



# 會員手冊 福利須知

Aetna Better Health of California 2023 年綜合  
承保範圍說明書 (EOC) 與披露表

San Diego 和 Sacramento 縣

[AetnaBetterHealth.com/California](https://AetnaBetterHealth.com/California)

1144900-06-CAC A (Rev 3/23)



Aetna Better Health® of California



---

# 其他語言 和格式

---

## 其他語言

您可以免費獲取本會員手冊和其他計劃資料的其他語言版本。我們可提供來自合格翻譯員的書面翻譯。請致電 1-855-772-9076 (TTY 711)。此為免費電話。請參閱本會員手冊，詳細瞭解醫療保健語言協助服務的相關資訊，例如口譯和翻譯服務。

---

## 其他格式

您可以免費獲取此資訊的其他格式版本，例如盲文、20 號大字版本、音訊和可存取的電子格式。請致電 1-855-772-9076 (TTY 711)。此為免費電話。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

## 口譯服務

Aetna Better Health of California 免費為您提供來自合格口譯員的全天候口譯服務。您不必讓家人或朋友充當口譯員。我們不鼓勵讓未成年人充當口譯員，除非遇到緊急情況。口譯員、語言和文化服務均免費為您提供。全天候提供幫助。如需語言幫助或獲取本手冊的其他語言版本，請致電 1-855-772-9076 (TTY 711)。此為免費電話。

### English Tagline

ATTENTION: If you need help in your language call 1-855-772-9076 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-855-772-9076 (TTY: 711). These services are free of charge.

### الشعار بالعربية (Arabic)

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ 1-855-772-9076 (TTY: 711). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريـل والخط الكبير. اتصل بـ 1-855-772-9076 (TTY: 711).

### Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք 1-855-772-9076 (TTY: 711): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված կյութեր: Չանզահարեք 1-855-772-9076 (TTY: 711): Այդ ծառայություններն անվճար են:

### 简体中文标语 (Chinese)

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 1-855-772-9076 (TTY: 711)。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如文盲和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 1-855-772-9076 (TTY: 711)。这些服务都是免费的。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

### **ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Eastern Punjabi)**

**ਧਿਆਨ ਦਿਓ:** ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ 1-855-772-9076 (TTY: 711). ਅਪਾਰਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 1-855-772-9076 (TTY: 711). ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

### **हिंदी टैगलाइन (Hindi)**

**ध्यान दें:** अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-855-772-9076 (TTY: 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। 1-855-772-9076 (TTY: 711) पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।

### **Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)**

**CEEB TOOM:** Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau 1-855-772-9076 (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 1-855-772-9076 (TTY: 711). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

### **日本語表記 (Japanese)**

注意日本語での対応が必要な場合は 1-855-772-9076 (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。 1-855-772-9076 (TTY: 711)へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

### **한국어 태그라인 (Korean)**

**유의사항:** 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 1-855-772-9076 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. 1-855-772-9076 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

### **ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)**

**ປະກາດ:** ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-855-772-9076 (TTY: 711). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ແລະ ຜູ້ອື່ນທີ່ບໍ່ສາມາດເຂົ້າມາຮັບການບໍລິການໄດ້ ໂທຫາເບີ 1-855-772-9076 (TTY: 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

**Mien Tagline (Mien)**

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiex longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux 1-855-772-9076 (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 hlou mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx 1-855-772-9076 (TTY: 711). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

**ហ្គាសម្តាប់ជាភាសាខ្មែរ (Cambodian)**

ចំណាំ៖ បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-855-772-9076 (TTY: 711)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-855-772-9076 (TTY: 711)។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

**(Farsi) مطلب به زبان فارسی**

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با (TTY: 711) 1-855-772-9076 تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با 1-855-772-9076 (TTY: 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

**Русский слоган (Russian)**

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру 1-855-772-9076 (TTY: 711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

**Mensaje en español (Spanish)**

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-855-772-9076 (TTY: 711). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al 1-855-772-9076 (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

**Tagalog Tagline (Tagalog)**

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-855-772-9076 (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 1-855-772-9076 (TTY: 711). Libre ang mga serbisyong ito.



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

### **แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)**

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-855-772-9076 (TTY: 711) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่ 1-855-772-9076 (TTY: 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

### **Примітка українською (Ukrainian)**

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-855-772-9076 (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 1-855-772-9076 (TTY: 711). Ці послуги безкоштовні.

