下稱為早期及定期篩檢、診斷與治療（EPSDT）福利。



會員服務請至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康計劃 (CCHP) 就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

### Medi-Cal

兒童與青少年提供21歲以下已登記嬰兒、兒童及青少年的預防、診斷及治療服務。Medi-Cal

兒童與青少年涵蓋的服務範圍比成人提供的還多。其設計目的是確保兒童及早獲得診斷與照護，以預防、診斷及治療健康問題。Medi-Cal

兒童與青少年的目標是確保每個孩子在需要時都能獲得所需的醫療照護——在正確的時間、正確的環境中，給予正確的照護給合適的孩子。

CCHP 會與其他計畫協調，確保你獲得所有醫療必需的服務，即使其他計畫涵蓋而 CCHP 沒有。請閱讀本章後面的「其他 Medi-Cal 計畫與服務」。

---

## CCHP 涵蓋的 Medi-Cal 福利

### 門診（門診）服務

#### *成人疫苗接種（疫苗）*

當他們是預防服務時，你可以從網絡內的醫療提供者那裡接種成人疫苗，無需事先核准（事先授權）。CCHP

涵蓋美國疾病管制與預防中心（CDC）免疫實務諮詢委員會（ACIP）建議的預防服務，包括你旅行時所需的疫苗接種（疫苗）。

你也可以透過 Medi-Cal Rx 從藥局獲得成人免疫接種（疫苗）服務。欲了解更多關於 Medi-Cal 處方的資訊，請閱讀本章後面的「其他 Medi-Cal 計畫與服務」。

#### *過敏照護*

CCHP 涵蓋過敏檢測與治療，包括過敏脫敏、減敏或免疫療法。

#### *麻醉科服務*

CCHP 涵蓋你接受門診時醫療上必要的麻醉服務。這可能包括由麻醉科醫師提供的牙科手術麻醉，且可能需要事先核准（事先授權）。



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計劃（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

### 脊椎指壓服務

CCHP涵蓋脊椎指壓服務，僅限於以手法手法治療脊椎。脊椎指壓服務每月最多只能接受兩次服務，或每月可從以下服務中獲得兩項服務：針灸、聽力學、職能治療及語言治療。21歲以下兒童不適用限制。CCHP可能會預先核准其他醫療必要服務。

這些會員符合脊骨神經醫學服務的資格：

- 21歲以下兒童
- 孕婦至月底，包含懷孕結束後60天
- 專業護理機構、中度照護機構或亞急性照護機構的居民
- 所有會員均於縣醫院門診部門、門診診所、聯邦合格健康中心（FQHCs）或CCHP網絡中的鄉村健康診所（RHC）提供服務。並非所有FQHC、RHC或縣立醫院都提供門診脊椎指壓服務。

### 認知健康評估

CCHP

為65歲或以上且不符合類似評估資格的會員，提供年度認知健康評估，作為醫療保險計畫年度健康訪視的一部分。認知健康評估會尋找阿茲海默症或失智症的徵兆。

### 社區健康工作者（CHW）服務

CCHP

在醫師或其他持牌從業者推薦時，為個人提供社區健康工作服務，以預防疾病、殘障及其他健康狀況或其進展；延長壽命；並促進身心健康與效率。社區健康工作者服務無服務地點限制，會員可在急診室等場所接受服務。服務可能包括：

- 健康教育及個人支持或倡議，包括慢性或傳染病的控制與預防；行為、圍產期及口腔健康狀況；以及暴力或傷害預防
- 健康促進與教練，包括設定目標及制定行動計畫以預防疾病與管理
- 健康導航，包括提供資訊、訓練與支援，以協助取得醫療及社區資源
- 不需執照的篩檢與評估服務，幫助會員連結改善健康的服務

社區健康工作者暴力預防服務，適用於符合以下任一情況的會員，並由持牌從業者認定：

- 該成員因社區暴力而遭受嚴重傷害。
- 該成員因社區暴力而面臨嚴重的暴力傷害風險。
- 該成員長期暴露於社區暴力。



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計劃（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

社區健康工作者暴力預防服務針對社區暴力（例如幫派暴力）。社區健康工作者服務可透過其他培訓/經驗路徑，針對人際/家庭暴力提供。

### **透析與血液透析服務**

CCHP涵蓋透析治療。

如果你的醫生提出申請並獲得CCHP批准，CCHP也會涵蓋血液透析（慢性透析）服務。

Medi-Cal 的保障不包括：

- 舒適、便利或奢華設備、用品與特色
- 非醫療用品，如發電機或讓家庭透析設備便於攜帶的配件

### **陪產士服務**

CCHP

涵蓋會員懷孕期間、分娩期間（包括死產、流產及墮胎）及會員懷孕後一年內由網絡內陪產員提供的陪產員服務。Medi-Cal 並不涵蓋所有陪產員服務。陪產員服務不包括診斷醫療狀況、提供醫療建議，或任何形式的臨床評估、檢查或程序。以下 Medi-Cal 服務不包含在陪產員福利範圍內：

- 行為健康服務
- 臨床醫師剖腹產後的包腹
- 臨床個案協調
- 分娩教育團體課程
- 全面健康教育，包括導向、評估與規劃（綜合圍產服務計畫服務）
- 與懷孕、分娩及產後相關的醫療服務
- 催眠治療（非專業心理健康服務（NSMHS））
- 哺乳諮詢、團體課程與用品
- 醫療必要社區支援服務
- 營養服務（評估、諮詢及照護計畫制定）
- 交通

若會員需要或想要陪產員或與懷孕相關的服務但**未涵蓋**，該會員或陪產員可以申請照護。請致電會員的家庭醫師或CCHP會員服務。

陪產員是生產工作者，提供健康教育、倡議，以及為孕婦及產後患者提供身體、情緒和非醫療支持，涵蓋生產期間、死產、流產及墮胎等支援。

任何孕婦或產後會員皆可從網絡內陪產士那裡獲得以下服務：



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計劃（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

- 一次初次造訪
- 最多可額外八次訪視，這些訪視可以包含產前和產後的訪視
- 分娩期間的支持（包括導致死產的分娩）、墮胎或流產
- 產後最多可進行兩次延長、每次三小時的產後探視

會員可獲得最多九次額外的產後訪視，並需醫師或其他持牌醫師的書面推薦。

任何懷孕或產後會員若想獲得陪產員服務，可撥打1-877-661-6230並按選項2（TTY 711）尋找陪產員。若網絡內陪產士無法提供，CCHP 必須協調會員在網絡外取得陪產士服務。

### **雙人禮拜**

#### **CCHP**

涵蓋會員及其照護者所需的醫療必要雙重行為健康（DBH）照護服務。雙人組是指年齡從0到20歲的孩子及其父母或照顧者。雙重照護服務父母或照顧者與孩子共同服務。它以家庭福祉為目標，支持兒童健康的發展與心理健康。

雙重照護服務包括：

- DBH 兒童健康檢查
- Dyadic 綜合社區支援服務
- 雙重心理教育服務
- 雙重父母或照顧者服務
- 雙重家庭訓練，以及
- 兒童發展諮詢及母性心理健康服務

### **門診手術**

#### **CCHP**

涵蓋門診手術程序。有些程序需要先取得預先核准（事先授權）才能接受這些服務。診斷程序及某些門診醫療或牙科程序被視為選擇性。你必須取得預先核准（事先授權）。

### **醫師服務**

CCHP 涵蓋醫療必需的醫師服務。

### **足病（足部）服務**

#### **CCHP**



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計劃（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

涵蓋足病學服務，作為診斷及醫療、外科、機械、手法及電療等人足治療的必要條件。這包括腳踝及連接足部肌腱的治療。同時也包括對控制足部功能的腿部肌肉和肌腱進行非手術治療。

### **治療療法**

CCHP 涵蓋多種治療方法，包括：

- 化療
- 放射治療

### **產科與新生兒照護**

CCHP 涵蓋以下產科及新生兒照護服務：

- 根據會員的偏好及醫療上最適合的方案，在生產中心、家庭或醫院分娩。
- 吸乳器與耗材
- 哺乳教育與輔助服務
- 照護協調
- 諮商
- 胎兒遺傳疾病的診斷與諮詢
- 陪產士服務
- 孕產婦心理健康服務
- 新生兒照護
- 營養教育
- 懷孕相關健康教育
- 產前、分娩及產後照護，由認證護理助產士（CNM）、執照助產士（LM）或醫師提供，依會員偏好及醫療條件而定
- 社會與心理健康評估與轉介
- 維生素與礦物質補充品

每位孕婦及產後會員皆可接受上述所有服務。會員可致電 1-877-661-6230，並按選項 2（TTY 711）協助取得服務。

### **延長產後保險**

CCHP 涵蓋妊娠結束後最多 12 個月的全額保障，無論收入變動或懷孕如何結束。



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計劃（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午 8 點至下午 5 點。通話免費。或者打電話給加州中繼線 711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

## 遠距醫療服務

遠距醫療是一種在不與醫師同一個實體地點的情況下獲得服務的方式。遠距醫療可能包括透過電話、視訊或其他方式與醫師進行即時對話。或者遠距醫療可能涉及在沒有即時對話的情況下與醫師分享資訊。你可以透過遠距醫療獲得許多服務。

遠距醫療可能無法涵蓋所有涵蓋服務。您可以聯繫您的醫療提供者，了解透過遠距醫療可以獲得哪些服務。你和你的醫療提供者必須同意使用遠距醫療服務是否適合你。你有權接受面對面的服務。即使你的醫師同意遠距醫療適合你，你也不必使用。

## 心理健康服務

### 門診心理健康服務

CCHP涵蓋初次心理健康評估，無需事先核准（事先授權）。你可以隨時從CCHP網絡內持牌心理健康提供者那裡接受心理健康評估，無需轉介。

你的家庭醫師或心理健康提供者可能會轉介給CCHP網絡中的專科醫師進行更多心理健康篩檢

，以決定你需要的照護程度。如果您的篩檢結果發現您因心理健康狀況而有輕度或中度障礙，CCHP 可以為您提供心理健康服務。CCHP涵蓋的心理健康服務包括：

- 個人與團體心理健康評估與治療（心理治療）
- 臨床上有精神健康狀況評估的心理測試
- 發展認知技能以提升注意力、記憶力及解決問題
- 門診服務用於監測藥物治療
- 門診實驗室服務
- 尚未納入 Medi-Cal 處方藥清單 (<https://med-calrx.dhcs.ca.gov/home/>) 涵蓋的門診用藥、用品及補充品
- 精神科諮詢
- 家庭治療涉及至少兩位家庭成員。家庭治療的例子包括但不限於：
  - 兒童與父母心理治療（0至5歲）
  - 親子互動治療（2 至 12 歲）
  - 認知行為伴侶治療（成人）

如需協助 查詢CCHP提供的心理健康服務資訊，請致電 1-877-661-6230（TTY 711）。如果您不確定需要哪種照護，或需要協助尋找心理健康提供者，請撥打縣政府24小時ACCESS專線1-877-661-6230，選項4（TTY 711）或1-888-678-



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計劃（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

7277（聽證人聽障711）。

若您所需的心理健康障礙治療在CCHP網絡中無法取得，或您的家庭醫師或心理健康提供者無法在上述「及時就醫」時間內提供所需照護，CCHP將涵蓋並協助您取得網絡外服務。

如果你的心理健康篩檢顯示你可能有較高程度的功能障礙，需要專門的心理健康服務（SMHS），你的家庭醫師或心理健康提供者可以將你轉介到縣的心理健康計畫，以獲得所需的照護。CCHP

將協助您協調與縣心理健康計畫提供者的首次預約，以選擇適合您的照護方案。欲了解更多，請閱讀本手冊第四章的「其他 Medi-Cal 計畫與服務」。

如果你或你認識的人正處於危機中，請聯絡**988**自殺與危機生命線。

請撥打或簡訊**988**，或線上聊天 [988lifeline.org/chat](https://988lifeline.org/chat)。

**988**自殺與危機救命熱線提供免費且私人的協助。任何人都可以獲得幫助，包括情緒困擾者以及需要支持以應對自殺、心理健康和/或物質使用危機的人。

## 緊急照護服務

### 治療醫療緊急狀況所需的住院及門診服務

CCHP

涵蓋美國境內發生醫療緊急狀況所需的所有服務（包括美屬薩摩亞、關島、北馬里亞納群島、波多黎各或美屬維京群島等地區）。CCHP也涵蓋在加拿大或墨西哥需要住院的急診照護。

醫療緊急狀況是指伴隨劇烈疼痛或嚴重傷害的醫療狀況。此病嚴重到若不立即就醫，謹慎（合理）的非醫療專業人員可能會預期會導致以下任一情況：

- 對健康有嚴重風險
- 對身體功能的嚴重傷害
- 任何身體器官或部位嚴重功能障礙
- 孕婦處於活躍陣痛狀態時，即在以下任一情況下分娩時，存在嚴重風險：
  - 在分娩前，沒有足夠時間安全地轉送你到另一家醫院
  - 轉移可能會威脅到您的健康或安全，甚至對未出生孩子的安全

如果醫院急診醫師在治療期間提供您最多72小時的門診處方藥，CCHP

將將該處方藥納入您的保險急診照護範圍。如果醫院急診室醫師開給你一張必須帶到門診



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計劃（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

藥局領藥的處方，Medi-Cal Rx 會支付該處方。

如果您在旅行期間需要從門診藥局緊急取得藥物，Medi-Cal Rx 將負責支付該藥物費用，而非 CCHP。如果藥局需要緊急藥物供應，請讓他們致電 Medi-Cal Rx，電話是 1-800-977-2273。

### **緊急運輸服務**

CCHP

涵蓋救護車服務，協助您在緊急情況下前往最近的照護地點。這表示你的病情嚴重到其他方式前往照護機構可能會危及你的健康或生命。美國以外地區不涵蓋任何服務，除非緊急醫療需要你在加拿大或墨西哥的醫院。如果您在加拿大或墨西哥接受緊急救護車服務，且在該照護期間未住院，CCHP 將不理賠您的救護服務。

### **安寧療護與緩和醫療**

CCHP

涵蓋兒童及成人的安寧療護與緩和醫療，有助於減輕身體、情緒、社交及靈性上的不適。21歲或以上的成年人可能無法同時獲得安寧療護與治癒性（療癒）服務。

### **安寧療護**

臨終關懷是對末期病患會員的福利。安寧療護要求會員的平均壽命必須在六個月或更短。這是一種主要著重於疼痛和症狀管理的介入措施，而非延長壽命的治療方法。

安寧療護包括：

- 護理服務
- 身體、職業或語言服務
- 醫療社會服務
- 居家護理助理與家庭主婦服務
- 醫療用品與設備
- 部分藥物和生物服務（有些可能透過Medi-Cal Rx取得）
- 輔導服務
- 在危機期間及必要時，持續24小時提供護理服務，以維持末期病患在家中：
  - 住院喘息照護，每次最多可連續五天，在醫院、專業護理機構或安寧療護機構進行
  - 醫院、專業護理機構或安寧療護機構的短期住院治療，用於疼痛控制或症狀管理

除非醫療必需服務在網絡內無法提供，否則CCHP可能會要求你從網絡內的醫療提供者那



會員服務請至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康計劃 (CCHP) 就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

裡接受安寧療護。

### **緩和醫療**

安寧療護是以病患及家庭為中心的照護，透過預見、預防及治療痛苦來提升生活品質。緩和醫療適用於患有嚴重或危及生命疾病的兒童與成人。它不要求會員的預期壽命必須在六個月或以下。緩和療養可與治療同時提供。

緩和療護包括：

- 預先照護計畫
- 緩和醫療評估與諮詢
- 照護計畫，包括所有授權的緩和及治療性照護
- 安寧療護團隊包括但不限於：
  - 醫學博士或整骨醫師
  - 醫師助理
  - 註冊護士
  - 持牌職業護理師或護理師
  - 社工
  - 牧師
- 照護協調
- 疼痛與症狀管理
- 心理健康與醫療社會服務

21歲或以上的成年人無法同時獲得治療性照護與安寧療護。如果你正在接受安寧療護且符合安寧療護資格，可以隨時申請轉為安寧療護。

## **住院**

### **麻醉科服務**

CCHP

涵蓋醫療必需的麻醉科醫師服務，涵蓋涵蓋住院期間。麻醉科醫師是專門為病人施行麻醉的醫師。麻醉是一種用於某些醫療或牙科程序的藥物。

### **住院醫院服務**

CCHP 涵蓋您住院時所需的住院照護。



會員服務請至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康計劃 (CCHP) 就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

### **快速全基因組定序**

快速全基因組定序（RWGS）是一項涵蓋給任何一歲或以下且正在加護病房接受住院服務的 Medi-Cal

會員的保障福利。它包括個別定序、為父母與嬰兒進行三重定序，以及超快速定序。

RWGS是一種新的方法，能及時診斷疾病，影響一歲或以下兒童的加護病房（ICU）照護。若您的孩子符合加州兒童服務（CCS）計畫資格，CCS可能會涵蓋住院費用及RWGS。

### **外科服務**

CCHP 涵蓋在醫院內執行的醫療必要手術。

### **復健及復健（治療）服務與裝置**

這項福利包括幫助受傷、身心障礙或慢性病患者獲得或恢復心理與身體技能的服務與裝置。

若符合以下所有要求，CCHP涵蓋本節所述的復健及康復服務：

- 這些服務是醫療必需的
- 這些服務是針對健康狀況進行處理的
- 這些服務旨在幫助你維持、學習或提升日常生活中的技能與功能
- 除非網絡內醫生認為你必須在其他地方接受服務，或是網絡內醫療機構無法治療你的健康狀況，否則你只能在網絡內的醫療機構接受服務

**CCHP 涵蓋以下復健/復健服務：**

#### **針灸**

CCHP

涵蓋針灸服務，旨在預防、改變或緩解因普遍認知的醫療狀況所引起的嚴重慢性疼痛的認知。

門診針灸服務，無論是否使用針頭電刺激，每月限制為兩次服務，並結合聽力學、脊椎指壓、職能治療及語言治療服務，若由醫師、牙醫、足科醫師或針灸師提供。21歲以下兒童不適用限制。CCHP可能會預先核准（事先授權）更多醫療必要服務。



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計劃（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

### 聽力學 (聽力)

#### CCHP

涵蓋聽力學服務。門診聽力學每月限於兩次服務，並結合針灸、脊椎指壓、職能治療及語言治療服務（21歲以下兒童不適用限制）。CCHP可能會預先核准（事先授權）更多醫療必要服務。

### 行為健康治療

#### CCHP透過Medi-

Cal兒童與青少年福利，為21歲以下會員提供行為健康治療（BHT）服務。BHT包括應用行為分析及循證行為介入計畫，盡可能發展或恢復21歲以下會員的功能功能。

#### BHT

服務透過行為觀察與強化，或透過提示來教授目標行為的每個步驟。BHT的服務是基於可靠的證據。它們不是實驗性的。BHT服務的範例包括行為介入、認知行為介入套件、綜合行為治療及應用行為分析。

BHT服務必須是醫療必需的，由持牌醫師或心理學家開立，經CCHP核准，且依照核准的治療計畫提供。

### 心臟復健

CCHP 涵蓋住院及門診心臟復健服務。

### 耐用醫療設備 (DME)

- CCHP 涵蓋經醫師、醫師助理、護理師或臨床護理專家處方處方後，購買或租賃 DME 耗材、設備及其他服務。處方DME物品被列為醫療必要，以維持日常生活活動中必需的身體功能，或預防重大身體殘障。
- Medi-Cal Rx 涵蓋藥局常見的一次性門診設備，用於血糖或尿液檢測，如糖尿病血糖監測器、連續血糖監測器、試紙及刺針。

一般而言，CCHP 不涵蓋：

- 舒適、便利或奢華設備、功能與耗材，但如本章「產婦與新生兒照護」中「母乳擠奶器與用品」所述，零售級吸乳器除外
- 不適用於維持日常生活正常活動的物品，例如運動器材，包括旨在提供更多休閒或運



會員服務請至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康計劃 (CCHP) 就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

### 動支持的裝置

- 衛生設備，除非是21歲以下會員因醫療必要而需
- 非醫療用品如桑拿浴或電梯
- 對您的房屋進行改裝（除非有，且透過社區支援提供）或車輛
- 心臟或肺部的電子監測器，嬰兒呼吸中止監測器除外
- 因遺失、竊盜或誤用而進行設備維修或更換，除非21歲以下會員因醫療必要
- 其他通常不主要用於醫療的物品

在某些情況下，這些項目可能在您的醫生提交預先核准申請（事前授權）且符合醫療必需品且符合DME定義時獲得批准。

### 腸道與靜脈營養

這些將營養傳遞給身體的方法，通常用於因健康狀況無法正常進食時。

當醫療必要時，Medi-Cal 處方可能會涵蓋腸內營養配方及靜脈營養產品。CCHP

涵蓋腸內及靜脈注射泵與管路，若有醫療必要。

### 助聽器

如果你有聽力損失的檢測，助聽器是醫療必需品，且有醫生處方，CCHP會給付助聽器。保障範圍僅限於符合您醫療需求的最低價格助聽器。CCHP

會只給付一個助聽器，除非需要為每隻耳朵配助聽器以獲得比一個助聽器更好的效果。

21歲以下會員的助聽器：

在康特拉科斯塔郡，州法律規定，21歲以下需要助聽器的兒童必須被轉介至加州兒童服務（CCS）計畫，以決定孩子是否符合CCS資格。若孩子符合CCS資格，CCS將支付醫療必需助聽器的費用，以治療該醫療狀況。若孩子不符合CCS資格，CCHP將將醫療必需助聽器納入Medi-Cal保險範圍。

21歲及以上會員可配助聽器。

根據 Medi-Cal，CCHP 將為每種受保助聽器提供以下保障：

- 配戴所需的耳模
- 一個標準電池組
- 定期檢查助聽器是否正常運作
- 清潔及配戴助聽器的拜訪



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計劃（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

- 助聽器維修
- 助聽器配件與租賃

根據Medi-Cal, CCHP 將支付以下情況的替換助聽器：

- 你的聽力損失嚴重到目前的助聽器無法矯正
- 您的助聽器遺失、被偷或損壞，無法修復，這並非您的錯。你必須給我們一張紙條，告訴我們事情是怎麼發生的

對於21歲及以上的成年人，Medi-Cal 不 涵蓋：

- 替換助聽器電池

### **居家護理服務**

CCHP

涵蓋在您家中提供的醫療服務，並由您的醫生、醫師助理、護理師或臨床護理專家開立處方。

居家健康服務僅限於 Medi-Cal 涵蓋的服務，包括：

- 兼職專業護理
- 兼職居家護理助理
- 專業物理治療、職能治療及語言治療
- 醫療社會服務
- 醫療用品

### **醫療用品、設備與家電**

CCHP

涵蓋醫師、醫師助理、護理師及臨床護理專家所開立的醫療用品。部分醫療用品由 Medi-Cal Rx 支付，屬於按服務收費（FFS）Medi-Cal 的一部分，而非 CCHP 所涵蓋。當 Medi-Cal Rx 涵蓋物資時，醫療提供者會向 Medi-Cal 開帳單。

Medi-Cal 不 涵蓋：

- 常見的家用品包括但不限於：
  - 黏著膠帶（所有類型）
  - 酒精擦拭
  - 外觀
  - 棉球與棉籤
  - 粉塵粉
  - 組織濕巾



會員服務請至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康計劃 (CCHP) 就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

- 金縷梅
- 常見的家庭療法包括但不限於：
  - 白色凡士林
  - 乾性皮膚油脂與乳液
  - 滑石粉及滑石混合產品
  - 氧化劑如過氧化氫
  - 過氧化脲與過硼酸鈉
- 非處方洗髮精
- 含有苯甲酸和水楊酸軟膏、水楊酸乳膏、軟膏或液體，以及氧化鋅膏的外用製劑
- 其他通常不主要用於醫療照護的物品，通常是由沒有特定醫療需求的人定期使用

### **職能治療**

#### **CCHP**

涵蓋職能治療服務，包括職能治療評估、治療計畫、治療、教學及諮詢服務。職能治療服務每月限制為兩項，並結合針灸、聽力學、脊椎指壓及語言治療（21歲以下兒童不適用限制）。CCHP 可能會預先核准（事先授權）更多醫療必要服務。

### **矯正鞋墊/義肢**

#### **CCHP**

涵蓋由您的醫生、足科醫師、牙醫或非醫師醫療提供者開立的矯形器與義肢裝置及服務。這些產品包括植入式助聽器、乳房假體/乳房切除胸罩、壓力燒傷衣物，以及用來恢復功能或替換身體部位，或支撐虛弱或畸形的假肢。

### **造口與泌尿用品**

#### **CCHP**

涵蓋造口袋、導尿管、引流袋、灌溉用品及黏著劑。這不包括為了舒適或便利而設的用品，或是奢華設備或配備。

### **物理治療**

#### **CCHP**

涵蓋醫師、牙醫或足科醫師處方的醫療必要物理治療服務。服務包括物理治療評估、治療計畫、治療、教學、諮詢服務及外用藥物的應用。處方限於六個月，且因醫療必要性可續約。



會員服務請至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康計劃 (CCHP) 就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

### **肺部復健**

CCHP 涵蓋醫療必需且由醫師開立的肺部復健。

### **專業護理機構服務**

CCHP將專業護理機構服務視為醫療必需，若你身心障礙且需要高水準照護。這些服務包括在持牌設施提供住宿與膳食，並提供全天候專業護理。

### **語言治療**

CCHP

涵蓋由醫師或牙醫開立的醫療必要語言治療。處方限於六個月，且因醫療必要性可續約。語言治療服務每月限於兩次，並結合針灸、聽力學、脊椎指壓及職能治療服務。21歲以下兒童不適用限制。CCHP 可預先核准（事先授權）每月超過兩項醫療必要服務。

### **跨性別服務**

CCHP涵蓋跨性別服務（性別肯定服務），當這些服務在醫療上必要，或符合重建手術的規定時。

### **臨床試驗**

CCHP

承擔接受臨床試驗的患者日常照護費用，包括美國癌症臨床試驗，<https://clinicaltrials.gov> 年。

Medi-Cal Rx，屬於 FFS Medi-

Cal，涵蓋大多數門診處方藥。欲了解更多，請閱讀本章後面的「門診處方藥」一文。

### **實驗室與放射服務**

CCHP

涵蓋門診及住院實驗室及X光服務，必要時的醫療服務。根據醫療必要性，先進的影像檢查如電腦斷層掃描（CT）、核磁共振（MRI）及正電子斷層掃描（PET）均有涵蓋。



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計劃（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

## 預防與健康服務及慢性病管理

CCHP 的保障範圍包括但不限於：

- 免疫實務諮詢委員會 (ACIP) 建議接種疫苗
- 家庭計劃服務
- 美國兒科學會 Bright Futures 推薦 ([https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf))
- 不良童年經驗 (ACE) 篩檢
- 氣喘預防服務
- 美國婦產科醫師學會推薦的女性預防服務
- 戒菸協助，也稱為戒菸服務
- 美國預防服務工作小組A級與B級建議的預防服務

### 家庭計劃服務

家庭計劃服務提供給育齡成員，讓他們能選擇孩子的數量與間隔。這些服務包括所有經美國食品藥物管理局 (FDA) 核准的避孕方法。CCHP的家庭醫師及婦產科專家提供家庭計劃服務。

家庭計劃服務方面，您可以選擇任何非CCHP網絡內的Medi-Cal醫師或診所，無需取得CCHP的預先核准（事先授權）。

如果你從網絡外的醫療提供者那裡獲得與計劃生育無關的服務，這些服務可能不被涵蓋。欲了解更多，請致電 1-877-661-6230（聽聽廣播 711）。

### 慢性疾病管理

CCHP也涵蓋以下疾病管理計畫：

- 糖尿病
- 心血管疾病
- 氣喘

關於21歲以下會員的預防照護資訊，請閱讀本手冊第5章「兒童與青少年健康照護」。

### 糖尿病預防計畫

糖尿病預防計畫 (DPP) 是一項有證據支持的生活型態改變計畫。這個為期12個月的課程專注於生活型態的改變。其設計目的是預防或延緩診斷為糖尿病前期者的第二型糖尿病發生。符合條件的會員可能有資格申請第二年。該計畫提供教育與團體支持。技術包括但



會員服務請至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康計劃 (CCHP) 就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

不限於：

- 提供同儕教練
- 教學自我監督與問題解決
- 提供鼓勵與回饋
- 提供支持目標的資訊資料
- 追蹤例行稱重以協助達成目標

成員必須符合特定規定才能加入公訴黨。打電話給 CCHP

詢問你是否符合這個計畫的資格。如果您符合資格，可以聯絡CCHP的糖尿病預防計畫合作夥伴Inspiring Communities，電話1-510-609-6875。

## 重建服務

CCHP

涵蓋矯正或修復身體異常結構的手術，以盡可能改善或創造正常外觀。身體的異常結構是指由先天缺陷、發育異常、外傷、感染、腫瘤、疾病，或因疾病治療導致身體結構喪失（如乳房切除術）所引起的。可能會有一些限制和例外情況。

## 物質使用障礙（SUD）篩檢服務

CCHP 涵蓋：

- 酒精與藥物篩檢、評估、簡短介入及轉介治療（SABIRT）

關於縣政府的治療覆蓋，請閱讀本章後面的「物質使用障礙（SUD）治療服務」。

## 視力益處

CCHP 涵蓋：

- 每24個月例行一次眼睛檢查；若會員（如糖尿病患者）因醫療需要，則可負擔更頻繁的眼科檢查
- 每24個月戴一次眼鏡（鏡框和鏡片），且有有效度數
- 如果您的度數改變，或眼鏡遺失、被偷或損壞無法修復，且非您的過錯，請在24個月內更換眼鏡。你必須給我們一張紙條，告訴我們你的眼鏡是怎麼遺失、被偷或壞掉的。
- 如果你有影響日常活動能力的視力障礙（例如年齡相關黃斑部病變）以及標準眼鏡、隱形眼鏡、藥物或手術，低視力裝置無法矯正你的視覺障礙。
- 醫療必需的隱形眼鏡。若因眼疾或狀況（例如缺一隻耳朵）無法使用眼鏡，隱形眼鏡檢測及隱形眼鏡可能會被涵蓋。符合特殊隱形眼鏡資格的醫療狀況包括但不限於無色



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計劃（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

- 、失語症和圓錐角膜。
- 為因疾病或受傷失去一隻眼睛的會員提供人工眼服務與材料。

## 非緊急情況下的交通福利

如果你有醫療需求，無法使用汽車、公車、火車、計程車或其他形式的公私交通工具前往就醫地點，你可以選擇醫療交通工具。你可以為涵蓋的服務和Medi-Cal覆蓋的藥局預約提供醫療交通。你可以向你的醫療提供者申請醫療運送。這包括您的醫師、牙醫、足科醫師、物理治療師、語言治療師、職能治療師、心理健康或物質使用障礙（SUD）提供者、醫師助理、護理師執業者或認證助產士。您的服務提供者會決定適合您需求的交通方式。

如果他們發現你需要醫療運輸，會填寫表格並提交給CCHP開立處方。一旦核准，核准期限可依醫療需求延長至12個月。一旦核准，

你可以獲得足夠次數的載車，完成涵蓋醫療和藥局的預約。您的醫師

需要重新評估您的醫療運輸需求，並在處方到期後（如果您仍符合資格）重新核准。您的醫生可能會重新核准醫療運送，期限最長可達12個月或更短。

醫療運輸是指使用救護車、轎車、輪椅車或空運運輸的運輸方式。當您需要接送前往預約時，CCHP 提供最低費用的醫療交通服務。這表示，例如，如果你能以輪椅車進行身體或醫療運送，CCHP不會支付救護車費用。只有當您的醫療狀況導致任何形式的陸路交通無法時，您才有資格使用空中交通。

若有以下情況，您將獲得醫療運輸：

- 這是身體或醫療上必須的，且需由醫師書面授權，因為您無法在身體或醫療上使用汽車、公車、火車或其他形式的公共或私人交通工具前往預約。
- 由於身心障礙，您需要駕駛人協助往返您的家、車輛或治療場所。

若您要求醫師為非緊急（例行）門診安排醫療交通，請於預約前至少7至10個工作天（週一至週五）致電CCHP，電話1-855-222-1218（TTY 711）。緊急預約請盡快致電。打電話時請準備好您的 CCHP 會員證。

## 醫療運輸的限制

### CCHP

提供最便宜且符合您醫療需求的醫療運輸，前往您家附近且可預約的醫療提供者。如果 Medi-Cal 不涵蓋你所接受的服務，或不是 Medi-Cal 涵蓋的藥局預約，你就無法獲得醫療交通。涵蓋服務清單載於本手冊第四章的「福利與服務」章節。



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計劃（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

如果 Medi-Cal 涵蓋預約類型但不透過健康計劃，CCHP 則不會支付醫療交通費用，但可以協助你透過 Medi-Cal 預約交通。除非經CCHP預先核准（事先授權），否則不涵蓋CCHP網絡或服務範圍以外的交通。欲了解更多資訊或詢問醫療運輸，請致電CCHP 1-855-222-1218（聽聽電話711）。

### 會員費用

CCHP安排交通時不收取任何費用。

### 如何取得非醫療交通

您的福利包括，當預約是 Medi-Cal 涵蓋的服務且無法使用交通工具時，可獲得載車前往。當你嘗試過所有其他交通方式並符合以下條件時，可以免費搭乘：

- 前往及離開由您的醫療提供者授權的 Medi-Cal 服務預約，或
- 領取處方藥和醫療用品

CCHP 允許您使用汽車、計程車、公車或其他公私方式前往醫療預約，享受 Medi-Cal 涵蓋的服務。CCHP 會提供符合您需求的非醫療運輸類型中最低費用。

有時候，CCHP

可以補償你安排的私人車輛搭乘費用（還款）。必須先經過CCHP批准，才能讓你搭乘。你必須告訴我們為什麼不能用其他方式搭車，比如搭公車。你可以打電話或親自告訴我們。如果你有交通工具或能自己開車前往預約，CCHP不會報銷你的費用。此福利僅適用於無法使用交通工具的會員。

若要申請核准私人車輛的里程補償，您必須提交駕駛人的文件副本：

- 有效的駕照，
- 有效的車輛登記證，以及
- 有效的車輛保險。

如需預約服務，請於預約前至少5至7個工作天（週一至週五）致電CCHP 1-855-222-1218（TTY 711），或遇緊急預約時盡快聯絡。打電話時請準備好您的CCHP會員證。

注意：美洲原住民也可聯絡其印第安醫療提供者，申請非醫療交通服務。

### 非醫療運輸的限制

CCHP

提供價格最低且符合您需求的非醫療交通方式，讓您能前往離家最近的醫療提供者，並可



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計劃（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

預約預約。會員無法自行駕駛，或直接獲得非醫療交通費用的報銷。欲了解更多資訊，請致電CCHP，電話1-855-222-1218（聽講台711）。

非醫療運輸不適用於以下情況：

- 前往 Medi-Cal  
覆蓋服務時，醫療上需要救護車、轎車、輪椅車或其他醫療交通工具。
- 由於身體或醫療狀況，您需要駕駛人的協助才能往返住所、車輛或治療場所。
- 你坐在輪椅上，無法在沒有駕駛幫助的情況下上下車。
- Medi-Cal 不涵蓋這項服務。

### 會員費用

CCHP安排非醫療交通時，無需支付任何費用。

### 差旅費用

在某些情況下，若您需要前往家附近無法預約的醫生預約，CCHP可以支付交通費用，如餐飲、飯店住宿及其他相關費用，如停車、通行費等。這些旅費也可能涵蓋陪同您協助預約的人，或捐贈器官給您進行器官移植的人。您需要透過聯絡CCHP，電話1-855-222-1218（TTY 711）申請這些服務的預先核准（事先授權）。

---

## 其他 CCHP 涵蓋的福利與計畫

### 長期照護服務

符合資格的會員，CCHP涵蓋以下類型的長期照護機構或住所的長期照護服務：

- 經CCHP核准的專業護理機構服務
- 經CCHP核准的亞急性照護設施服務（包括成人及兒童）
- 經CCHP核准的中間照護設施服務，包括：
  - 中度照護機構/發展障礙者（ICF/DD）
  - 中度照護設施/發展障礙康復機構（ICF/DD-H）
  - 中度照護機構/發展障礙護理（ICF/DD-N）