### **Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)**

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số 1-855-772-9076 (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 1-855-772-9076 (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

---

# 歡迎加入 Aetna Better Health of California !

感謝您加入 Aetna Better Health of California。Aetna Better Health of California 是面向擁有 Medi-Cal 的人士的健康計劃。Aetna Better Health of California 與 California 州合作，幫助您獲取所需的醫療保健。

Aetna Better Health of California 為您提供一個醫療服務提供者網絡，供您獲取醫療護理服務。Aetna Better Health of California 有時直接與提供者簽訂合約，有時與獨立執業醫師協會 (Independent Physician Associations, IPA) 合作。有關 IPA 的更多資訊可在 IPA 部分找到。

---

## 會員手冊

本會員手冊介紹了 Aetna Better Health of California 為您提供的保險。請詳閱本手冊。它將幫助您瞭解和使用您的福利和服務。它還解釋了您作為 Aetna Better Health of California 會員的權利和責任。如果您有特殊健康需求，請務必閱讀適用於您的所有章節。

本會員手冊亦稱為綜合承保範圍說明書 (EOC) 與披露表。它是 Aetna Better Health of California 規則和政策的摘要，並且基於 Aetna Better Health of California 與醫療保健服務部 (Department of Health Care Services, DHCS) 之間的合約。如果您希望瞭解更多資訊，請致電 Aetna Better Health of California，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。

請致電 1-855-772-9076 (TTY：1-800-735-2929 或 711) 索要 Aetna Better Health of California 與 DHCS 簽訂的合約副本。您還可免費再要一份會員手冊，或前往 Aetna Better Health of California 網站 ([www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)) 瀏覽會員手冊。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。



## 歡迎加入 Aetna Better Health of California !

您還可免費索要一份 Aetna Better Health of California 非專有臨床和管理政策及程序，或詢問如何在 Aetna Better Health of California 網站上查閱此資訊。

---

### 聯絡我們

Aetna Better Health of California 隨時為您提供幫助。如果您有疑問，請致電 1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。

您還可隨時瀏覽網站 [aetnabetterhealth.com/california](http://aetnabetterhealth.com/california)

謝謝，

Aetna Better Health of California  
10260 Meanley Drive San Diego, CA 92131



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

# 目錄

<b>其他語言 和格式</b> .....	<b>1</b>
其他語言 .....	1
其他格式 .....	1
口譯服務 .....	2
<b>歡迎加入 Aetna Better Health of California !</b> .....	<b>6</b>
會員手冊 .....	6
聯絡我們 .....	7
<b>目錄</b> .....	<b>8</b>
<b>1. 會員 入門</b> .....	<b>11</b>
如何獲取幫助 .....	11
成為會員的條件 .....	12
身份識別 (ID) 卡 .....	12
<b>2. 關於您的 健康計劃</b> .....	<b>14</b>
健康計劃概覽 .....	14
您的計劃如何運作 .....	15
更換健康計劃 .....	16
搬遷至新縣或搬離 California 的學生 .....	17
連續性護理 .....	18
費用 .....	20
<b>3. 如何獲取護理</b> .....	<b>23</b>
獲取醫療護理服務 .....	23
主治醫生 (PCP) .....	24
醫療服務提供者網絡 .....	27
約診 .....	34



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

赴約 .....	34
取消和重新預約 .....	35
付款 .....	35
轉診 .....	36
預先批准（事先授權） .....	37
第二意見 .....	39
敏感性護理 .....	39
急症治療護理 .....	42
緊急醫療護理 .....	43
護士諮詢專線 .....	45
預立醫療指示 .....	45
器官和組織捐贈 .....	46
<b>4. 福利和服務 .....</b>	<b>47</b>
您的健康計劃的承保內容 .....	47
Aetna Better Health of California 承保的 Medi-Cal 福利 .....	50
其他 Aetna Better Health of California 承保的福利和計劃 .....	69
其他 Medi-Cal 計劃和服務 .....	73
您無法透過 Aetna Better Health of California 或 Medi-Cal 獲得的服務 .....	77
新技術和現有技術的評估 .....	77
<b>5. 兒童和青少年 保健護理 .....</b>	<b>79</b>
兒科服務（21 歲以下的兒童） .....	79
健康兒童檢查和預防性護理 .....	80
血液鉛中毒篩檢 .....	81
獲取兒童和青少年保健護理服務的幫助 .....	81
您可以透過按服務付費 (FFS) Medi-Cal 或其他計劃獲得的其他服務 .....	82
<b>6. 報告和解決問題 .....</b>	<b>85</b>
投訴 .....	86
上訴 .....	87
如果您不同意上訴決定，該怎麼辦？ .....	89