如果您符合長期照護服務的資格，CCHP會確保您被安置在提供最適合您醫療需求的醫療照護水準的醫療機構或護理之家。CCHP 會與您當地區域中心合作，判斷您是否符合 ICF/DD、DD-H 或 ICF/DD-N 服務的資格。

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



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計畫（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

## 基礎照護管理

從許多不同的醫療提供者或不同的醫療系統獲得照護是有挑戰性的。CCHP希望確保會員獲得所有醫療必要服務、處方藥及行為健康服務（心理健康及/或物質使用障礙服務）。CCHP

可以免費協助協調照護並管理您的健康需求。即使其他計畫涵蓋服務，這些協助仍可獲得。

如果您對自己或孩子的健康有任何疑問或擔憂，請撥打 1-877-661-6230（聽聽電台 711）。

## 複雜照護管理（CCM）

有較複雜健康需求的會員，可能有資格獲得以照護協調為主的額外服務。CCHP為以下個人提供 CCM 服務：

- 疾病控制不佳，證據包括：
  - 過去12個月內住院兩次或以上，且至少一次與慢性病有關，或
  - 過去六個月內有3次急診/部門就診，其中至少一次與慢性病有關
- 服用15種或以上的處方藥
- 移植候選人或受贈者

如果您正在參加CCM（強化照護管理，ECM）（詳見下文），CCHP將確保您有一位指派的個案經理，能協助上述基本照護管理，並在您從醫院、專業護理機構、精神病院或住院治療出院時，提供其他過渡性照護支持。

## 強化照護管理（ECM）

CCHP 為有高度複雜需求的會員提供 ECM

服務。ECM提供額外服務，幫助您獲得維持健康所需的照護。它協調你與醫生及其他醫療提供者的照護。ECM協助協調基層與預防照護、急性照護、行為健康（心理健康及/或物質使用障礙服務）、發展性、口腔健康、社區基礎長期服務與支持（LTSS），以及社區資源的轉介。

若符合資格，可能會被聯繫洽詢ECM服務。你也可以打電話給 CCHP



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計劃（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

，了解何時能做ECM，或與你的醫療提供者聯繫。他們可以查詢你是否符合ECM資格，或轉介你接受照護管理服務。

### **涵蓋的電子干擾服務**

如果你符合ECM資格，你將擁有自己的照護團隊，並有一位首席照護經理。他們會與你及你的醫生、專科醫師、藥師、個案管理師、社會服務提供者及其他相關人員交談。他們確保每個人都能合作，讓你獲得所需的照護。您的首席照護經理也能協助您尋找並申請社區內的其他服務。ECM 包括：

- 外展與參與
- 全面評估與照護管理
- 強化照護協調
- 健康促進
- 全面過渡照護
- 會員與家屬支援服務
- 協調及轉介社區及社會支持

若想了解ECM是否適合您，請諮詢您的 CCHP 代表或醫療提供者。

您也可以於週一至週五上午8點至下午5點致電CCHP，電話1-877-661-6230（TTY 711）。

### **會員費用**

ECM服務對議員來說是免費的。

### **過渡性照護服務**

#### **CCHP**

能協助您在轉換期間管理醫療需求。例如，住院結束後回家，是一個過渡期，當會員可能有新的醫療需求，需要藥物和預約。會員可以獲得支持，確保過渡順利。CCHP可以協助您提供以下過渡性照護服務：

- 安排後續回診
- 取得藥物
- 免費交通前往面對面預約。

#### **CCHP**

有一個專門的電話號碼，專門協助會員在照護轉換期間。CCHP也有一位照護經理，專門



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計劃（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

照顧高風險成員，包括孕婦、產後患者，或是入住或出院護理之家者。這位照護經理會聯絡他們協助協調可能影響健康狀況的服務，包括住房和餐飲服務。

如需申請過渡照護服務，請聯絡您的CCHP代表。他們會協助你提供課程、服務提供者或其他以你語言提供支援的服務。您可以致電會員服務部 1-877-661-6230，選擇選項 2 (TTY 711) 了解更多資訊。

### 社群支持

若適用，您可能有資格獲得某些社區支持服務。社區支持是醫療上適當且具成本效益的替代服務或環境，取代Medi-Cal州計畫涵蓋的服務或環境。這些服務對會員是自願選擇的。如果你符合資格並同意接受這些服務，他們可能會幫助你更獨立生活。這些福利不會取代你已經在 Medi-Cal 下享有的福利。

### 喘息服務

喘息服務會在照顧者需要時給予短暫的休息時間。這些服務並非醫療性質。它們旨在讓您的照顧者得以休息，同時確保您安全且受到照顧。喘息與醫療喘息或康復照護不同。

喘息服務可能包括：

- 當你的照顧者不在或需要休息時，提供按小時計費的照護。
- 當您的照顧者不在或需要休息時，提供日間或過夜的短期照護。
- 協助你滿足基本的日常需求，例如吃飯、洗澡、與他人交談，或維持正常作息。

服務可進行的地點：

- 居家喘息服務可在您家中或您居住的其他地方進行。
- 設施喘息服務會在您家外核准的照護環境中進行。

我們提供喘息服務，幫助您留在家中，並給照顧者一個喘息的機會，避免他們感到不堪負荷或倦怠。這也能避免長期機構照護的需求。

請與你的個案經理、家庭醫師或醫療提供者聯繫，爭取轉介。或致電CCHP會員服務部，電話1-877-661-6230（聽講台711），時間為週一至週五上午8點至下午5點。



會員服務請至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康計劃 (CCHP) 就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

### 輔助生活設施轉換 (ALF)

輔助生活設施轉換 (ALF) 能幫助您在社區生活，而非護理機構。如果你已經住在護理機構，這也能幫助你回到更像家的環境。目標是讓您選擇入住輔助生活設施，而非長期護理之家。

輔助生活設施 (ALF) 可以是長者住宅照護設施 (RCFE) 或成人住宅照護設施 (ARF)。

此服務分為兩部分：

#### 一. 過渡服務

這些是短期支持，幫助你進入ALF。一旦你搬進去，這些服務就結束了。你得到什麼取決於你的需求。過渡協助可能包括：

- 檢視你的住房需求並展示選項。
- 確認您是否需要額外的現場服務以確保在ALF安全生活。
- 協助申請及重要文件，如社會安全卡、出生證明或租賃紀錄。
- 支付搬家費用，例如搬家費、用品或新家所需的個人物品。
- 與ALF工作人員溝通並協調搬遷。
- 建立聯絡人和程序，幫助你在抵達後保住住處。

#### 二. 持續的輔助生活服務

搬進ALF後，只要你能繼續住在那裡，就可以繼續接受服務。這些服務可能包括：

- 協助日常生活（如洗澡、吃飯或理財）。
- 準備餐點。
- 交通。
- 管理與服藥。
- 陪伴服務。
- 社交與休閒活動。
- ALF 24小時全天候服務，確保您的安全、保障與支持，同時促進您的尊嚴與獨立。
- 照護協調協助您核查資格並報名強化照護管理 (ECM) 或其他社區支持。



會員服務請至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康計劃 (CCHP) 就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

請與你的個案經理、家庭醫師或醫療提供者聯繫，爭取轉介。或致電CCHP會員服務部，電話1-877-661-6230（聽講台711），時間為週一至週五上午8點至下午5點。

### 社區或居家過渡服務

社區或居家過渡服務協助您從護理機構搬遷至自己的家或公共住宅選項。目標是幫助你在社區生活，避免回到護理機構。

這些服務也涵蓋你可能需要的基本設置費用，幫助你建立一個安全穩定的家庭。

此服務分為兩部分：

#### 一. 過渡服務

這些是短期的支援與費用，幫助你從持牌機構搬到私人住宅或公共補助住宅。你得到什麼取決於你的情況。服務可能包括：

- 檢視你的住房需求並展示選項。
- 協助尋找住房、申請及重要文件（如社會安全卡、出生證明或租賃紀錄）。
- 與房東溝通並協調搬遷事宜。
- 協助你建立聯絡人和步驟，確保你的住宿。
- 安排或支付非緊急、非醫療的交通工具，前往看房或搬入。
- 協調或資助房屋改造以提升無障礙性（如坡道或其他安全變更）。

#### 二. 設立費用

這些是一次性費用，幫助你建立基本的家庭（不是住宿和膳食）。它們可能包括：

- 依據加州法律（AB-12,2024年通過的第25條法案）租賃房屋或公寓的押金。
- 水電設置費用以及如有需要時，最多六個月的逾期水電費以保障房屋安全。
- 健康與安全服務，例如害蟲防治、一次性清潔，或是為了符合住房品質標準而進行的修繕（當這些費用並非房東的責任時）。
- 冷氣機或暖氣。
- 適應性輔助器具，讓你在家中保持安全與健康，例如病床、Hoyer升降機、淋浴椅、床邊馬桶或防滑條。這些服務是如果你需要安全入住，且尚未被 Medi-Cal 涵蓋時會提供。

如果有轉換服務，我們必須同時提供過渡服務及設置費用，以符合您的情況。



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計劃（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

請與你的個案經理、家庭醫師或醫療提供者聯繫，爭取轉介。或致電CCHP會員服務部，電話1-877-661-6230（聽講台711），時間為週一至週五上午8點至下午5點。

### 個人護理與家庭主婦服務（PCHS）

個人護理服務與家庭主婦服務（PCHS）能協助您滿足日常需求，讓你能待在家中。

這些服務可能包括：

- 協助日常生活活動（ADLs），如洗澡、穿衣、如廁、散步或進食。
- 協助日常生活工具性活動（IADLs），如準備餐點、採買雜貨或理財。
- 其他支援如家務清潔、洗衣、美容、醫療輔助服務、陪同你就醫，或在你有影響安全的心理健康狀況時提供監督。

PCHS與居家支持服務（IHSS）計畫所提供的服務相似。這些服務是為那些沒有這些幫助無法安全待在家中的人設計的。

你可能在以下情況下能申請PCHS：

- 等待IHSS期間——您可以在申請審核期間及IHSS服務開始前申請PCHS。
- 同時搭配IHSS——如果你需要更多支持，包括當你的IHSS福利結束時，還可申請PCHS補助。
- 如果您不符合IHSS資格——您可以申請短期PCHS（最多60天），以協助避免入住專業護理機構。在這種情況下，你不必申請IHSS，但你的申請必須證明沒有PCHS你可能需要短期入住護理機構。

請與你的個案經理、家庭醫師或醫療提供者聯繫，爭取轉介。或致電CCHP會員服務部，電話1-877-661-6230（聽講台711），時間為週一至週五上午8點至下午5點。

### 環境無障礙調整（住宅改造）

這些服務會改變你的家，讓你的居住更安全、更輕鬆。他們幫助你保持獨立，避免搬進機構。

範例包括：

- 斜坡或扶手幫助你在家中移動。
- 擴大輪椅使用的門口。
- 樓梯升降機。
- 讓浴室無障礙，例如加裝滾動式淋浴間。



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計劃（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

- 專門的電氣或管線系統以支援您的醫療設備。
- 個人緊急應變系統（PERS），如有需要，包含每月服務費用，適用於獨自在家且需要快速協助時使用。

可舉行禮拜的地點：

- 無論你擁有、出租、租賃或居住的哪間房子。
- 如果您不擁有該房屋，您必須取得屋主的書面許可，允許任何實體變更或安裝設備（例如扶手或吊椅）。

批准所需條件：

授權EAA必須具備：

- 一. 您的家庭醫師或其他健康專業人員開具的醫囑，說明您需要的設備或服務，以及設備提供者提供的文件，說明這些設備如何幫助您滿足醫療需求。手冊也可以，但也必須有簡短的書面評估，說明為什麼這些設備適合你。
- 二. 物理治療或職能治療評估（除非我們同意不做）。這應該由與設備供應商無關的人提出。評估應包括：
  - 說明你的需求，以及為何你目前的設備無法使用。
  - 新設備如何幫助你、降低需要設施照護的風險，以及你或你的照護者是否能安全使用。
  - 描述你會嘗試過但無效的類似設備，以及原因。
- 三. 至少有兩份供應商的投標文件，展示服務、費用、人工及保固。
- 四. 家訪以確認所需變更或設備是否合適。

時間框架：

我們會在您申請後90天內完成評估與授權流程。若以下情況可能需要更多時間：

- 我們正在等待屋主同意，或者
- 你要求更長的時間範圍。

請與你的個案經理、家庭醫師或醫療提供者聯繫，爭取轉介。或致電CCHP會員服務部，電話1-877-661-6230（聽講台711），時間為週一至週五上午8點至下午5點。



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計劃（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

### 醫療量身料理 (MTM) / 醫療支持食品 (MSF)

MTM和MSF服務會提供專為支持健康而設計的食物，特別是針對營養影響的慢性或嚴重疾病。這些服務能幫助改善您的健康，並減少對醫院或機構照護的需求。

#### 醫療量身訂做的餐點與雜貨

- 醫療量身訂做餐點 (MTMs)：依照特定健康狀況（如糖尿病或心臟病）營養指引的餐點。
- 醫療量身打造的雜貨 (MTG)：遵循相同營養指引的預先選擇全食物。

在您接受MTM或MTG之前，註冊營養師 (RDN) 或其他合格臨床醫師會評估您的健康需求並制定營養計畫。計畫可能包含餐飲或雜貨選項，例如：

- 針對未控制糖尿病的飲食計畫。
- 充血性心臟衰竭的購物計畫。

#### MTM與MTG必須：

- 滿足平均人每日至少三分之二的營養與能量需求。
- 在接受服務期間，請提供足夠多的量，以填補你大部分的飲食。
- 避免超加工食品及糖分或鹽分過高的食物。

#### 醫療支持食品 (MSF)

MSF提供支持您健康的食品包。這些包裝能補充你的飲食，但無法取代大多數餐點。

營養師 (RDN) 或其他臨床醫師會設計或審查食品包裝，以確保符合全國營養指引。範例包括：

- 一. 醫療支持性食品：符合美國聯邦飲食指南及健康需求的預先選擇食品。
- 二. 蔬果處方：你可以在超市或農夫市集使用憑證或卡片購買的水果和蔬菜。
- 三. 健康食品券：針對符合全國營養指引的預先挑選食品券，也用於超市或農夫市集。
- 四. 食品藥局：結合健康食品、營養教育、同儕支持，有時還有烹飪課程。這些計畫可能由醫療機構主辦，旨在幫助你學習如何以支持健康狀況的方式飲食。

MSF套裝應支援每日水果、蔬菜或營養素需求。他們也必須避免超加工食品以及含糖或鹽分過高的食物。



會員服務請至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康計劃 (CCHP) 就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

### 營養教育

除了MTM或MSF服務外，你也可以接受營養教育。這可以包括健康教練、諮商、課程或支持健康飲食的工具。教育可於個別或團體環境中提供。

營養教育必須：

- 遵循全國性、循證指引。
- 請由註冊營養師（RDN）或其他合格臨床人員進行審查。
- 請根據你的健康狀況以及你所接受的MTM/MSF服務來適當調整。

僅僅是營養教育並不算這項服務。不過，如果您符合資格，我們可能會轉介您參加其他Medi-Cal計畫，如醫療營養治療或糖尿病自我管理教育。

文化與個人需求：我們在規劃MTM或MSF服務時，會考慮您的食物偏好（如清真或猶太潔食）以及您準備或儲存食物（例如冷凍餐點）的能力。

請與你的個案經理、家庭醫師或醫療提供者聯繫，爭取轉介。或致電CCHP會員服務部，電話1-877-661-6230（聽講台711），時間為週一至週五上午8點至下午5點。

### 清醒中心

清醒中心是你在公共場合因酒精或藥物醉酒而前往的安全場所，否則會被送往急診室或拘留所。這些中心提供支持性的環境，讓你安全康復，尤其當你正經歷無家可歸或沒有穩定的住所時。

服務可能包括：

- 醫療分流和實驗室檢測。
- 臨時床鋪、補充水分和食物。
- 治療噁心或輕微傷口。
- 淋浴和洗衣設施。
- 物質使用教育與諮商。
- 引導與熱切交接至物質使用治療、醫療照護或住房支援。

服務運作方式：

- 我們直接與縣行為健康機構合作，並鼓勵與行為健康服務的熱忱交接。



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計劃（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

- 你可能會接受篩檢，並連結到持續的支持，例如心理健康治療、物質使用障礙治療或住房選項。
- 清醒中心與執法單位、緊急人員及外展團隊合作，識別需要這些服務的人士。
- 如果您在清醒中心發生醫療緊急狀況，工作人員會安排您被送往醫院或其他適當的照護。
- 服務遵循針對無家可歸者的最佳實務，且可能有複雜健康或行為問題。這包括住房優先、減害、漸進式參與、動機性訪談及創傷知情照護。

### 氣喘整治

氣喘矯正有助於減少可能導致急診或住院的氣喘發作。這項服務提供物資和小型居家改造，幫助你保持安全並管理氣喘。

氣喘修復與 Medi-Cal 氣喘預防服務 (APS) 福利合作。APS涵蓋氣喘自我管理教育及環境中誘因的居家評估。自2026年1月1日起，這些設施不再屬於氣喘修復計畫的一部分。

氣喘修復可能涵蓋的耗材與居家改造包括：

- 防過敏床墊與枕頭套
- HEPA濾清器真空
- 害蟲防治服務 (綜合害蟲管理)
- 除濕機
- 空氣濾網或空氣清淨機
- 黴菌清除與預防
- 通風改善
- 氣喘友善清潔產品
- 醫生建議的其他醫療適當工具或調整

氣喘矯正服務可以在您擁有、出租、租賃或與照護者同住的住宅中提供。服務不必一次全部完成，且可分散於時間內，並受終身限制。

請與你的個案經理、家庭醫師或醫療提供者聯繫，爭取轉介。或致電CCHP會員服務部，電話1-877-661-6230 (聽講台711)，時間為週一至週五上午8點至下午5點。



會員服務請至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康計劃 (CCHP) 就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