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

向健康護理計劃管理局提交投訴和申請獨立醫療審查 (IMR) .....	89
州立聽證會.....	90
欺詐、浪費和濫用.....	92
<b>7. 權利與責任.....</b>	<b>94</b>
您的權利 .....	94
您的責任 .....	95
非歧視之通知.....	96
會員參與計劃活動的方式 .....	99
隱私規則通告 .....	99
有關法律的通知 .....	105
有關 Medi-Cal 作為最後付款人、其他健康保險和侵權賠償的通知 .....	105
有關遺產追繳的通知 .....	106
行動通知 .....	106
<b>8. 應瞭解的重要號碼和詞彙 .....</b>	<b>108</b>
重要的電話號碼 .....	108
應瞭解的詞彙.....	108



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

# 1. 會員 入門

## 如何獲取幫助

Aetna Better Health of California 希望您對您的醫療保健滿意。如果您對您的護理有任何問題或疑慮，Aetna Better Health of California 希望能聽到您的意見！

## 會員服務

Aetna Better Health of California 會員服務部隨時為您提供幫助。Aetna Better Health of California 可以：

- 解答您關於健康計劃及 Aetna Better Health of California 承保服務的疑問
- 幫助您選擇或更換主治醫生 (PCP)
- 告訴您到何處獲取所需的護理
- 幫助您獲取口譯服務（如果您不會講英文）
- 幫助您獲取其他語言和格式的資訊
- 幫助您提出投訴
- 幫助您訂購身份識別卡和/或會員資料
- 幫助您透過會員入口網站參保
- 幫助您為具有醫療必需性的預約獲取載送服務

如果您需要幫助，請致電 1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。Aetna Better Health of California 必須確保您致電時的等待時間不超過 10 分鐘。

您還可隨時瀏覽網站 [aetnabetterhealth.com/california](http://aetnabetterhealth.com/california)。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

---

## 成為會員的條件

您有資格參保 Aetna Better Health of California，是因為您符合參加 Medi-Cal 的資格並居住在 San Diego 或 Sacramento 縣。您可以撥打 1-866-262-9881 聯絡 San Diego 縣，或撥打 916-874-3100 聯絡 Sacramento 縣。因為您正在領取 SSI/SSP，您還可能透過社會保險局符合 Medi-Cal 的資格。

如有關於參保的疑問，請致電 Health Care Options，電話：1-800-430-4263（TTY：1-800-430-7077 或 711）。或瀏覽 <http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>。如有關於社會保險局的疑問，請致電 1-800-772-1213 聯絡社會保險局。或瀏覽 <https://www.ssa.gov/locator/>。

## 過渡期 Medi-Cal

過渡期 Medi-Cal 亦稱為「針對工作人士的 Medi-Cal」。如果您停止獲取 Medi-Cal，也許能夠獲取過渡期 Medi-Cal，因為：

- 您開始掙更多的錢。
- 您的家庭開始接受更多兒童或配偶支援。

如有關於過渡期 Medi-Cal 資格的疑問，您可以瀏覽您當地的縣衛生與人類服務辦公室網站：<http://www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal/Pages/CountyOffices.aspx> 或致電 Health Care Options，電話：1-800-430-4263（TTY：1-800-430-7077 或 711）。

---

## 身份識別 (ID) 卡

作為 Aetna Better Health of California 的會員，您將獲得一張 Aetna Better Health of California ID 卡。在您獲取任何醫療保健服務或處方藥時，您必須出示您的 Aetna Better Health of California ID 卡和 California 州政府寄送給您的 Medi-Cal 福利身份識別卡 (BIC)。您應始終隨身攜帶所有健康卡。以下是 BIC 和 Aetna Better Health of California ID 卡的樣本，用於向您展示卡片的樣子：



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。



如果您在參保後數週內未獲得 Aetna Better Health of California ID 卡，或您的卡損壞、丟失或失竊，請立即致電會員服務部。Aetna Better Health of California 將免費給您寄一張新卡。請致電 1-855-772-9076 (TTY 711)。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

# 2. 關於您的健康計劃

## 健康計劃概覽

Aetna Better Health of California 是一項面向居住在 San Diego 及 Sacramento 縣的擁有 Medi-Cal 的人士的健康計劃。Aetna Better Health of California 與 California 州合作，幫助您獲取所需的醫療保健。

您可與一位 Aetna Better Health of California 會員服務代表交談，以進一步瞭解健康計劃及其正確的使用方法。請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。

## 您的保險何時開始和結束

在參保 Aetna Better Health of California 後，我們將在您參保日期的兩週內給您寄送 ID 卡。在您獲取任何醫療保健服務或處方藥時，您必須出示您的 Aetna Better Health of California ID 卡和 Medi-Cal 福利身份識別卡 (BIC)。

您的 Medi-Cal 保險需要每年續簽。如果您當地的縣辦公室無法使用電子來源續簽您的 Medi-Cal 保險，縣政府將給您寄送一份 Medi-Cal 續簽表。請填寫此表並將其寄回當地的縣公眾服務機構。您可以在線上、親自或透過電話或其他電子方式（如果您所在的縣允許）送交您的資訊。

您可隨時要求終止您的 Aetna Better Health of California 保險並選擇另一項健康計劃。如果在選擇新計劃時需要幫助，請致電 Health Care Options，電話：1-800-430-4263 (TTY：1-800-430-7077 或 711)。或瀏覽 [www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov](http://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov)。您亦可要求終止您的 Medi-Cal。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。



Aetna Better Health of California 是一項面向居住在 San Diego 及 Sacramento 縣的 Medi-Cal 會員的健康計劃。

請瀏覽 <http://www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal/Pages/CountyOffices.aspx>, 查找您當地的辦公室。

如發生以下任何情況, Aetna Better Health of California 資格可能會終止：

- 您搬離了 San Diego 或 Sacramento 縣
- 您喪失了 Medi-Cal
- 您獲得要求您參加 FFS Medi-Cal 的豁免計劃的資格
- 您在拘留所或監獄中

如果您失去 Aetna Better Health of California Medi-Cal 保險, 您可能仍符合按服務收費 (FFS) Medi-Cal 保險的資格。如果您不確定您是否仍受 Aetna Better Health of California 承保, 請致電 1-855-772-9076 (TTY 711)。

### 美國印地安人參加管理式護理的特殊注意事項

美國印地安人有權不參保 Medi-Cal 管理式護理計劃或隨時出於任何原因退出其 Medi-Cal 管理式護理計劃並轉回 FFS Medi-Cal。

如果您是美國印地安人, 您有權在印地安醫療服務提供者 (IHCP) 處獲取醫療保健服務。在從這些地方獲取醫療保健服務的同時, 您可以繼續參保或退保 Aetna Better Health of California。如需瞭解有關參保和退保的資訊, 請致電 1-855-772-9076 (TTY 711)。

---

## 您的計劃如何運作

Aetna Better Health of California 是一項與 DHCS 簽有合約的管理式護理健康計劃。

Aetna Better Health of California 與 Aetna Better Health of California 服務區域內的醫師、醫院和其他醫療服務提供者合作, 為會員提供優質醫療保健服務。若您是 Aetna Better Health of California 的會員, 您可能有資格透過 FFS Medi-Cal 獲得其他服務。其



請致電會員服務部, 電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

中包括透過 FFS Medi-Cal Rx 承保的門診處方藥、非處方藥和一些醫療用品。如需聯絡 FFS Medi-Cal RX, 請致電 1-800-977-2273。

會員服務部將告訴您 Aetna Better Health of California 如何運作、如何獲取您所需的護理、如何在正常工作時間預約提供者、如何申請免費口譯服務, 以及如何確定您是否符合載送服務的資格。

如需瞭解更多資訊, 請致電 1-855-772-9076 (TTY 711)。您還可在網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california) 上找到會員服務資訊。

---

## 更換健康計劃

您可隨時退出 Aetna Better Health of California 並加入您居住縣內的另一項健康計劃。如需選擇新的計劃, 請致電 Health Care Options, 電話: 1-800-430-4263 (TTY: 1-800-430-7077 或 711)。您可於週一至週五上午 8 點到下午 6 點之間致電。或瀏覽 <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov/>。