### 住房過渡導航服務 (HTNS)

住房過渡導航服務協助您尋找、申請及取得住房。您所獲得的服務會根據您的個別需求而定，並包含在您的住房支援計畫中。你可能只需要以下列出的一些活動。

HTNS的活動可能包括：

- 完成住房評估，以識別你的需求、偏好、優勢以及尋找和保住住房的障礙。
- 根據你的評估制定住房支援計畫。
- 協助您尋找住宿、審核選項及完成申請。
- 協助處理重要文件，如社會安全卡、出生證明或租賃紀錄。
- 支持福利倡議，包括補充保障收入 (SSI) 的識別與文件證明，以及SSI申請流程。
- 連結您與過渡租金、HUD住房選擇券、住房押金或其他州與地方計畫連結，涵蓋押金、搬家費用、適應性輔助或房屋改造。
- 提供公平住房及反歧視法律教育，包括協助合理便利申請。
- 與房東互動、教育並代表你與他們溝通。
- 確保您的家安全且準備好入住。
- 協助您處理搬家細節。
- 如果你的住房面臨風險，制定包含預防和早期介入的危機計畫。
- 協調或支付非緊急、非醫療的交通工具，協助你尋找住房或搬入。
- 協調或支付環境改造費用，使您的住宅無障礙（參見環境無障礙調整）。

請與你的個案經理、家庭醫師或醫療提供者聯繫，爭取轉介。或致電CCHP會員服務部，電話1-877-661-6230（聽講台711），時間為週一至週五上午8點至下午5點。

### 住房押金

住房押金幫助你支付一次性費用和建立安全基本家庭所需的服務。您所獲得的支援依照您的需求而定，並會列入您的住房支援計畫中。

住房押金可能包括：

- 出租公寓或房屋的押金。



會員服務請至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康計劃 (CCHP) 就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

- 水電設置費用或押金、逾期帳單的支付，以及第一個月的的水電費用（如電話費、瓦斯費、電力費、暖氣費或水費）。
- 健康與安全服務如害蟲防治、一次性清潔或為符合住房品質標準所需的小修繕，但這些並非房東的責任。
- 租約申請費。
- 醫療必需品，如空調、暖氣、病床、Hoyer升降機、空氣過濾器或其他適應性輔助設施與用品，能讓您的家安全且易於進入，當這些不在Medi-Cal的保障範圍內時。

請與你的個案經理、家庭醫師或醫療提供者聯繫，爭取轉介。或致電CCHP會員服務部，電話1-877-661-6230（聽講台711），時間為週一至週五上午8點至下午5點。

### 住房租賃與維持服務（HTSS）

住房租賃與維持服務幫助您在確保住房安全穩定後，保持其安全與穩定。您所獲得的支援會根據您的需求而定，並包含在您的住房支援計畫中。你可能只需要以下列出的一些活動。

HTSS 活動可能包括：

- 識別並處理可能危及你住房的行為，例如逾期租金、囤積、濫用藥物或其他租約違規行為。
- 了解您作為租客的權利與責任，以及房東的責任。
- 教育公平住房與反歧視法律，包括合理便利申請的協助。
- 輔導以建立與房東、物業管理人及鄰居的良好關係。
- 與房東及個案經理（包括ECM或其他住房計畫）協調，處理可能影響你住房的問題。
- 協助解決與房東或鄰居的爭議，包括制定還款計畫，或在欠款或損害賠償時協助協助。
- 倡議並連結社區資源以防止驅逐。
- 協助福利倡議，例如取得補充保障收入（SSI）的身分證明或文件，以及申請流程的協助。
- 協助進行年度住房再認證流程。



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計劃（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

- 檢視並更新您的住房支援與危機計畫，以反映您當前的需求。
- 持續提供租約合規及家務管理的支持。
- 健康與安全訪視，確保您的單位保持安全且宜居。
- 如果您的住房面臨風險，請在危機計畫中啟動預防與早期介入服務（例如協助申請新的合理便利）。
- 接受獨立生活技能訓練，包括預算編列、財務素養及社區資源連結。

請與你的個案經理、家庭醫師或醫療提供者聯繫，爭取轉介。或致電CCHP會員服務部，電話1-877-661-6230（聽講台711），時間為週一至週五上午8點至下午5點。

### 日間康復課程

日間康復計畫幫助你建立並提升技能，讓你能在家中和社區中成功生活。這些服務可在您家中、社區或其他非設施環境中提供。若由受過訓練且有監督的照護者提供，服務也可能包含同儕導師。

如果您正經歷無家可歸並接受ECM或其他社區支持，Day Habilitation也可能提供您一個實體地點進行服務。盡可能，應由同一團隊提供ECM與社群支援，以減少轉換並提升協調。

日間復健服務可能包含以下訓練：

- 使用大眾運輸
- 衝突解決與個人技能發展
- 社區參與
- 發展與維持關係
- 日常生活技能如烹飪、清潔、購物和理財
- 了解社區資源，如警察、消防或其他地方服務

日間復健也可能包括以下方面的協助：

- 選擇並搬入新家
- 尋找室友與家居家具
- 與房東解決爭議
- 財務管理



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計劃（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

- 聘用、培訓或監督私人隨從
- 回應政府機關與人員
- 實踐自我倡導並了解自己的權利
- 建立支持圈並維繫關係
- 連結其他社群支援或 ECM
- 如果您不符合 HTNS、住房押金、HTSS 或過渡租金的資格，請轉介至住房資源
- 若尚未透過社區支持或ECM提供，則提供收入與福利倡議協助（如一般援助或SSI）。
- 若尚未透過社區支持或ECM提供，則連結至醫療保健、心理健康及物質使用障礙服務

請與你的個案經理、家庭醫師或醫療提供者聯繫，爭取轉介。或致電CCHP會員服務部，電話1-877-661-6230（聽講台711），時間為週一至週五上午8點至下午5點。

### 康復照護（醫療喘息）

復原照護，也稱為醫療喘息照護，是為那些正經歷或面臨無家可歸風險，並需要短期療養場所來恢復疾病或傷害（包括行為健康狀況）的人。這項服務提供你一個安全的康復環境，同時連結基層醫療、行為健康照護、個案管理及其他支持，如食物、交通和住房。

復健照護適用於醫療需求嚴重到可能導致急診室就診、住院或其他機構照護的人。

至少，復健照護包括：

- 床位、餐點和臨時住宿
- 持續監測您的醫療或行為健康狀況（如檢查生命徵象、進行評估、傷口照護或用藥監控）

根據您的需求，它還可能包括：

- 依照執照允許，短期協助日常生活活動（ADLs 及 IADLs）
- 出院後的交通安排
- 與心理健康及物質使用障礙服務的連結
- 協助申請福利與住房
- 透過個案管理計畫與服務建立穩定。



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計劃（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

請與你的個案經理、家庭醫師或醫療提供者聯繫，爭取轉介。或致電CCHP會員服務部，電話1-877-661-6230（聽講台711），時間為週一至週五上午8點至下午5點。

### 短期住院後住宿

短期住院後住宿（Short-Term Post Hospitalized Housing）能提供你在離開設施後立即恢復的安全場所，特別是當你正經歷或面臨無家可歸風險時。此服務協助您在機構外繼續醫療、精神或物質使用障礙的康復。

若合格的健康專業人員判定您仍有身體或行為健康需求，且這些需求本應需您繼續留在機構照護中，您可能符合資格。

您可能即將離開的設施包括：

- 復健照護中心（社區支持或其他）
- 住院醫院（急性、精神科或化學依賴/康復型）
- 住院性物質使用障礙或心理健康治療機構
- 矯正設施
- 護理設施

短期住院後住宿必須提供您康復所需的支持，可能包括：

- 協助恢復日常生活活動的能力
- 持續的醫療、精神科或物質使用障礙照護
- 個案管理支援
- 與長期住房服務的連結，如住房過渡導航服務（HTNS）

這些服務會依可用性提供私人或共享臨時住房，直到您準備好進入更穩定的住房環境。

請與你的個案經理、家庭醫師或醫療提供者聯繫，爭取轉介。或致電CCHP會員服務部，電話1-877-661-6230（聽講台711），時間為週一至週五上午8點至下午5點。

## 器官與骨髓移植

### 21歲以下兒童的移植

州法律規定，需要移植的兒童必須被轉介至加州兒童服務（CCS）計畫，以決定孩子是



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計劃（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

否符合CCS資格。若孩子符合CCS資格，CCS將支付移植及相關服務的費用。

若孩子不符合CCS資格，CCHP將將孩子轉介至合格的移植中心進行評估。若移植中心確認移植安全且適合兒童醫療狀況，CCHP將承擔移植及其他相關服務。

### **21歲及以上成人移植**

若您的醫生認為您可能需要器官及/或骨髓移植，CCHP會轉介您至合格的移植中心進行評估。若移植中心確認移植對您的醫療狀況必要且安全，CCHP將支付移植及其他相關服務。

CCHP涵蓋的器官與骨髓移植包括但不限於：

- 骨髓
- 心臟
- 心肺
- 腎臟
- 腎臟/胰臟
- 肝臟
- 肝臟/小腸
- 肺
- 小腸

## **其他 Medi-Cal 計畫與服務**

### **其他可透過按服務收費（FFS）、Medi-Cal 或其他 Medi-Cal 計畫獲得的服務**

CCHP 不涵蓋部分服務，但你仍可透過 FFS Medi-Cal 或其他 Medi-Cal 計畫取得。

CCHP

會與其他計畫協調，確保您獲得所有醫療必需服務，包括其他計畫涵蓋的服務，而非 CCHP 涵蓋。本節列出部分此類服務。欲了解更多，請致電 1-877-661-6230（聽聽廣播 711）。

### **門診處方藥**

#### **Medi-Cal 處方藥涵蓋的處方藥**

藥局開立的處方藥由 Medi-Cal Rx 涵蓋，而 Medi-Cal 是 FFS Medi-Cal 的一部分。

CCHP

可能會涵蓋醫師在診所開的某些藥物。如果您的醫師在診所或輸液中心開立藥物，這些藥



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計劃（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

物可能被視為醫師給藥。

若非藥局的醫療專業人員施用藥物，則該藥物會被納入醫療福利範圍。您的醫師可以在 Medi-Cal 處方藥合約清單上為您開立藥物。

有時候，你需要一種合約藥品清單上沒有的藥物。這些藥物需要先獲得批准，才能在藥局配藥。Medi-Cal Rx 將於 24 小時內審查並決定這些申請。

- 如果你的門診藥局藥師認為你需要，可能會給你14天的緊急用藥。Medi-Cal Rx 會支付門診藥局提供的急診用藥費用。
- Medi-Cal 處方可能會拒絕非緊急申請。如果他們有，他們會寄信給你說明原因。他們會告訴你的選擇。欲了解更多，請閱讀本手冊第六章的「抱怨」。

若欲查詢某藥是否在合約藥品清單上，或索取合約藥品清單副本，請致電 Medi-Cal Rx 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273)，並按 7 或 711。或者前往 Medi-Cal Rx 網站的 <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。

### 藥局

如果您正在配藥或續藥，必須從與 Medi-Cal Rx 合作的藥局取得處方藥。您可以在 Medi-Cal Rx 藥局目錄中找到與 Medi-Cal Rx 合作的藥局名單：

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

您也可以致電 Medi-Cal Rx 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) 並按 7 或 711，找到附近的藥局或能郵寄處方給您的藥局。

一旦您選擇了藥局，您的醫師就可以以電子方式將處方寄送到您的藥局。你的醫師也可能開給你書面處方，讓你帶到藥局。將您的處方與您的Medi-Cal福利識別卡（BIC）一同交給藥局。務必讓藥局知道你正在服用的所有藥物以及你的過敏狀況。如果你對處方有任何疑問，請詢問藥師。

會員也可以從CCHP獲得前往藥局的交通服務。欲了解更多運輸服務資訊，請閱讀本手冊第四章的「非緊急情況的運輸福利」。

### 專業心理健康服務（SMHS）

部分心理健康服務是由縣心理健康計畫提供，而非 CCHP計畫。其中包括符合SMHS服務規定的Medi-



會員服務請至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康計畫 (CCHP) 就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

Cal會員的SMHS。SMHS可能包含以下門診、住院及住宿服務：

**門診服務：**

- 心理健康服務
- 藥物支援服務
- 日間治療密集型服務
- 日間復健服務
- 危機介入服務
- 危機穩定服務
- 針對性個案管理
- 治療行為服務涵蓋21歲以下會員
- 加護病房協調（ICC）涵蓋21歲以下會員
- 密集居家服務（IHBS）涵蓋21歲以下會員
- 治療性寄養（TFC）涵蓋21歲以下會員
- 行動危機服務
- 同儕支持服務（PSS）（選修）

**住宅服務：**

- 成人住院治療服務
- 危機住院治療服務

**住院服務：**

- 精神科住院醫院服務
- 精神健康設施服務

想了解更多關於縣心理健康計畫提供的 SMHS，您可以致電您所在縣的心理健康計畫。

要線上查詢所有縣的免付費電話號碼，請前往

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

發現您需要縣心理健康計畫的服務，CCHP 會協助您聯繫縣心理健康計畫服務。

## 物質使用障礙（SUD）治療服務

CCHP鼓勵希望協助戒酒或其他物質的會員尋求照護。物質使用的服務可由基層醫療、住院醫院、急診室及物質使用服務提供者提供。SUD服務由各縣提供。根據你居住的地區，有些縣提供更多治療選項和復原服務。

欲了解更多SUD治療選項，請撥打縣內24小時免費行為健康接取專線1-800-846-1652（TTY 711）。

CCHP會員可接受評估，以匹配最適合其健康需求與偏好的服務。會員可聯絡CCHP，申請行為健康服務，包括SUD評估。會員也可以前往家庭醫師那裡，由他們轉介至SUD醫師進行評估。當醫療必要時，可提供門診治療，以及用於SUD（也稱為成癮治療藥物，MAT）的藥物，如丁丙諾啡、美沙酮和納曲酮。



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計畫（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

被認定接受SUD治療服務的成員會被轉介至其縣的物質使用障礙計畫接受治療。會員可由家庭醫師轉介，或直接聯絡SUD提供者自行轉介。若會員自行提出，提供者將進行初步篩檢與評估，以判斷其是否符合資格及所需照護程度。所有縣的電話號碼列表請至

[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將提供或安排在基層醫療、住院醫院、急診室及其他醫療場所進行MAT課程。

門診物質使用障礙服務包括：

- **篩檢與簡短介入**：與您的CCHP初級照護醫師（PCP）短暫會面，討論物質使用情況。這項預防照護每年為青少年及成人提供一次。
- **門診服務**：每週在社區提供最多9小時的服務。這些包括團體與個別諮商、物質使用教育、危機協助，以及針對青少年與成人的個案管理。
- **密集門診服務**：社區照護時間增加——每週最多19小時，孕婦則可達30小時。服務包括團體及個別諮詢、教育、危機支持，以及青少年與成人的個案管理。
- **藥物輔助治療（MAT）**：有些人可能需要藥物來幫助他們從物質使用中恢復。MAT包括處方、給予及檢查藥物，以及諮詢與個案管理。此服務專為有鴉片類藥物使用障礙的成人設計。
- **戒斷管理（排毒）**：非醫療排毒服務可提供長達5天，並為經歷戒斷期的成年人提供24小時支持。此服務僅限成人參加。
- **住院治療（需事先核准）**：短期住家照護，提供諮詢、教育及個案管理，全天候24小時運作。此服務對青少年及成人皆開放，但須事先獲得批准。
- **復原支持服務**：協助你在治療後保持正軌的服務。這些包括預防復發、復原輔導、支持團體，以及協助建立自我照顧與因應技巧。此服務專為已完成治療的成人設計。

### 牙科服務

FFS Medi-Cal Dental 在牙科服務上與 FFS Medi-Cal

相同。在接受牙科服務之前，您必須向牙科提供者出示您的Medi-Cal

BIC卡。確保醫師接受 FFS Dental，且你不是涵蓋牙科服務的管理式照護計畫成員。



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計畫（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

Medi-Cal 透過 Medi-Cal Dental 涵蓋廣泛的牙科服務，包括：

- 診斷與預防性牙科服務，如檢查、X光  
光 and 洗牙
- 疼痛控制的緊急照護
- 拔牙
- 補牙材料
- 根管治療（前方/後側）
- 皇冠（預製/實驗室式）
- 刮牙與根面平整
- 全假與部分假牙
- 符合資格的兒童矯正治療
- 局部氟化物

如果您有問題或想了解更多牙科服務資訊，請致電 Medi-Cal Dental，電話 1-800-322-6384（TTY 1-800-735-2922 或 711）。您也可以造訪 Medi-Cal Dental 網站，網址為 <https://www.dental.dhcs.ca.gov>。

## 加州兒童服務（CCS）

CCS 是 Medi-Cal 計畫，治療 21 歲以下患有特定健康狀況、疾病或慢性健康問題且符合 CCS 計畫規定的兒童。如果 CCHP 或您的家庭醫師認為您的孩子有符合 CCS 資格的疾病，將轉介至縣政府的 CCS 計畫，以確認其是否符合資格。

縣政府 CCS 工作人員將決定您或您的孩子是否符合 CCS 服務的資格。CCHP 不決定 CCS 資格。若您的孩子符合資格接受此類照護，CCS 專科醫師會為其治療符合 CCS 資格的狀況。CCHP 將繼續涵蓋與 CCS 狀況無關的服務類型，如體檢、疫苗接種及兒童健康檢查。

CCHP 不涵蓋 CCS 計畫涵蓋的服務。CCS 若要涵蓋這些服務，必須核准提供者、服務及設備。

CCS 涵蓋大多數健康狀況。符合 CCS 資格的條件範例包括但不限於：

- 先天性心臟病
- 巨蟹座
- 腫瘤
- 血友病
- 鐮刀型貧血
- 甲狀腺問題
- 糖尿病
- 嚴重的慢性腎臟問題
- 肝病
- 腸道疾病
- 唇顎裂
- 脊柱裂
- 聽力損失
- 白內障
- 腦性麻痺
- 特定情況下的癲狂
- 類風濕性關節炎
- 肌肉萎縮症
- 愛滋病
- 嚴重的頭部、腦部或脊髓損傷



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計劃（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

- 嚴重燒傷
- 嚴重歪斜的牙齒

Medi-Cal 支付 CCS 服務費用。若您的孩子不符合 CCS 計畫服務資格，他們仍將持續接受 CCHP 的醫療必要照護。

想了解更多關於 CCS 的資訊，請前往 <https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs>。或撥打 1-877-661-6230 (TTY 711)。