如果您的申請沒有問題, 則最多需要 30 天來處理該申請, 以讓您退出 Aetna Better Health of California 並加入您所在縣的另一項計劃。如需瞭解您的申請狀態, 請致電 Health Care Options, 電話: 1-800-430-4263 (TTY: 1-800-430-7077 或 711)。

如果您想更快退出 Aetna Better Health of California, 可要求 Health Care Options 進行加急 (快速) 退保。如果您申請的原因符合加急退保的規定, 您將收到一封信告知您已退保。

可申請加急退保的會員包括但不限於: 接受寄養照顧或收養援助計劃服務的兒童; 具有特殊醫療護理需求的會員; 以及已經參保 Medicare、另一項 Medi-Cal 或商業管理式護理計劃的會員。

您可親自前往當地的縣衛生與人類服務辦公室要求退出 Aetna Better Health of California。請瀏覽

<http://www.dhcs.ca.gov/services/Medi-Cal/Pages/CountyOffices.aspx>, 查找您當地的辦公室。或致電 Health Care Options, 電話: 1-800-430-4263 (TTY: 1-800-430-7077 或 711)。



請致電會員服務部, 電話: 1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

## 搬遷至新縣或搬離 California 的學生

緊急醫療服務和急症治療護理適用於全州的所有 Medi-Cal 參保者，無論居住在哪個縣。常規和預防性護理僅在您居住的縣內才獲承保。如果您搬遷至 California 的另一個縣接受高等教育（包括上大學），Aetna Better Health of California 將承保您在新縣的急診室和急症治療護理服務。您也可以在新縣獲取常規或預防性護理，但必須通知您的 MCP。請參閱下文瞭解更多詳情。

如果您已參保 Medi-Cal 並且在 California 的另一個縣（非居住縣）上學，您無需在此縣申請 Medi-Cal。

如果您暫時離家到 California 的另一個縣上學，您有兩種選擇。您可以：

- 通知您當地的縣辦公室，告訴他們您暫時離家前往高等教育機構就讀，並提供您在新縣的地址。該縣將使用您的新地址和州資料庫中的縣代碼更新個案記錄。如果您想在新縣獲取常規或預防性護理，請選擇此方法。如果 Aetna Better Health of California 不在您上學的縣營運，則您必須更換健康計劃。如有疑問，也為了不延誤新健康計劃的參保，請致電 Health Care Options，電話：1-800-430-4263（TTY：1-800-430-7077 或 711）。

或

- 選擇在您暫時離家到另一個縣上學時不更換您的健康計劃。在新縣，您只能在某些情況下使用急診室和急症治療護理服務。如要瞭解更多資訊，請參閱第 3 章「如何獲取護理」。如需常規或預防性醫療保健，您需要使用位於戶主居住縣內的 Aetna Better Health of California 網絡內常規提供者。

如果您暫時離開 California 到另一個州上學，而您想保留您的 Medi-Cal 保險，請與您當地縣辦公室的資格審查員聯絡。只要您符合資格，Medi-Cal 將承保您在另一個州的急診醫療服務和急症治療護理。如果服務被批准且醫師和醫院符合 Medi-Cal 的規則，Medi-Cal 還將承保需要在加拿大和墨西哥住院治療的緊急醫療護理。在 California 以外，不承保常規和預防性護理服務，包括處方藥。如果您想在另一個州獲取 Medicaid，您需要在該州申請。您將不符合享受 Medi-Cal 的資格，Aetna Better Health of California 也不會支付您的醫療保健費用。除了第 3 章所述的加拿大和墨西哥之外，Medi-Cal 不承保在美國境外取得的緊急醫療、急症治療或任何其他醫療保健服務。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

## 連續性護理

### 網絡外提供者的連續性護理

作為 Aetna Better Health of California 的會員，您將從 Aetna Better Health of California 網絡內的提供者處獲取醫療保健。如需瞭解該醫療服務提供者是否在 Aetna Better Health of California 網絡內，請瀏覽 [www.aetnabetterhealth.com/california/find-provider](http://www.aetnabetterhealth.com/california/find-provider)。

在某些情況下，如果您轉自另一項計劃或按服務收費 (FFS) 的計劃，或曾經在網絡內的提供者現已在網絡外，則您可以前往 Aetna Better Health of California 網絡外的提供者處就診。這稱為連續性護理。

如果您需要前往網絡外提供者處就診，請致電 Aetna Better Health of California 並告訴我們。我們將告知您是否有權接受連續性護理。如果符合以下全部條件，您最多可以使用連續性護理 12 個月，或在某些情況下可以使用更長時間：

- 在參保 Aetna Better Health of California 之前，您與該網絡外提供者一直保持良好關係
- 在您參保 Aetna Better Health of California 之前的十二 (12) 個月內，該網絡外提供者至少為您提供過一次非急診服務
- 該網絡外提供者願意與 Aetna Better Health of California 合作，並同意 Aetna Better Health of California 的合同要求和服務付款
- 該網絡外提供者符合 Aetna Better Health of California 的專業標準

如需更多資訊，請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076-855-772-9076 (TTY 711)。

如果您的提供者在 12 個月結束之前未加入 Aetna Better Health of California 網絡，不同意 Aetna Better Health of California 的費率或不符合護理品質要求，您將需要換用 Aetna Better Health of California 網絡內的提供者。請聯絡會員服務部討論您的選擇，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

## 連續性護理服務

作為 Aetna Better Health of California 的會員，您將從 Aetna Better Health of California 網絡內的提供者處獲取 Medi-Cal 服務。在某些情況下，您也許能夠連續獲得 Medi-Cal 服務；如果您正在針對某些特定健康狀況接受治療，且網絡外提供者不願意繼續提供服務或不同意 Aetna Better Health of California 針對提供護理的合約要求、付款或其他條款，則您將無法從該提供者處獲得連續性護理。但是，您可以繼續從 Aetna Better Health of California 網絡內的其他提供者處獲得服務。

Aetna Better Health of California 為連續性護理提供的服務包括但不限於：

- 急性病症（需要立即就醫的醫療問題） – 在病症持續時間內
- 慢性身體和行為病症（長期持續的醫療保健問題） – 完成治療過程和安排安全轉到 Aetna Better Health of California 網絡內的新醫師所需的時間。
- 懷孕 – 懷孕期間和懷孕結束後的 12 個月內。
- 診斷後或從懷孕結束後的 12 個月內提供孕產婦精神健康服務，以較晚者為準。
- 剛出生至 36 月齡之間的新生兒護理，從保險開始日期起或提供者與 Aetna Better Health of California 的合約結束之日起最多 12 個月。
- 絕症（危及生命的醫療問題） – 在疾病持續時間內。承保服務的完成可能超出從提供者停止與 Aetna Better Health of California 合作之時起的十二 (12) 個月。
- 網絡外提供者進行的手術或其他醫療程序，只要它在承保範圍內、具有醫療必需性、作為記錄在案的治療過程的一部分獲得 Aetna Better Health of California 授權，並且已由提供者推薦和記錄 – 在提供者的合約終止日期後 180 天內或新會員保險生效日期後 180 天內進行的手術或其他醫療程序。

如需瞭解其他可能符合資格的狀況，請聯絡 Aetna Better Health of California 會員服務部。

如果需要協助選擇一個簽約的提供者繼續為您提供護理，或如果您對從不再屬於 Aetna Better Health of California 網絡的提供者處接受承保服務有任何疑問或問題，請致電 1-855-772-9076 (TTY 711) 聯絡會員服務部。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

Aetna Better Health of California 無需為 Medi-Cal 不承保的服務、耐用醫療設備、載送服務、其他輔助服務和排除服務提供者提供連續性護理。要進一步瞭解連續性護理和資格條件以及所有可用的服務，請致電會員服務部。

---

## 費用

### 會員費用

Aetna Better Health of California 為符合 Medi-Cal 資格的人士提供服務。在大多數情況下，Aetna Better Health of California 會員**無需**為承保服務支付任何費用，也無需支付保費或自付扣除金。除緊急醫療護理、急症治療護理或敏感性護理之外，在前往 Aetna Better Health of California 網絡外提供者處就診之前，您必須獲得 Aetna Better Health of California 的預先批准。如果您在沒有獲得預先批准的情況下前往網絡外提供者處接受緊急醫療護理、急症治療護理或敏感性護理之外的醫療護理，則您可能必須向網絡外提供者支付護理費用。如需承保服務之清單，請參見「福利和服務」。您也可以在此 Aetna Better Health of California 網站上找到醫療服務提供者目錄，網址：