### **CCS 的交通與差旅費用**

如果你或家人需要協助前往與 CCS 符合資格的疾病相關的醫療預約，且沒有其他可用資源，你可能獲得交通、餐飲、住宿及其他費用，如停車、通行費等。在你自費支付交通、餐飲和住宿費用之前，請致電 CCHP，申請預先核准（事先授權）。

CCHP 確實提供非醫療及非緊急醫療運輸，如本手本第四章「福利與服務」所述。

如果你自己支付的交通或差旅費用被認定必要，且 CCHP 確認你會嘗試透過 CCHP 取得交通費，CCHP 會退還給你。

### **CCS 服務之外的居家及社區服務 (HCBS)**

如果你符合資格參加 1915 (c) 豁免（特殊政府計畫），你可能獲得與 CCS 符合資格狀況無關，但對你留在社區環境而非機構所必需的居家及社區基礎服務。例如，如果您在社區環境中需要房屋改造以符合需求，CCHP

無法以 CCS 相關條件支付這些費用。但如果您已參加 1915 (c) 豁免，若因醫療必要以防止被送入機構，房屋改造可能會被涵蓋。

當你滿 21 歲時，你將從 CCS 計畫轉換到成人醫療照護。屆時，你可能需要申請 1915 (c) 豁免，才能繼續透過 CCS 獲得服務，例如私人護理。

### **1915 (c) 居家及社區服務 (HCBS) 豁免**

加州六項 Medi-Cal 1915 (c)

豁免（特殊政府計畫）允許州政府在社區基礎環境中，提供長期服務與支持 (LTSS)，而非在護理機構或醫院接受照護。Medi-Cal

與聯邦政府有協議，允許在私人住宅或類似家的社區環境中提供豁免服務。豁免所提供的服務費用不得高於在機構環境中接受相同照護。HCBS 豁免受益人必須符合全範圍 Medi-Cal 的資格。部分 1915 (c) 豁免在加州各地的可用性有限，或可能有候補名單。六項



會員服務請至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康計劃 (CCHP) 就在這裡 週一至週五，上午 8 點至下午 5 點。通話免費。或者打電話給加州中繼線 711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

Medi-Cal 1915 (c) 豁免如下：

- 輔助生活豁免 (ALW)
- 發展障礙者自決計畫 (SDP) 豁免
- 加州發展障礙者 HCBS 豁免 (HCBS-DD)
- 居家與社區基礎替代方案 (HCBA) 豁免
- Medi-Cal 豁免計畫 (MCWP)，前稱人類免疫缺陷病毒/獲得免疫缺陷症候群 (HIV/AIDS) 豁免
- 多功能長者服務計畫 (MSSP)

欲了解更多 Medi-Cal 豁免資訊，請造訪：

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

## 居家支援服務 (IHSS)

居家支持服務 (IHSS) 計畫為符合 Medi-Cal 資格的人士，包括年長、失明及/或身心障礙者，提供居家個人照護協助，作為門外照護的替代方案。IHSS 讓受助者能安全地留在自己的家中。您的醫療提供者必須同意您需要居家個人照護協助，且若未獲得 IHSS 服務，您將面臨被安置於居家照護的風險。IHSS 計畫也會進行需求評估。

想了解更多您所在縣的 IHSS 資訊，請造訪 <https://www.cdss.ca.gov/in-home-supportive-services>。或者打電話給你當地的縣社會服務機構。

---

## 你無法透過 CCHP 或 Medi-Cal 獲得的服務

CCHP 和 Medi-Cal 不涵蓋部分服務。CCHP 或 Medi-Cal 不涵蓋的服務包括但不限於：

- 體外受精 (IVF)，包括但不限於不孕症檢查或診斷或治療不孕症的程序
- 生育力的保存
- 車輛改裝
- 實驗服務
- 整形手術

欲了解更多，請致電 1-877-661-6230 (TTY 711)。

---

## 新舊技術的評估

CCHP



會員服務請至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康計劃 (CCHP) 就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

定期檢視新舊醫療技術，確保我們涵蓋的服務符合現行照護標準。這可能包括治療、程序、藥物、裝置，以及現有服務的更新使用方式。

審查基於臨床證據、醫學專家的意見，以及安全性、有效性、成本和倫理或法律因素等其他考量。新技術會被仔細評估，以決定是否應將其納入涵蓋福利範圍。

此程序有助於確保會員所提供的照護與服務適當、最新，並符合醫療最佳實務。



會員服務請至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康計劃 (CCHP) 就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

# 五. 兒童與青少年健康照護

21歲以下的兒童及青少年會員，只要註冊即可獲得所需的醫療服務。這確保他們獲得適當的預防、牙科及心理健康照護，包括發展及專科服務。本章將說明這些服務。

## 兒童與青少年的 Medi-Cal

21歲以下會員所需的醫療服務涵蓋且免費。以下清單包含常見的醫療必要服務，以治療或照護任何缺陷及身體或心理診斷。涵蓋的服務包括但不限於：

- 兒童健康檢查與青少年健康檢查（兒童需要的重要探視）
- 免疫接種（疫苗）
- 行為健康（心理健康及/或物質使用障礙）評估與治療
- 心理健康評估與治療，包括個人、團體及家庭心理治療（專業心理健康服務（SMHS）由縣政府負擔）
- 不良童年經驗（ACE）篩檢
- 兒童及青少年重點族群（POFs）強化照護管理（ECM）（Medi-Cal管理式照護計畫（MCP）福利）
- 實驗室檢查，包括血液鉛中毒篩檢
- 健康與預防教育
- 視覺服務
- 牙科服務（由 Medi-Cal Dental 涵蓋）
- 聽力服務（由加州兒童服務（CCS）涵蓋，適用於符合資格的兒童。CCHP 將為不符合CCS資格的兒童提供服務）
- 居家健康服務，如私人護理（PDN）、職能治療、物理治療，以及醫療設備與用品

這些服務稱為兒童與青少年的Medi-

Cal（亦稱為早期及定期篩檢、診斷與治療，EPSDT）服務。會員可參考

[https://www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal-For-Kids-and-Teens/Pages/Member-](https://www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal-For-Kids-and-Teens/Pages/Member-Information.aspx)

[Information.aspx](https://www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal-For-Kids-and-Teens/Pages/Member-Information.aspx) 查詢 Medi-Cal 兒童及青少年相關資訊。根據小兒科醫師 Bright Futures



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計劃（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

指引推薦的 Medi-Cal

兒童與青少年服務，幫助您或您的孩子保持健康，這些服務均免費涵蓋。要閱讀Bright Futures的指引，請前往 [https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)。

強化照護管理（ECM）是一項Medi-

Cal管理式照護計畫（MCP）福利，適用於加州所有縣市，旨在支持MCP會員對有複雜需求的全面照護管理。由於有複雜需求的兒童與青少年通常已由一位或多位個案經理或其他服務提供者在分散的交付系統中服務，ECM

提供系統間的協調。符合此福利資格的兒童及青少年族群包括：

- 經歷無家可歸的兒童與青少年
- 兒童與青少年面臨可避免的醫院或急診室使用風險
- 有嚴重心理健康及/或物質使用障礙（SUD）需求的兒童與青少年
- 在加州兒童服務（CCS）或CCS全兒童模式（WCM）註冊且有超出CCS條件的兒童及青少年
- 參與兒童福利的兒童與青少年
- 從青少年矯正設施過渡的兒童與青少年

更多關於ECM的資訊可參考 <https://www.dhcs.ca.gov/CalAIM/ECM/Documents/ECM-Children-And-Youth-POFs-Spotlight.pdf>

此外，強烈建議ECM首席照護經理篩檢ECM成員是否需要MCP提供的社區支持服務，作為傳統醫療服務或環境的成本效益替代方案，並在符合資格且可用時轉介這些社區支持。兒童和青少年可能會受益於許多社區支持服務，包括氣喘矯正、住房導航、醫療暫托及清醒中心。

社區支持是由 Medi-Cal 管理式照護計畫（MCP）提供的服務，無論符合資格的 Medi-Cal 會員是否符合 ECM 服務資格，皆可使用。

更多社區支持資訊可參考 <https://www.dhcs.ca.gov/CalAIM/Documents/DHCS-Medi-Cal-Community-Supports-Supplemental-Fact-Sheet.pdf>

Medi-Cal 兒童與青少年提供的部分服務，如

PDN，被視為補充性服務。這些服務不適用於21歲及以上的Medi-

Cal會員。為了繼續免費獲得這些服務，您或您的孩子可能需要在21歲或之前申請1915（c）居家及社區服務（HCBS）豁免或其他長期服務與支持（LTSS）。如果您或您的孩子正在透過 Medi-Cal 兒童與青少年獲得補充服務，且即將滿 21 歲，請聯繫

CCHP，討論持續照護的選擇。



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計劃（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

## 兒童健康檢查與預防性照護

預防性照護包括定期健康檢查、篩檢以協助醫師及早發現問題，以及諮詢服務，協助在疾病、疾病或醫療狀況引發問題前發現。定期檢查有助於您或孩子的醫生尋找任何問題。問題可能包括醫療、牙科、視力、聽力、心理健康，以及任何物質（酒精或藥物）使用障礙。

CCHP 涵蓋任何需要檢查（包括血液鉛濃度評估）的檢查，即使不是在您或您孩子定期檢查期間。

預防性照護也包括您或您的孩子所需的疫苗接種（疫苗）。CCHP 必須確保所有登記兒童在看醫生時都已接種所需的所有疫苗（疫苗）。預防性照護服務與篩檢免費提供，無需事先核准（事先授權）。

您的孩子應該在以下年齡接受健康檢查：

- 出生後2-4天
- 1個月
- 兩個月
- 4個月
- 6個月
- 9個月
- 12個月
- 15個月
- 18個月
- 24個月
- 30個月
- 3到20歲期間每年一次

兒童健康檢查包括：

- 完整的病史與全身體檢
- 適齡疫苗接種（疫苗）（加州遵循美國兒科學會 Bright Futures 時間表：[https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)）
- 若年齡適合或必要，會進行實驗室檢查，包括血液鉛中毒篩檢
- 健康教育
- 視覺與聽力篩檢
- 口腔健康篩檢
- 行為健康評估

如果醫生在檢查或篩檢時發現您或您的孩子的身心健康有問題，您可能需要進一步接受醫療照護。CCHP 將免費提供這些照護，包括：



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計劃（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

- 醫師、護理師與醫院照護
- 免疫接種（注射）以保持健康
- 物理治療、語言治療及職能治療
- 居家健康服務，包括醫療設備、用品及家電
- 視力問題的治療，包括眼鏡
- 聽力問題的治療，包括加州兒童服務（CCS）不涵蓋時的助聽器
- 行為健康治療，針對自閉症光譜障礙及其他發展障礙等健康狀況
- 個案管理與健康教育
- 重建手術，是用來矯正或修復因先天缺陷、發育異常、創傷、感染、腫瘤或疾病所造成的身體異常結構的手術，以改善功能或創造正常外觀

---

## 血液鉛中毒篩檢

所有參加CCHP的兒童應在12個月及24個月大時接受血鉛中毒篩檢，若未早篩，則應在24至72個月之間接受篩檢。如果父母或監護人要求，兒童可以接受血鉛篩檢。當醫生認為孩子因生活變化而面臨風險時，也應接受篩檢。

---

## 協助取得兒童及青少年健康照護服務

CCHP 將協助 21 歲以下的會員及其家庭獲得所需的服務。CCHP 照護協調員可以：

- 告訴你可用的服務
- 需要時協助尋找網內或網外醫師
- 協助預約
- 安排醫療運輸，讓孩子能順利前往預約
- 協助協調CCHP未涵蓋但可能透過按服務收費（FFS）Medi-Cal提供的服務照護，例如：
  - 心理健康與物質使用障礙（SUD）的治療與復健服務
  - 牙齒問題的治療，包括矯正



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計劃（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

## 其他可透過按服務收費（FFS）、Medi-Cal或其他計畫獲得的服務

### 牙科檢查

每天用毛巾輕輕擦拭寶寶的牙齦，保持牙齦清潔。大約在四到六個月時，寶寶的牙齒會開始長出「出牙期」。您應該在孩子長出第一顆牙齒時，或在一歲生日前，以先到者為準，預約他們的第一次牙科檢查。

這些 Medi-Cal 牙科服務為免費服務對象：

#### 0至3歲的嬰兒

- 寶寶的第一次牙科檢查
- 寶寶的第一次牙科檢查
- 牙科檢查（每六個月一次，有時更久）
- X光
- 洗牙（每六個月一次，有時更久）
- 氟化物清漆（每六個月一次，有時更久）
- 補牙材料
- 拔牙（拔牙）
- 緊急牙科服務
- \*鎮靜（如醫療必要）

#### 4至12歲兒童

- 牙科檢查（每六個月一次，有時更久）
- X光
- 氟化物清漆（每六個月一次，有時更久）
- 洗牙（每六個月一次，有時更久）
- 臼齒密封劑
- 補牙材料
- 根管治療
- 拔牙（拔牙）
- 緊急牙科服務
- \*鎮靜（如醫療必要）

#### 13至20歲青少年

- 牙科檢查（每六個月一次，有時更久）
- X光
- 氟化物清漆（每六個月一次，有時更久）
- 洗牙（每六個月一次，有時更久）
- 符合資格者可接受矯正（牙套）
- 補牙材料
- 皇冠
- 根管治療
- 部分與全假牙
- 刮牙與根面平整



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計劃（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

- 拔牙（拔牙）
- 緊急牙科服務
- \*鎮靜（如醫療必要）

\*

當醫師確定並記錄局部麻醉在醫學上不適合，且牙科治療已預先核准或不需事先核准（事先授權）時，應考慮鎮靜與全身麻醉。

以下是無法使用局部麻醉，可能會改用鎮靜或全身麻醉的原因：

- 身體、行為、發展或情緒狀況阻礙患者回應提供者的治療嘗試
- 主要的修復或外科手術
- 不合作的孩子
- 注射部位的急性感染
- 局部麻醉未能控制疼痛

如果您有疑問或想了解更多牙科服務資訊，請撥打 Medi-Cal 牙科客服專線 1-800-322-6384（TTY 1-800-735-2922 或 711），或前往 <https://smilecalifornia.org/>。

### 額外的預防性教育轉介服務

如果您擔心孩子在學校的參與度和學習表現不佳，請與孩子的醫生、老師或學校行政人員討論。除了CCHP涵蓋的醫療福利外，學校還必須提供服務，幫助您的孩子學習並避免落後。可提供協助孩子學習的服務包括：

- 語音與語言服務
- 心理服務
- 物理治療
- 職能治療
- 輔助科技
- 社會工作服務
- 諮詢服務
- 學校護理服務
- 上下學交通

加州教育廳提供並提供這些服務費用。你與孩子的醫生和老師一起，或許能制定一個最適合孩子的客製化計畫。



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計劃（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

# 六. 報告與解決問題

有兩種方式可以報告和解決問題：

- 當你對CCHP、某位醫療提供者，或對醫療照護或治療感到不滿時，請提出申訴（申訴）。
- 當您不同意CCHP更改服務或不承保服務的決定時，請提出申訴。

您有權向CCHP提出申訴與申訴，並向我們說明您的問題。這並不剝奪您的任何法律權利和救濟措施。我們不會因為你向我們提出申訴或回報問題而歧視或報復你。告訴我們你的問題將有助於我們改善所有會員的照護。

您可以先聯絡CCHP，告知您的問題。請於週一至週五上午8點至下午5點致電1-877-661-6230（聽清頻道711）。請告訴我們你的問題。如果您有臨床緊急的健康問題——必須等到定期預約——您可以撥打我們的24小時護理諮詢專線1-877-661-6230，選擇選項1（TTY 711）。此服務全天候24小時、一週7天提供服務，甚至在週末和假日也一樣。

若申訴或申訴在30天後仍未解決，或您對結果不滿意，您可以致電加州管理式醫療部（DMHC）。請要求DMHC審查你的申訴，或進行獨立醫療審查（IMR）。如果您的案件緊急，例如涉及嚴重健康威脅，您可以立即致電DMHC，而無需先向CCHP提出申訴或申訴。您可以免費致電DMHC 1-888-466-2219（TTY 1-877-688-9891 或 711），或前往：<https://www.dmhc.ca.gov>。

加州醫療服務部（DHCS）Medi-Cal管理式醫療申訴專員也能提供協助。如果你在加入、更改或離開健康保險計劃時遇到困難，他們能提供協助。如果你搬家後在新縣的Medi-Cal轉移困難，他們也能提供協助。您可以於週一至週五上午8點至下午5點致電申訴專員，電話為1-888-452-8609。通話免費。

您也可以向縣的資格辦公室提出申訴，針對您的Medi-Cal資格。如果您不確定可以向誰提出申訴，請撥打1-877-661-6230（TTY 711）。

若要舉報錯誤的健康保險資訊，請於週一至週五上午8點至下午5點致電Medi-Cal，電話：1-800-541-5555。



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計劃（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

## 投訴

申訴（申訴）是指您對 CCHP 或供應商提供的服務感到不滿或有問題。提出申訴沒有時效限制。您可以隨時透過電話、書面、郵寄或線上向CCHP提出申訴。您的授權代表或醫療提供者也可以在您同意後為您提出申訴。

- **電話：**請於週一至週五上午8點至下午5點致電CCHP 1-877-661-6230（聽證日 711）。請提供您的健康保險計劃編號、姓名及申訴原因。
- **郵寄方式：**請致電CCHP 1-877-661-6230（TTY 711），要求寄送表格給您。拿到表格後，填寫。請務必附上您的姓名、健康保險計畫編號及申訴原因。告訴我們發生了什麼事，以及我們如何幫助你。

請將表格寄至：

康特拉科斯塔健康計劃  
會員申訴/申訴單位  
中心大道595號, 100室  
馬丁內斯, 加州 94553

你的醫生診所會有投訴表格。

- **線上：**請造訪CCHP網站 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

如果您需要協助提出申訴，我們可以協助您。我們可以提供免費的語言服務。請致電 1-877-661-6230（聽講台 711）。

在收到申訴後五個日曆天內，CCHP 會寄信告訴您我們已收到申訴。30 天內，我們會寄給您另一封信，告知

我們如何解決您的問題。如果你打電話給CCHP，詢問與醫療保險無關的申訴，且申訴在下一個工作日結束前已解決，你可能不會收到信件。

如果您有緊急且嚴重健康問題，我們將開始快速（快速）審查。我們會在72小時內給你決定。如需加快審核，請致電 1-877-661-6230（聽講 711）。

在收到您的申訴後 72

小時內，我們將決定如何處理您的申訴，以及是否加快處理。若發現無法加快處理您的申訴，我們會告知您，將在30天內解決您的申訴。您可以因任何原因直接聯絡DMHC，包



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計劃（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給 加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