[www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

### 對於接受長期護理並需要支付分攤費用的會員

您每個月可能需要支付長期護理服務的分攤費用。您的分攤費用金額取決於您的收入和資源。每個月您將支付自己的醫療保健賬單，包括但不限於管理式長期服務和支援 (MLTSS) 賬單，直至您支付的金額達到您的分攤費用為止。在那之後，該月的長期護理由 Aetna Better Health of California 承保。在您全額支付該月的長期護理分攤費用之前，將不會獲得 Aetna Better Health of California 的承保。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

## 提供者如何收取費用

Aetna Better Health of California 透過以下方式向提供者付費：

- 論人計酬
  - Aetna Better Health of California 每月為每個 Aetna Better Health of California 會員向提供者支付固定的金額。這稱為論人計酬。Aetna Better Health of California 和提供者共同商定付款金額。
- FFS 付款
  - 有些提供者為 Aetna Better Health of California 會員提供護理後，會向 Aetna Better Health of California 傳送他們所提供服務的賬單。這稱為 FFS 付款。Aetna Better Health of California 和提供者共同商定每項服務的費用。

如需進一步瞭解 Aetna Better Health of California 如何向提供者付款，請致電 1-855-772-9076 (TTY 711)。

## 如果您收到醫療服務提供者的賬單

承保服務是指 Aetna Better Health of California 有責任支付的醫療保健服務。如果您收到承保服務的服務費用、定額手續費或註冊費用賬單，請不要支付該賬單。請立即致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。

## 要求 Aetna Better Health of California 償付費用

如果您為接受的服務支付了費用，並希望 Aetna Better Health of California 報銷（償付），您必須符合以下**全部**條件：

- 您所接受的服務是 Aetna Better Health of California 有責任支付的承保服務。Aetna Better Health of California 不會為您報銷不在 Aetna Better Health of California 承保範圍內的服務。
- 您在成為合格的 Aetna Better Health of California 會員之後接受該承保服務。
- 您要求在接受該承保服務之日起一年內償付。
- 您能提供您已為該承保服務付費的證明，如提供者開出的詳細收據。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

- 您接受的承保服務由 **Aetna Better Health of California** 網絡內加入 **Medi-Cal** 的提供者提供。如果您接受的是緊急醫療服務、計劃生育服務或 **Medi-Cal** 允許在沒有獲得預先批准的情況下由網絡外提供者執行的其他服務，則無需滿足此條件。
- 如果該承保服務通常需要預先批准，則您需要提供來自提供者的證明，證明該承保服務的醫療必需性。

**Aetna Better Health of California** 將在名為「行動通知」的信函中告知您其報銷決定。如果您符合上述全部條件，加入 **Medi-Cal** 的提供者應全額償付您支付的費用。如果該提供者拒絕償付，**Aetna Better Health of California** 將全額償付您所支付的費用。我們必須在收到賠付申請後 45 個工作日內為您報銷。如果該提供者已加入 **Medi-Cal** 但未加入 **Aetna Better Health of California** 網絡，並拒絕償付，**Aetna Better Health of California** 將予以償付，但不超過 **FFS Medi-Cal** 會支付的金額。**Aetna Better Health of California** 將償付緊急醫療服務、計劃生育服務或 **Medi-Cal** 允許在沒有獲得預先批准的情況下由網絡外提供者提供的其他服務的全部自付費用金額。如果您不符合上述條件之一，**Aetna Better Health of California** 將不會償付。

在以下情況下，**Aetna Better Health of California** 將不會償付：

- 您要求或接受了 **Medi-Cal** 不承保的服務，如整形服務。
- 該服務不是 **Aetna Better Health of California** 的承保服務。
- 您有未支付的 **Medi-Cal** 分攤費用。
- 您去看了一位不接受 **Medi-Cal** 的醫生，並簽署了一張表格，聲明您無論如何都想看診並將自己支付服務費用。
- 如果您享有 **Medicare D** 部分，則需為 **Medicare D** 部分計劃承保的處方藥支付定額手續費。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。



# 3. 如何獲取護理

## 獲取醫療護理服務

請閱讀以下資訊，瞭解您可以從哪些醫生或提供者團體獲得醫療護理

您可以從參保生效當天起獲得醫療護理。請始終攜帶您的 Aetna Better Health of California ID 卡、Medi-Cal 福利識別卡 (BIC) 以及您擁有的任何其他健康保險卡。切勿讓任何人使用您的 BIC 或 Aetna Better Health of California 會員 ID 卡。