括您認為您的疑慮符合加速審查資格、CCHP在72小時內未回覆您，或您對CCHP的決定不滿意。

與Medi-

Cal藥局福利相關的申訴不受CCHP申訴程序約束，也不符合管理式醫療照護部（DMHC）獨立醫療審查資格。會員可撥打 1-800-977-2273（TTY 1-800-977-2273）並按 7 或 711 提交對 Medi-Cal 處方藥局福利的申訴。或者去 <https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/>。

與藥局福利相關的申訴，若不屬於 Medi-Cal 處方，可能有資格透過 CCHP 申訴程序及 DMHC 的獨立醫療審查審查。DMHC的免付費電話是1-888-466-2219（聽聽專線1-877-688-9891）。您可以在線上找到獨立醫療審查/申訴表及相關說明，網址 <https://www.dmhc.ca.gov/>。

---

## 上訴

申訴和申訴是不同的。申訴是請求CCHP審查並更改我們對您服務所做的決定。如果我們寄送了行動通知（NOA）信件，告知您我們拒絕、延遲、變更或終止服務，而您不同意我們的決定，您可以要求我們提出上訴。您的授權代表或醫療提供者也可以在您書面同意下，向我們申請申訴。

你必須在收到 CCHP NOA 日期後 60 天內提出申訴。如果我們決定減少、暫停或停止您目前提供的服務，您可以在等待申訴結果期間繼續使用該服務。這稱為援助已付待定期。要申請待定期援助，您必須在NOA所列日期起10天內或我們宣布服務終止日期前（以較晚者為準）內向我們申請申訴。在這種情況下申請上訴時，服務將持續，等待上訴決定。

您可以透過電話、書面、郵寄或線上提出上訴：

- **電話：**請於週一至週五上午8點至下午5點致電CCHP 1-877-661-6230（聽證日711）。請提供您的姓名、健康保險計畫編號及您申訴的服務。
- **郵寄方式：**請致電CCHP 1-877-661-6230（TTY 711），要求寄送表格給您。拿到表格後，填寫。請務必附上您的姓名、健康保險計畫編號，以及您申訴的服務。



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計劃（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

請將表格寄至：

康特拉科斯塔健康計劃  
會員申訴/申訴單位  
中心大道595號, 100室  
馬丁內斯, 加州 94553

你的醫生診所會有申訴表格可供查詢。

- 線上：造訪 CCHP 網站。去 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

如果您需要協助申請申訴或申請援助已付待定，我們可以協助您。我們可以提供免費的語言服務。請致電 1-877-661-6230（聽講台 711）。

在收到申訴後五天內，CCHP 會寄信告訴你我們已經收到申訴。30

天內，我們將告知您申訴決定，並寄送申訴通知函（NAR）。若我們在30天內未給您申訴決定，您可以向加州社會服務部（CDSS）申請州聽證會，並向管理式醫療部（DMHC）申請獨立醫療審查（IMR）。

但如果你先申請州聽證會，且針對你具體問題的聽證會已經舉行，你就不能針對同一問題向DMHC申請入境審查。在這種情況下，州聽證會擁有最終決定權。但如果你的問題不符合 IMR 資格，即使州聽證會已經舉行，你仍可向 DMHC 提出申訴。

如果您或您的醫生希望我們快速做出決定，因為決定上訴所需的時間會危及您的生命、健康或功能，您可以申請快速（快速）審查。如需加快審查，請致電 1-877-661-6230（TTY 711）。我們會在收到您的申訴後72小時內做出決定。若有緊急健康問題，例如嚴重威脅健康問題，您無需先向CCHP提出申訴，再向DMHC提出申訴。

---

## 如果您不同意上訴決定該怎麼辦

如果你申請申訴並收到 NAR 信件告知我們沒有改變決定，或你從未收到 NAR 信函且已過 30 天，你可以：

- 向加州社會服務部（CDSS）申請州聽證會，法官將審查你的案件。CDSS的免付費電話號碼為1-800-743-8525（TTY電話1-800-952-8349）。您也可以在线上申請州聽證會，網址 <https://www.cdss.ca.gov>。更多申請州聽證的方式可參見本章後面的「州聽證會」。



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計劃（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

- 請向管理式醫療照護部（DMHC）提交獨立醫療審查/申訴表，以便CCHP的決定被審查。若您的申訴符合DMHC獨立醫療審查（IMR）程序，將由非CCHP成員的外部醫師審查您的案件，並做出CCHP必須遵循的決定。

DMHC的免付費電話是1-888-466-2219（聽聽專線1-877-688-9891）。你可以在線上找到IMR/申訴表格和說明，網址 <https://www.dmhc.ca.gov>。

你不需要支付州聽證會或IMR的費用。

你有權同時申請州聽證會和IMR。但如果你先申請州聽證會，而針對你具體問題的聽證會已經舉行，你就不能針對同一問題向DMHC申請婚姻審查（IMR）。在這種情況下，州聽證會擁有最終決定權。但如果問題不符合IMR資格，即使州聽證會已經舉行，你仍可向DMHC提出申訴。

以下章節將提供更多關於如何申請州聽證會及IMR的資訊。

與Medi-Cal處方藥局福利相關的申訴與申訴，CCHP不負責處理。如需對Medi-Cal Rx藥局福利提出申訴與申訴，請致電1-800-977-2273（TTY 1-800-977-2273）並按7或711。與藥局福利相關的申訴及申訴，若非Medi-Cal處方，可能有資格申請DMHC的獨立醫療審查（IMR）。

如果您不同意與Medi-Cal處方藥福利相關的決定，您可以申請州聽證會。你不能向DMHC申請IMR，以決定Medi-Cal藥局的福利。

---

## 與管理式醫療照護部（DMHC）的投訴與獨立醫療審查（IMR）

IMR是指與CCHP無關的外部醫生審查你的個案。如果你想要IMR，必須先向CCHP提出非緊急問題的申訴。如果你在30個日曆天內沒有收到CCHP的回覆，或對CCHP的決定不滿意，你可以申請IMR。您必須在通知通知上通知您上訴決定之日起六個月內申請IMR，但您只有120天的時間可以申請州聽證會。所以，如果你想要IMR和州政府聽證會，請盡快提出申訴。

請記得，如果你先申請州聽證會，且針對你具體問題的聽證會已經舉行，你不能針對相同議題向DMHC申請婚姻審查（IMR）。在這種情況下，州聽證會擁有最終決定權。但如果



會員服務請至1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計劃（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

問題不符合 IMR 資格，即使州聽證會已經舉行，你仍可向 DMHC 提出申訴。

你可能馬上拿到IMR，不用先向CCHP提出申訴。這適用於您的健康問題緊急，例如涉及嚴重健康威脅的情況。

如果你向DMHC提出的申訴不符合申請紀錄，DMHC仍會審查你的申訴，確保CCHP在你申訴拒絕服務時做出正確的決定。

加州管理式醫療部負責監管醫療服務計畫。如果您對健康保險計畫有申訴，應先致電您的健康保險計畫 **1-877-661-6230 (TTY 711)**，並依照健康保險計畫的申訴程序，再聯絡該部門。使用此申訴程序並不排除您可能享有的任何法律權利或救濟。如果您需要協助處理緊急狀況、健康保險計畫未妥善解決的申訴，或超過30天未解決的申訴，您可以致電相關部門尋求協助。你也可能有資格申請獨立醫療審查 (IMR)。若您符合 IMR 資格，IMR 程序將對健康計畫在擬議服務或治療的醫療必要性、實驗性或試驗性治療的覆蓋決定，以及緊急或緊急醫療服務的付款爭議中，提供公正審查。部門亦設有免付費電話 (**1-888-466-2219**) 及TDD專線 (**1-877-688-9891**)，供聽障及語言障礙者使用。該部門的網站 [www.dmhc.ca.gov](http://www.dmhc.ca.gov) 提供申訴表格、IMR申請表及線上說明。

---

## 州聽證會

州聽證會是與加州社會服務部 (CDSS) 法官及CCHP的會議。法官會協助解決你的問題，並判斷CCHP是否做出正確的決定。如果您已向CCHP申請上訴，但仍對我們的決定不滿意，或30天後上訴未獲決定，您有權申請州聽證會。

您必須在我們NAR信函所載日期起120天內申請州聽證會。如果您在上訴期間給您「待處理援助」，且您希望此狀態持續至州聽證會結果，您必須在我們的NAR信函後10天內，或在我們宣布服務停止日期之前（以較晚者為準）申請州聽證會。

如果您需要協助確保「已付援助待定」能持續到州聽證會最終決定，請於週一至週五上午8點至下午5點致電1-877-661-6230，聯絡CCHP，選項2。

如果你聽不清楚或說話不清楚，請撥打711。

您的授權代表或醫療提供者可在您書面同意下為您申請州聽證會。



會員服務請至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康計畫 (CCHP) 就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

有時您可以在未完成申訴程序的情況下申請州聽證會。

例如，如果 CCHP

未能正確或準時通知您服務，您可以申請州聽證會，而無需完成我們的申訴程序。這稱為「被視為耗盡」。以下是一些被視為耗盡的例子：

- 我們並未提供您偏好語言的NOA或NAR信件
- 我們犯了一個錯誤，影響到你的任何權利
- 我們沒有給你NOA的信件
- 我們沒有給你NAR信
- 我們在NAR信函中犯了錯誤
- 我們沒有在30天內決定你的上訴
- 我們認為您的案件很緊急，但未在72小時內回覆您的申訴

您可以透過以下方式申請州聽證會：

- **電話：**請致電CDSS州聽證部1-800-743-8525  
(聽聽專線1-800-952-8349或711)

- **郵寄方式：**填寫附有申訴解決通知的表格，並寄送至：

加州社會服務部州聽證處  
744 P Street, MS 9-17-433  
加州沙加緬度 95814

- **線上：**請於線上申請聽證會，網址為 [www.cdss.ca.gov](http://www.cdss.ca.gov)
- **電子郵件：**填寫隨申訴解決通知附帶的表格，並寄給 [Scopeofbenefits@dss.ca.gov](mailto:Scopeofbenefits@dss.ca.gov)
  - 注意：如果你用電子郵件寄出，有風險被州聽證部門以外的人攔截。考慮使用更安全的方式發送申請。
- **傳真：**填寫隨你上訴決議通知附帶的表格，並傳真至州聽證部門，免費電話1-833-281-0903

如果您需要協助申請州聽證會，我們可以協助您。我們可以提供免費的語言服務。請致電1-877-661-6230（聽講台 711）。

在聽證會上，你要向法官說明你不同意CCHP的決定原因。CCHP

會告訴法官我們是如何做出決定的。法官可能需要長達90天才能裁決你的案件。CCHP必須遵循法官的決定。

如果您希望CDSS快速做出決定，因為州聽證所需的時間會危及您的生命、健康或完全功能，您、您的授權代表或醫療提供者可以聯繫CDSS，申請加速（快速）的州聽證會。C



會員服務請至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康計劃 (CCHP) 就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

DSS必須在收到你完整案件檔案後三個工作天內做出決定。

---

## 詐欺、浪費與濫用

如果您懷疑醫療提供者或使用 Medi-Cal 的人有詐欺、浪費或濫用行為，您有責任撥打保密免付費電話 1-800-822-6222 或線上提交申訴，<https://www.dhcs.ca.gov/>

提供者詐欺、浪費與濫用包括：

- 偽造醫療紀錄
- 開立的藥物比醫療必需量還多
- 提供超過醫療必要範圍的醫療服務
- 未提供服務的帳單
- 當專業人員未提供服務時，卻被收取專業服務費用
- 提供免費或折扣商品與服務給會員，以影響會員選擇的服務提供者
- 在會員不知情的情況下更換其主要照護提供者

領取福利者所從事的詐欺、浪費與濫用包括但不限於：

- 借出、出售或提供健康保險計畫身份證或Medi-Cal福利識別卡（BIC）給他人
- 從多家醫師那裡獲得相似或相同的治療或藥物
- 非緊急狀況卻去急診室
- 使用他人的社會安全號碼或健康保險計畫編號
- 搭乘醫療及非醫療交通工具，以提供非醫療相關服務、Medi-Cal不涵蓋的服務，或在沒有醫療預約或處方可領取時

若要舉報詐欺、浪費或濫用，請記錄犯下詐騙者姓名、地址及身分證號碼。盡可能提供關於該人的資訊，例如電話號碼或如果是提供者所屬的專科。請提供事件的日期以及具體發生的摘要。

請將您的報告寄送至：

Contra Costa 健康計劃詐欺單位  
Center Avenue 595 號, Suite 100  
Martinez, CA 94553

或撥打康特拉科斯塔健康服務24小時合規/詐欺熱線，電話1-800-304-9490



會員服務請至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康計劃 (CCHP) 就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

# 七. 權利與責任

作為CCHP成員，你擁有某些權利與責任。本章說明這些權利與責任。本章節亦包含您作為CCHP會員有權獲得的法律通知。

## 你的權利

以下是您作為CCHP會員的權利：

- 一. 應被尊重與尊嚴對待，充分考量您的隱私權及維護醫療資訊（如病史、心理與身體狀況或治療，以及生殖或性健康）的保密需求
- 二. 提供有關健康計劃及其服務的資訊，包括涵蓋服務、提供者、從業人員，以及會員權利與責任
- 三. 以您偏好的語言完整翻譯會員資訊，包括所有申訴及申訴通知
- 四. 針對CCHP會員權利與責任政策提出建議
- 五. 能夠在 CCHP 網絡內選擇初級照護提供者
- 六. 以便能及時取得網路供應商
- 七. 參與與醫療提供者就您自己的健康照護做出決策，包括拒絕治療的權利
- 八. 表達對組織或所接受照護的不滿，無論是口頭還是書面
- 九. 了解CCHP決定拒絕、延後、終止（終止）或更改醫療請求的醫療原因
- 十. 為了獲得照護協調
- 十一. 請求上訴拒絕、延後或限制服務或福利的決定
- 十二. 為你的語言免費提供口譯與翻譯服務
- 十三. 向當地法律援助辦公室或其他團體尋求免費法律協助
- 十四. 制定預先指示
- 十五. 若服務或福利被拒絕，且您已向CCHP提出上訴但仍不滿意，或30天後上訴未獲決定，並附上加速聽證可能的說明，請求州政府聽證會
- 十六. 應申請從CCHP退保，並轉為縣內其他健康計劃
- 十七. 使用未成年同意服務
- 十八. 可依需求並及時，免費取得其他格式（如點字、大字印刷、有聲及無障礙電子格式）的書面會員資訊
- 十九. 免於任何形式的束縛或隔離，這些限制或隔離被用作脅迫、紀律、便利或報復的手段
- 二十. 誠實討論可用治療選項與替代方案的資訊，並以符合您狀況及理解能力的方式呈現



會員服務請至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康計劃 (CCHP) 就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

- ，無論費用或保障範圍如何
- 二十一. 取得您的醫療紀錄副本，並請求修改或更正
  - 二十二. 在不影響你被CCHP、你的醫療提供者或州政府對待的情況下，自由行使這些權利
  - 二十三. 依聯邦法律，可依聯邦法律取得計劃生育服務、獨立生產中心、聯邦合格健康中心、印第安醫療提供者、助產服務、鄉村健康中心、性傳染病服務及緊急醫療，並超出CCHP網絡
  - 二十四. 如果您需要協助了解您的福利或如何使用健康保險計劃，請向 CCHP 尋求協助
  - 二十五. 免費向CCHP網絡中其他醫療提供者尋求第二意見
  - 二十六. 有你信任的人——比如家人或照顧者——幫助你理解或在需要時做出照護決策
  - 二十七. 獲得無歧視的照護，不因種族、膚色、國籍、宗教、性別、性別認同、性取向、年齡、身心障礙或健康狀況而受到歧視
  - 二十八. 詢問有關CCHP運作方式，或醫生的報酬是否會影響你的照護

## 你的責任

CCHP 會員有以下職責：

- 提供完整且正確的健康資訊，包括用藥及過去或現在的疾病。
- 分享他們的醫生或CCHP需要的資訊，以便給予他們適當的照護。
- 在他們了解自己的健康狀況和照護計畫之前，持續提問。
- 如果他們的姓名、地址或家庭保險範圍有變動，請告訴CCHP。
- 如果收費或收費方式不對，請告知CCHP。
- 參與有關照護的決策，並在可能的情況下達成治療目標共識。
- 遵循他們與醫師同意的治療計畫。
- 透過遵循醫師指示、按處方服用藥物及預防性照護，幫助照顧自己及家人的健康。
- 準時去看診，或如果他們遲到或需要取消，請提前打電話。
- 需要續方時，請提前打電話通知。
- 以尊重與尊嚴對待醫生、診所員工及CCHP員工。
- 請勿提供虛假或誤導性的資訊，也不要寄出虛假的申請。



會員服務請至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康計劃 (CCHP) 就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

- 支付任何未被健康計劃涵蓋的服務的保費、共付額或費用（如果有）。

## 反歧視通知

歧視是違法的。CCHP 遵循州及聯邦民權法律。CCHP 不會因性別、種族、膚色、宗教、祖籍、國籍、族群認同、年齡、精神障礙、身體障礙、醫療狀況、基因資訊、婚姻狀況、性別、性別認同或性取向而非法歧視、排除或差別對待他人。

CCHP 提供：

- 免費提供協助身心障礙者溝通的輔助工具與服務，例如：
  - 合格手語口譯員
  - 其他格式的書面資訊（大字版、音頻、無障礙電子格式及其他格式）
- 為非英語母語者提供的免費語言服務，例如：
  - 合格口譯員
  - 其他語言撰寫的資訊

若您需要這些服務，請於週一至週五上午8點至下午5點致電1-877-661-6230，選擇選項2（TTY 711）聯絡CCHP。

或者，如果你聽不清楚或說話不清楚，可以撥打711使用加州中繼服務。

## 如何提出申訴

如果您認為CCHP未能提供這些服務，或基於性別、種族、膚色、宗教、祖籍、國籍、族群認同、年齡、精神障礙、身體障礙、醫療狀況、基因資訊、婚姻狀況、性別、性別認同或性取向而非法歧視，您可以向CCHP的民權協調員提出申訴。您可以透過電話、郵寄、親自或線上提出申訴：

- **電話：**請於週一至週五上午8點至下午5點致電1-877-661-6230，聯絡CCHP民權協調員，選項二。或者，如果你聽不清楚或說話不清楚，可以撥打711使用加州中繼服務。
- **郵寄方式：**填寫申訴表或寫信寄給：

CCHP 民權協調員  
 成員申訴單位  
 中心大道595號，100室  
 馬丁內斯，加州 94553



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計劃（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

或傳真到：1-925-313-6047

- 親自前往 你的醫生診所或CCHP，表達你想要提出申訴。
- 線上：請造訪CCHP網站 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

## 加州民權辦公室 – 加州醫療保健服務部

您也可以透過電話、郵寄或線上向加州醫療保健服務部（DHCS）民權辦公室提出民權申訴：

- 電話：1-916-440-7370。如果你說話或聽力不好，請撥打711（電信中繼服務）。
- 郵寄方式：請填寫申訴表或寄信至：醫療保健服務部民權辦公室  
郵政官箱子997413, MS 0009, 加州沙加緬度 95899-7413

申訴表格可於以下網址取得：

[https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language\\_Access.aspx](https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx)。

- 線上：寄電子郵件給 [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov)。

## 美國衛生與公共服務部民權辦公室

如果您認為自己因種族、膚色、國籍、年齡、身心障礙或性別而受到歧視，也可以透過電話、郵寄或線上向美國衛生與公共服務部民權辦公室提出民權申訴：

- 電話：1-800-368-1019。若您無法說話或聽力不佳，請撥打TTY 1-800-537-7697或711使用加州中繼服務。
- 郵寄方式：請填寫申訴表或寄信至：美國衛生與公共服務部，200 Independence Avenue, SW 509F, HHH Building, 華盛頓特區，20201

申訴表格可於 <https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html> 取得。

- 線上：前往民權辦公室投訴入口網站，網址為 <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp>。

---

## 成為會員的方式

CCHP 很想聽聽你的意見。每季，CCHP 都會召開會議，討論哪些地方運作得好，以及如何改進。會員皆受邀參加。來參加會議！



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計劃（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

## 社區諮詢委員會 (CAC)

CCHP有一個名為社區諮詢委員會 (Community Advisory Committee, CAC) 的團體。該團體由康特拉科斯塔縣的CCHP Medi-Cal會員及按服務收費的Medi-Cal受益人組成。如果你願意，可以加入這個群組。該小組討論如何改進 CCHP 政策，並負責：

- 至少每季參加一次會議
- 參與焦點團體、聆聽會、問卷調查及/或訪談
- 向CCHP提供意見，協助如何最好地滿足會員需求

如果你想加入這個群組，請撥打 1-800-211-8040（聽障 711）或1-877-661-6230，選項6（聽聽711）。您也可以寄電子郵件 [cchp-cac@cchealth.org](mailto:cchp-cac@cchealth.org)。更多資訊請見我們的網站 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

---

## 隱私權行為通知

一份說明CCHP維護醫療紀錄保密政策與程序的聲明可供參考，並可依需求提供。

若您已達到同意敏感服務的年齡與能力，無需取得其他會員授權即可獲得敏感服務或提出敏感服務申請。欲了解更多敏感服務，請閱讀本手冊第三章的「敏感照護」。

您可以要求CCHP

將敏感服務相關的通訊寄送到您選擇的其他郵寄地址、電子郵件地址或電話號碼。這稱為「機密通訊請求」。如果您同意照護，CCHP不會在未經您書面同意的情況下，將您的敏感照護服務資訊提供給他人。若您未提供郵寄地址、電子郵件或電話號碼，CCHP將以您名義將通訊寄至登記地址或電話號碼。

CCHP會尊重您的請求，取得您所要求的保密通訊格式與格式。或者，我們會確保您的溝通內容易於以您要求的格式呈現。我們會把他們送到你選擇的其他地點。您的保密通訊請求有效，直到您取消或提交新的保密通訊申請為止。

若您希望將敏感服務相關通訊寄送至不同的郵寄地址、電子郵件或電話號碼，請致電



會員服務請至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康計劃 (CCHP) 就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

CCHP 會員服務部 1-877-661-6230，並按選項 2（TTY 711）。代表於週一至週五上午8點至下午5點提供服務。

CCHP 關於保護您的醫療資訊的政策與程序聲明（稱為「隱私實務通知」）如下所示：

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

---

## 法律相關通知

本會員手冊適用多項法律。即使這些法律未包含或說明於本手冊中，這些法律仍可能影響您的權利與責任。本手冊主要適用的法律是關於 Medi-Cal 計畫的州及聯邦法律。其他聯邦和州法律也可能適用。

---

## 關於 Medi-Cal

### 作為最後付款方、其他健康保險（OHC）及侵權追討的通知

Medi-Cal 計畫遵循州及聯邦法律與規定，涉及第三方對會員醫療服務的法律責任。CCHP 將採取一切合理措施，確保 Medi-Cal 計畫成為最後支付方。

Medi-Cal

會員可能擁有其他健康保險（OHC），也稱為私人健康保險。持有 OHC 的 Medi-Cal 會員必須先使用 OHC 服務，才能使用 Medi-Cal 福利。作為符合 Medi-Cal 資格的條件，您必須申請或保留任何可用的 OHC，且對您不需額外費用。

聯邦及州法律要求 Medi-Cal 會員報告 OHC 及現有 OHC 的任何變更。如果你沒有及時申報 OHC，可能還得償還因誤繳的 DHCS 福利。請於線上提交您的 OHC <http://dhcs.ca.gov/OHC>。

若無法上網，可致電 1-877-661-6230（TTY 711）向 CCHP 舉報 OHC。或者您也可以致電 DHCS 的 OHC 處理中心，電話 1-800-541-5555（聽清電話 1-800-430-7077 或 711）或 1-916-636-1980。



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計劃（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線 711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

以下是部分不被視為OHC的保險清單：

- 汽車保險下的個人傷害及/或醫療支付保障。注意：請閱讀以下關於個人傷害及勞工賠償計畫的通知要求。
- 壽險
- 勞工補償
- 房屋保險
- 傘狀保險
- 意外保險
- 收入替代保險（例如 Aflac）

DHCS 有權利且有責任要求退還 Medi-Cal 所涵蓋的服務，而 Medi-Cal 並非其第一付款方。例如，如果您在車禍或工作中受傷，汽車或勞工保險可能必須先支付您的醫療費用，或若 Medi-Cal 已支付服務費用，則需退還。

如果您受傷，且他人對您的傷害負有責任，您必須或您的法律代表在提出法律訴訟或索賠後30天內通知DHCS。請在線上提交您的通知至：

- <https://dhcs.ca.gov/PIForms> [的個人傷害計畫](#)
- <https://dhcs.ca.gov/WC> [的勞工補償復原計畫](#)

欲了解更多資訊，請造訪DHCS第三方責任與追討部門網站 <https://dhcs.ca.gov/tplrd> 或致電1-916-445-9891。

---

## 關於遺產追討的通知

Medi-Cal計畫必須向某些已故成員的遺產追償，以支付其55歲生日當天或之後所領Medi-Cal福利。償還包括按服務收費及管理式照護的保費，或人頭支付，涵蓋護理機構服務、居家及社區服務，以及會員在護理機構住院或接受居家與社區服務期間所獲得的相關醫院和處方藥服務。償還金額不得超過成員遺產認證的價值。

欲了解更多，請造訪DHCS遺產回收計畫網站 <https://dhcs.ca.gov/er> 或致電1-916-650-0590。



會員服務請至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康計劃 (CCHP) 就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給 加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

## 行動通知

### 每當CCHP

拒絕、延遲、終止或修改醫療服務申請時，都會向您發送行動通知（NOA）信函。如果你不同意CCHP的決定，隨時可以向CCHP提出申訴。請參閱本手冊第六章的「申訴」章節，了解提出申訴的重要資訊。當CCHP寄給你NOA時，如果你不同意我們的決定，它會告訴你所有權利。

### 公告內容

#### 如果

CCHP以全部或部分醫療必要性為依據拒絕、延誤、修改、終止、暫停或減少服務，您的NOA必須包含以下事項：

- CCHP擬採取的行動聲明
- 對CCHP決策原因的清晰簡潔說明
- CCHP的決定方式，包括CCHP所使用的規則
- 醫療原因。CCHP必須明確說明你的狀況不符合規定或指引。

### 譯本

CCHP必須完整翻譯並提供會員共同偏好語言的書面資訊，包括所有申訴及申訴通知。

完整翻譯的通知必須包含CCHP拒絕、延遲、修改、終止、暫停或減少醫療服務請求的醫療理由。

若無法提供您偏好語言的翻譯，CCHP

必須提供您偏好語言的口頭協助，讓您能理解所獲得的資訊。



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計劃（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

# 八. 重要的數字與詞彙

## 重要電話號碼

- CCHP 會員服務, 電話 1-877-661-6320, 選擇選項2 (TTY 711)
- Medi-Cal 處方電話 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273) 並按 7 或 711
- 24小時護理諮詢專線: 1-877-661-6230, 選擇選項1 (TTY 711)
- 24小時心理健康諮詢專線, 電話: 1-888-678-7277

## 要知道的話

### 活躍陣痛:

孕婦處於生產三個階段, 無法安全轉院或轉移至其他醫院或可能損害成員或未出生胎兒健康安全的時間段。

**急性期:** 一種短暫、突發的醫療狀況, 需要迅速醫療處理。

**美洲原住民:** 符合聯邦法律第42 CFR 438.14條中「印第安人」定義的個人, 該條款定義若符合以下任一條件, 則為「印第安人」:

- 是聯邦認可的印第安部落成員
- 居住在都市中心, 並遇見以下一項或多項:
  - 是否屬於部落、部落或其他有組織的印第安人團體, 包括自1940年後解散的部落、部落或團體, 以及其居住州現今或未來承認的部落, 或是該成員的第一或第二代後裔
  - 是愛斯基摩人、阿留申人或其他阿拉斯加原住民嗎?
  - 被內政部長認定為任何目的的印第安人
- 根據衛生與公共服務部長發布的規定, 被認定為印第安人
- 被內政部長認定為任何目的的印第安人
- 衛生與公共服務部長認為其為印第安人, 符合申請印第安醫療服務資格, 包括加州印第安人、愛斯基摩人、阿留申人或其他阿拉斯加原住民。

**申訴:** 會員請求 CCHP 審查並更改關於所請求服務保障的決定。



會員服務請至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康計劃 (CCHP) 就在這裡 週一至週五, 上午8點至下午5點. 通話免費。或者打電話給 加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

**行為健康服務：**

包括專業心理健康服務（SMHS）、非專業心理健康服務（NSMHS）及物質使用障礙（SUD）治療服務，以支持會員的心理與情緒健康。NSMHS是透過健康計畫提供給經歷輕度至中度心理健康狀況的會員。SMHS透過縣心理健康計畫（MHPs）提供，針對因心理健康障礙而有嚴重功能障礙或高風險功能退化的成員。緊急心理健康服務涵蓋，包括緊急環境中的評估與治療。你所在的縣也提供酒精或藥物使用相關的服務，稱為SUD服務。

**福利：**本健康計畫涵蓋的醫療服務及藥物。

**加州兒童服務（CCS）：**一項為21歲以下患有特定健康狀況、疾病或慢性健康問題的兒童提供醫療服務的Medi-Cal計畫。

**個案經理：**

註冊護理師（RN）、執照職業護理師（LVN）或社工，能協助會員了解主要健康問題並安排與其提供者的照護。

**認證護理助產士（CNM）：**由加州註冊護理委員會認證為註冊護理師並認證的護理助產士。合格的護理助產士可參與正常分娩的個案。

**脊椎指壓師：**透過手法手法治療脊椎的醫師。

**慢性病：**

無法完全治癒、隨時間惡化，或必須治療以避免成員惡化的疾病或其他醫療問題。

**診所：**

會員可選擇作為初級照護提供者（PCP）的設施。它可以是聯邦合格健康中心（FQHC）、社區診所、鄉村健康診所（RHC）、印第安人醫療提供者（IHCP）或其他基層醫療機構。

**社區成人服務（CBAS）：**

門診、設施性服務，涵蓋專業護理、社會服務、治療、個人照護、家庭與照護者訓練與支持、營養服務、交通及其他符合資格的會員服務。

**社區支持：**社區支持是幫助會員整體健康改善的服務。

他們提供與健康相關的社會需求，如住房、餐飲及個人照護。他們協助社區成員，重點在於促進健康、穩定與獨立。

**申訴：**會員對服務的口頭或書面不滿表達，可能包括但不限於：



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計畫（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

- 照護品質或服務;
- 與醫療提供者或員工的互動;
- 成員有權對CCHP、 縣心理健康或物質使用障礙計畫, 或Medi-Cal提供者提出的延長時間提出異議。

申訴和申訴是一樣的。

**持續照護：**計畫成員若與CCHP同意, 可持續從現有的網外醫療提供者持續取得Medi-Cal服務, 長達12個月。

**合約藥品清單 (CDL)：** Medi-Cal

處方經核准的藥品清單, 提供者可從中訂購會員所需的涵蓋藥品。

**福利協調 (COB)：** 決定哪些保險 (Medi-

Cal、Medicare、商業保險或其他) 對擁有多種健康保險保障的會員擁有主要治療及支付責任的過程。

**共付額 (共付額)：** 會員通常在服務時支付的款項, 除了CCHP的付款之外。

**涵蓋服務：** CCHP負責支付的Medi-Cal服務。涵蓋服務須遵守Medi-

Cal合約的條款、條件、限制與排除條款、任何合約修訂, 以及本會員手冊 (亦稱綜合保險證明 (EOC) 及揭露表格) 中所列。

**DHCS：** 加州衛生照護服務部。這是負責監督Medi-Cal計畫的州政府辦公室。

**取消登記：**

因會員不再符合資格或更換新健康計劃而停止使用健康計劃。會員必須簽署一份聲明不再使用健康保險計畫的表格, 或致電 Health Care Options 並透過電話取消登記。

**DMHC：**

加州管理式醫療部 (DMHC)。這是負責管理管理式醫療保險計畫的州政府辦公室。

**陪產員服務：**

陪產員服務包括健康教育、倡議, 以及身體、情緒和非醫療支持。會員可以在生產前、生產中、產後及產後, 包括產後期間, 獲得陪產員服務。陪產員服務是作為預防性服務, 必須由醫師或其他持牌從業者推薦。

**耐用醫療設備 (DME)：** 由會員的醫師或其他提供者訂購, 並在該家庭、社區或設施中



會員服務請至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康計劃 (CCHP) 就在這裡 週一至週五, 上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

使用的醫療設備。

**早期及定期篩檢、診斷與治療 (EPSDT) :** 請前往「Medi-Cal for Kids and Teens」。

**緊急照護 :** 由醫生或工作人員依照法律允許，在醫師指導下進行的檢查，以確定是否存在緊急醫療狀況。醫療上必須提供，以使你在醫療機構能力範圍內達到臨床穩定。

**緊急醫療狀況 :**

具有嚴重症狀的醫療或精神狀況，例如活躍陣痛（詳見上述定義）或劇烈疼痛，以致於一個謹慎的外行人對健康與醫學的一般知識，合理地認為未立即接受醫療照護可能會：

- 將會員的健康或未出生嬰兒的健康置於嚴重危險之中
- 造成身體功能受損
- 導致身體部位或器官無法正常運作
- 死亡結果

**緊急醫療運送 :** 搭乘救護車或緊急車輛前往急診室接受緊急醫療照護。

**強化照護管理 (ECM) :**

ECM是一種全人、跨領域的照護方法，針對擁有最複雜醫療與社會需求的會員，提供臨床與非臨床需求。

**參加者 :** 健康保險計畫成員，並透過該計畫獲得服務的人。

**既有病患 :** 與醫師有既有關係，並在健康計畫規定的期限內就診該醫師的患者。

**實驗性治療 :** 在人體測試前，已進行實驗室或動物測試的藥物、設備、程序或服務。實驗服務尚未進行臨床調查。

**家庭計劃服務 :** 預防或延遲懷孕的服務。服務提供給育齡成員，讓他們能判斷子女的數量與間隔。

**聯邦合格健康中心 (FQHC) :**

位於醫療提供者較少地區的健康中心。會員可以在FQHC獲得初級及預防性照護。

**按服務收費 (FFS) Medi-Cal :** 有時CCHP不涵蓋服務，但會員仍可透過FFS Medi-Cal取得服務，例如許多藥局服務透過Medi-Cal Rx。

**後續照護 :** 定期醫師照護，檢查會員住院後或治療過程中的進展。

**詐欺 :** 明知欺騙行為的人故意欺騙或誤導，可能導致該人或他人獲得未經授權的利益。



會員服務請至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康計劃 (CCHP) 就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

**獨立生產中心（FBCs）：**

計畫在孕婦成員住所之外進行分娩的醫療機構，且經州政府核准提供產前分娩、產後照護及其他計畫內的門診服務。這些設施並非醫院。

**申訴：**會員對服務的口頭或書面表達不滿，可能包括但不限於：

- 照護品質或服務；
- 與醫療提供者或員工的互動；
- 成員有權對CCHP、縣心理健康或物質使用障礙計畫，或Medi-Cal提供者提出的延長時間提出異議。

申訴和申訴是一樣的。

**康復服務與裝置：**協助會員維持、學習或提升日常生活技能與功能的醫療服務。

**健康照護選項（HCO）：**可為會員登記或取消健康計畫的計畫。

**健康保險：**透過支付被保險人因疾病或受傷所產生的費用，或直接支付照護提供者，來支付醫療及手術費用的保險。

**居家健康照護：**在家中提供的專業護理及其他服務。

**居家健康照護提供者：**提供會員專業護理及其他居家服務的提供者。

**安寧療護：**照顧末期病患成員的身體、情緒、社交及靈性不適。當會員的平均壽命在六個月或以下時，提供安寧療護。

**醫院：**會員接受醫師和護理人員住院及門診照護的地方。

**醫院門診照護：**在醫院內進行的內科或外科治療，未以住院方式入院。

**住院：**住院治療。

**印第安醫療服務提供者（IHCP）：**

由印第安健康服務（IHS）、印第安部落、部落健康計畫、部落組織或城市印第安組織（UIO）所營運的醫療保健計畫，這些術語依據《印第安醫療改善法》第4條（25 U.S.C. 第1603節）定義。