僅參保 Medi-Cal 保險的新會員必須在 Aetna Better Health of California 網絡內選擇一位主治醫師 (PCP)。參保 Medi-Cal 和其他綜合性健康保險的新會員無需選擇 PCP。Aetna Better Health of California 網絡是與 Aetna Better Health of California 合作的一組醫師、醫院和其他提供者。您必須在成為 Aetna Better Health of California 會員後的 30 天內選擇一位 PCP。如果您沒有選擇 PCP，Aetna Better Health of California 將為您選擇一位。

您可為參保 Aetna Better Health of California 的所有家人選擇同一位 PCP，也可以選擇不同的 PCP，只要該 PCP 可用。

如果您有想繼續保留的醫生，或您想尋找新 PCP，您可在醫療服務提供者目錄中查找。它是 Aetna Better Health of California 網絡內所有 PCP 的清單。醫療服務提供者目錄中包含其他資訊以幫助您選擇 PCP。如果您需要醫療服務提供者目錄，請致電 1-855-772-9076 (TTY 711)。您也可以在此 Aetna Better Health of California 網站上找到醫療服務提供者目錄，網址：[www.aetnabetterhealth.com/california/find-provider](http://www.aetnabetterhealth.com/california/find-provider)。

如果您無法從 Aetna Better Health of California 網絡內提供者處獲得您所需的護理，您的 PCP 必須請求 Aetna Better Health of California 批准以讓您前往網絡外提供者處看診。這稱為轉診。前往網絡外提供者處獲取本章後文「敏感性護理」標題下所述的敏感性服務不需要批准。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

請參閱本章其餘部分，進一步瞭解 PCP、醫療服務提供者目錄和醫療服務提供者網絡。

**藥房福利現在透過按服務收費 (FFS) Medi-Cal Rx 計劃管理。如要瞭解更多資訊，請閱讀第 4 章的「其他 Medi-Cal 計劃和服務」部分。**

## 主治醫生 (PCP)

您必須在參保 Aetna Better Health of California 後的 30 天內選擇一位 PCP。視您的年齡和性別而定，您可以選擇全科醫生、婦產科醫生、家庭醫生、內科醫生或兒科醫生作為主治醫生 (PCP)。執業護士 (NP)、醫生助理 (PA) 或註冊助產士亦可擔任您的 PCP。如果您選擇 NP、PA 或註冊助產士，計劃可能會為您指派一位醫生以監督您的護理。如果您已參保 Medicare 和 Medi-Cal，或您有其他綜合性醫療保健保險，則無需選擇 PCP。

您可以選擇印地安醫療服務提供者 (IHCP)、聯邦認證健康中心 (FQHC) 或鄉村健康診所 (RHC) 作為您的 PCP。視提供者的類型而定，您也許能夠為身為 Aetna Better Health of California 會員的所有家人選擇一位 PCP，只要該 PCP 可用。

註：美國印地安人可選擇 IHCP 作為其 PCP，即使該 IHCP 不在 Aetna Better Health of California 網絡內。

如果您在參保後 30 天內未選擇提供者，Aetna Better Health of California 會將您分配給一位 PCP。如果您被分配給某位 PCP 但您想更換，請隨時致電 1-855-772-9076 (TTY 711)。更換將於下個月的第一天生效。

您的 PCP 將：

- 瞭解您的病史和需求
- 保存您的健康記錄
- 為您提供所需的預防性和常規醫療護理
- 在需要時為您轉介（安排）專科醫生
- 在需要時安排醫院護理

您可以查看醫療服務提供者目錄以在 Aetna Better Health of California 網絡內尋找一位 PCP。醫療服務提供者目錄中包含與 Aetna Better Health of California 合作的 IHCP、FQHC 和 RHC 之清單。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

您可以在 [www.aetnabetterhealth.com/california/find-provider](http://www.aetnabetterhealth.com/california/find-provider) 找到 Aetna Better Health of California 的醫療服務提供者目錄。或者您可以致電 1-855-772-9076 (TTY 711) 要求向您郵寄一份醫療服務提供者目錄。您亦可致電以確定您想要的 PCP 是否接收新患者。

## 選擇醫生和其他提供者

您最瞭解自己的醫療護理需要，因此最好是由您自己選擇 PCP。

最好是持續使用同一位 PCP，以使其能瞭解您的醫療護理需要。但是，如果您想更換新的 PCP，您可隨時更換。您必須選擇屬於 Aetna Better Health of California 醫療服務提供者網絡