**住院照護：**當成員因需要的醫療照護而必須在醫院或其他場所過夜時。

**中介照護機構或居家：**

在提供24小時住院服務的長期照護機構或居家中提供的照護。中間照護機構或收容所的



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計畫（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

類型包括中度照護設施/發展障礙者（ICF/DD）、中度照護設施/發展障礙康復者（ICF/DD-H）及中度照護設施/發展障礙護理（ICF/DD-N）。

### **試驗性治療：**

已成功完成美國食品藥物管理局（FDA）核准的第一階段臨床試驗，但尚未獲FDA批准一般使用，且仍在FDA核准的臨床試驗中進行的治療藥物、生物製品或裝置。

**長期照護：** 在機構中照護超過入院月份加一個月。

### **長期服務與支持（LTSS）：** 協助長期

健康問題或身心障礙者選擇居住或工作地點的服務。這可能是在家裡、工作場所、團體之家、護理之家或其他照護機構。LTSS

包含長期照護及居家或社區提供的服務，也稱為居家與社區服務（HCBS）。部分LTSS服務由健康計劃提供，另一些則是獨立提供。

**管理式醫療計劃：** 一種僅針對特定醫師、專科醫師、診所、藥局及醫院的 Medi-Cal 健康計劃，專為該計劃中登記的受益人提供服務。CCHP 是一種管理式照護計畫。

### **兒童與青少年的Medi-Cal福利：** 為21歲以下Medi-

Cal會員提供，幫助他們保持健康。會員必須接受適合其年齡的健康檢查及適當的篩檢，

以及早發現健康問題並治療疾病。他們必須接受治療，以照顧或幫助檢查中可能發現的疾病。此福利在聯邦法律下也被稱為早期及定期篩檢、診斷與治療（EPSDT）福利。

**Medi-Cal Rx：** 這是 FFS Medi-Cal 的一部分藥局福利服務，稱為「Medi-Cal Rx」，為所有 Medi-Cal 受益人提供藥局福利與服務，包括處方藥及部分醫療用品。

### **醫療之家：**

提供基層醫療主要功能的照護模式。這包括全面照護、以病患為中心、協調照護、可及性服務，以及品質與安全。

### **醫療必要性（或稱醫療必要性）：**

醫療必要服務是合理且保護生命的重要服務。這些照護是為了防止病患嚴重生病或失能。

這種照護透過診斷或治療疾病、疾病或傷害，減輕嚴重疼痛。對於21歲以下的會員，Me di-

Cal的醫療必要服務包括為修復或協助身體或心理疾病或狀況（包括物質使用障礙，SUD）所需的照護。



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計劃（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

**醫療運輸：**

當會員身體或醫療狀況無法使用汽車、公車、火車、計程車或其他公共或私人交通工具前往受保醫療預約或領取處方時，醫師為其開立的交通方式。CCHP 會支付您醫療需求中最低費用的交通費用，當您需要載車前往預約時。

**Medicare：**

聯邦健康保險計畫，適用於65歲以上者、某些年輕身心障礙者，以及末期腎臟疾病患者（永久性腎衰竭，需透析或移植，有時稱為末期腎臟疾病（ESRD））。

**會員：**任何符合資格且已登記於CCHP，且有資格獲得涵蓋服務的Medi-Cal會員。

**心理健康服務提供者：**提供心理健康服務給病患的醫療專業人員。

**助產服務：**產前、產中及產後照護，包括母親的家庭計劃服務及新生兒的即時照護，由認證護理助產士（CNM）及持牌助產士（LM）提供。

**網絡：**一群與CCHP簽約的醫師、診所、醫院及其他提供者提供照護。

**網路提供者（或網絡內提供者）：**點選「參與提供者」。

**非涵蓋服務：**CCHP 不涵蓋的服務。

**非醫療交通：**在前往及返回會員醫療提供者授權的Medi-Cal覆蓋服務時的交通，以及領取處方藥和醫療用品時的交通。

**非參與提供者：**不在 CCHP 網絡內的提供者。

**矯形裝置：**一種用於身體外部的裝置，用以支撐或矯正嚴重受傷或病變的身體部位，對成員康復是醫療必需的。

**其他健康保險（OHC）：**其他健康保險（OHC）指的是非 Medi-Cal 的私人健康保險及服務支付者。服務可能包括醫療、牙科、視力、藥局、Medicare Advantage 計劃（Part C）、Medicare 藥物計劃（Part D）或 Medicare 補充計劃（Medigap）。

**區域外服務：**會員在 CCHP 服務區域外的任何地方提供服務。

**網外提供者：**非CCHP網絡成員的醫師。

**門診照護：**會員無需在醫院或其他場所過夜接受所需的醫療照護。



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計劃（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

**門診心理健康服務：**為輕度至中度心理健康狀況會員提供的門診服務，包括：

- 個人或團體心理健康評估與治療（心理治療）
- 臨床上有精神健康狀況評估的心理測試
- 門診服務用於監測藥物治療情況
- 精神科諮詢
- 門診實驗室、用品與補充品

**緩和療護：**

照顧罹患嚴重疾病的成員，減輕身體、情緒、社交及靈性上的不適。緩和療護不要求會員預期壽命為六個月或以下。

**參與醫院：與CCHP**

簽有合約，於會員接受照護時提供服務的持牌醫院。部分參與醫院可能提供給會員的涵蓋服務，受限於CCHP的使用審查與品質保證政策，或CCHP與醫院的合約。

**參與提供者（或參與醫師）：**醫師、醫院或其他持牌醫療專業人員或持牌健康機構，包括與CCHP簽約、在會員接受照護時提供涵蓋服務的亞急性機構。

**醫師服務：**由依州法律執照執業醫師或整骨醫師所提供的服務，不包括醫師在會員住院期間所提供的服務，這些服務費用在醫院帳單中收費。

**計畫：**前往「管理式醫療計畫」。

**穩定後服務：**與緊急醫療狀況相關的涵蓋服務，在成員穩定後提供以維持其穩定。穩定後照護服務由涵蓋並支付。網絡外醫院可能需要事先核准（事先授權）。

**預先核准（事先授權）：**會員或其提供者必須向 CCHP 申請批准某些服務，以確保 CCHP 會涵蓋這些服務的程序。推薦不等於核准。預先核准與事前授權是一樣的。

**處方藥保障：**由醫師開立的藥物保障。

**處方藥：**一種法律上必須由持牌醫師下令才能配發的藥物，與無需處方的非處方藥（「OTC」）不同。

**基層醫療：**前往「例行醫療」。

**初級照護提供者（PCP）：**

會員在大部分醫療照護中擁有的執照提供者。家庭醫師協助會員獲得所需的照護。

家庭醫師可以是：



會員服務請至 1-877-661-6230（TTY 711）。康特拉科斯塔健康計劃（CCHP）就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

- 全科醫師
- 內科醫師
- 小兒科醫師
- 家庭醫師
- 婦產科
- 印第安醫療提供者 (IHCP)
- 聯邦合格健康中心 (FQHC)
- 鄉村健康診所 (RHC)
- 護理師執業者
- 醫師助理
- 診所

**事前授權（預先核准）：**會員或其提供者必須向 CCHP 申請批准特定服務，以確保 CCHP 會涵蓋這些服務的程序。推薦不等於核准。事前授權與預先核准是一樣的。

**義肢裝置：**一種人工裝置，用於替換缺失的身體部位。

**提供者目錄：**CCHP 網絡中提供者的清單。

**精神緊急醫療狀況：**一種精神疾病，症狀嚴重或嚴重到足以立即危及成員或他人，或成員因精神疾病而立即無法提供或使用食物、住所或衣物。

**公共衛生服務：**

針對全體人口的健康服務。這些包括健康狀況分析、健康監測、健康促進、預防服務、傳染病控制、環境保護與衛生、災害準備與應變，以及職業健康等。

**合格提供者：**具備資格的醫師，該醫師在適合治療會員的疾病領域。

**重建手術：**

矯正或修復身體異常結構的手術，以改善功能或盡可能恢復正常外觀。身體的異常結構是由先天缺陷、發育異常、外傷、感染、腫瘤或疾病所造成的。

**轉介：**

當會員的家庭醫師表示該會員可以從其他醫療提供者那裡獲得醫療服務。部分受保照護服務需要轉診及預先核准（事先授權）。

**復健與復健治療服務與設備：**協助受傷、殘障或慢性病的會員獲得或恢復心理與身體技能的服務與裝置。

**例行照護：**

醫療必要服務與預防照護、兒童健康檢查，或例行追蹤照護等照護。例行照護的目標是預



會員服務請至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康計劃 (CCHP) 就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

防健康問題。

**鄉村健康診所 ( RHC ) :**

位於醫療提供者較少地區的健康中心。會員可在RHC獲得初級及預防性照護。

**敏感服務 :**

與心理、性與生殖健康、家庭計劃、性傳染病 (STI) 、愛滋病、性侵與墮胎、物質使用障礙 (SUD) 、性別肯定照護及親密伴侶暴力相關的服務。

**嚴重疾病 :** 必須治療且可能導致死亡的疾病或狀況。

**服務範圍 :** CCHP服務的地理區域。其中包括康特拉科斯塔縣。

**專業護理 :**

由持牌護理師、技術人員或治療師在專業護理機構或會員家中提供的涵蓋服務。

**專業護理機構 :** 提供全天候24小時護理照護，只有受過訓練的醫療專業人員才能提供。

**專科醫師 (或稱專科醫師) :**

治療特定類型健康問題的醫師。例如，骨科醫師治療骨折;過敏科醫師負責治療過敏;心臟科醫師則治療心臟問題。大多數情況下，會員需要家庭醫師的轉介才能前往專科醫師那裡。

**專業心理健康服務 (SMHS) :**

為心理健康服務需求高於輕度至中度障礙的會員提供服務。

**亞急性照護設施 (成人或兒童) :**

長期照護機構，為需要特殊服務的身體脆弱成員提供全面照護，如吸入治療、氣管切開、靜脈管餵養及複雜傷口管理照護。

**絕症 :** 無法逆轉的醫療狀況，若疾病自然發展，通常會在一年內或更短時間內死亡。

**侵權追討 :** 當因另一方負責的傷害而提供或將給付給 Medi-Cal 會員時，DHCS

會追回該會員因該傷害而獲得的合理利益價值。

**分流 (或篩檢) :**

由受過篩檢訓練的醫師或護理人員評估成員健康狀況，以判斷您需要照護的緊急性。

**急診護理 (或急診服務) :**

為治療非緊急疾病、傷害或需要醫療照護的狀況而提供的服務。若網內醫師暫時無法使用



會員服務請至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康計劃 (CCHP) 就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

或無法取得，會員可從網外醫師獲得急診照護。

**1915 (c) 居家及社區服務 (HCBS) 豁免：**

這是針對有被安置在護理之家或機構風險者設立的特殊政府計畫。該計畫允許DHCS為這些人提供HCBS，讓他們能留在社區基礎的家中。HCBS

包括個案管理、個人照護、專業護理、康復治療，以及家庭主婦或居家健康助理服務。這些課程也包括成人日間計畫及喘息照護。Medi-Cal

會員必須另行申請並符合資格，才能申請豁免。有些豁免申請有等候名單。



會員服務請至 1-877-661-6230 (TTY 711)。康特拉科斯塔健康計劃 (CCHP) 就在這裡 週一至週五，上午8點至下午5點。通話免費。或者打電話給 加州中繼線711。請於線上造訪 [www.ContraCostaHealthPlan.org](http://www.ContraCostaHealthPlan.org)。

## 康特拉科斯塔區域醫療中心 Medi-Cal 設施目錄

預約請見  
康特拉科斯塔區域醫療中心網絡  
健康中心

電話：1-800-495-8885

或註冊 **MyChart**，自行預約  
mychart.cchealth.org

若要留言給您的醫師或您的照護  
協調員，請致電：  
1-877-905-4545

加州聽障中繼/聽障電話轉播：  
1-800-735-2929

安提阿健康中心  
2335 Country Hills Drive  
安提阿，加州 94509  
(925) 608-8500

週一至週四：上午7：45至晚上8  
：30\*  
星期五，上午7：45 –  
下午4：45\*

灣點家庭健康中心  
太平洋大道215號  
加州灣角 94565

週一：上午7：45 – 晚上8：30\*  
週二至週五：上午7：45至下午4  
：45\*

兒童牙科：  
18歲及以下  
(925) 427-8302

布倫特伍德健康中心  
171 Sand Creek Road,  
Ste. 一個  
布倫特伍德，加州 94513

週一、週二、週三：上午7：45至  
晚上8：30\*  
週四，週五：上午7：45 –  
下午4：45\*

康科德健康中心

3052 Willow Pass 路  
康科德，加州 94519  
(925) 681-4100

週一至週四：上午7：45至晚上8  
：15\*  
週五：上午7：45至下午4：45\*

康科德健康中心  
2號大樓

3024 Willow Pass 路  
康科德，加州 94519  
(925) 681-4100

週一至週五：上午8：00至下午5  
：00\*  
週三：上午8：00 – 晚上9：00\*

喬治與辛西婭·米勒健康中心  
艾倫街25號  
馬丁內斯，加州 94553  
(925) 313-7900

週一、週三、週五、週六：  
上午7：45 – 下午4：45\*  
週二、週四：上午7：45至下午6  
：15\*

Martinez 家庭醫學中心  
(1號大樓)

2500 Alhambra 大道  
馬丁內斯，加州 94553

週一至週五：上午7：45至晚上8  
：45\*

牙科診所：(925) 370-5300

北里士滿中心  
為了健康  
1501 Fred Jackson  
Way (前稱第三街)  
里士滿，加州 94801

週一至週五：上午7：45至下午4  
：45\*

匹茲堡健康中心  
2311 Loveridge 路  
加州匹茲堡 94565

週一至週四：上午7：45至晚上8  
：30\*  
週五：上午7：45至下午4：45\*  
星期六：7：45–4：45 pm\*

*(晚間時段預約)*

牙科：(925) 431-2501

*僅限緊急牙科：*

請在早上7：00至7：30之間致電  
預約當天預約。

(925) 431-2502

西郡健康中心

聖保羅大道13601號。

加州聖保羅市 94806

(510) 231-9400

週一至週四：上午8：00至晚上8  
：45\*；週五與週六：上午8點至下  
午5點\*；

星期六：上午8：00至下午5：00

\* (僅限預約)

柳樹通道健康中心

1420 柳樹通道路

康科德, CA 94520

(925) 646-5480

週一至週四：下午1：00 - 5：00  
pm\*。

星期五：上午8：00 -

中午12：00\*

僅以轉介方式任命

*\*每日午餐休假, 來自*

*上午11：45 - 中午12：45*

## 其他重要電話號碼

### 社區提供者網絡 (CPN)

如需查詢您的CPN提供者辦公時間、地址及電話，請致電下方列出的會員服務電話，或造訪我們的網站：[www.contracostahealthplan.org](http://www.contracostahealthplan.org)

如需24小時緊急服務，請致電您的醫療提供者辦公室或CCHP諮詢護理師：1-877-661-6230（按1）（TTY 711）

### CCHP 會員客服中心

**1-877-661-6230**

按1：諮詢護理師（24小時，每週7天）

Press 2：會員服務

Press 3：藥局服務

按鍵4：心理健康轉介與授權

按鍵5：預約（僅限縣衛生中心）

Press 6：行銷部

Press 7：口譯服務

### 藥學

如需處方續藥，請撥打瓶子上的電話號碼。請提前7天訂購續藥。有些藥物可能需要事先授權。

要找到最近的 Medi-Cal Rx 藥局，請致電 800-977-2273（TTY 800-977-2273，並按 5 或 711），或前往

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

### 心理健康服務

1-888-678-7277

### 物質濫用服務

1-800-846-1652

### 女性健康

(925) 608-5360

### 醫療保健選項 (HCO)

1-800-430-4263

免費語言電話，提供醫療選項

英語及未列出的語言 ..... 1-800-430-4263

阿拉伯語 / 英語 ..... 1-800-576-6881

亞美尼亞語 / Հայերեն ..... 1-800-840-5032

柬埔寨語 / 英文 ..... 1-800-430-5005

粵語 / 廣東話 ..... 1-800-430-6006

波斯語 / 法爾斯語Y ..... 1-800-840-5034

苗族 / 族人 ..... 1-800-430-2022

韓語 / 韓語 ..... 1-800-576-6883

寮國語 / 寮國語 ..... 1-800-430-4091

中文 / 普通話 ..... 1-800-576-6885

俄語 / 俄語 ..... 1-800-430-7007

西班牙語 / 西班牙語 ..... 1-800-430-3003

他加祿語 ..... 1-800-576-6890

英語 / 越南語 ..... 1-800-430-8008

聽障者 HCO TDD 專線

1-800-430-7077

加州醫療保健服務部家庭計劃辦公室

1-800-942-1054

長者健康保險諮詢與倡議計畫 (HICAP)

1-800-510-2020

Denti-Cal 受益電話服務中心

1-800-322-6384

Medi-Cal 申訴專員

1-888-452-8609

# 會員客服中心

會員客服中心

**1-877-661-6230**

(聽障/語言障礙通話 TTY 711)

(聽力及語言障礙：請撥打 TTY 711)

選項一： 諮詢護理師 (24小時, 每週7天)

Opción 1 護理顧問 (全天候24小時)

:

選項二： 會員服務

Opción 2 會員服務

:

選項三： 藥局服務

Opción 3 藥品服務

:

選項四： 行為/心理健康服務

Opción 4 心理健康服務

:

選項五： 預約 (僅限縣衛生中心)

Opción 5 預約 (僅限縣衛生中心)

:

選項六：行銷部門

Opción 6 行銷部門

:

選項七：直譯服務

Opción 7 直譯服務

: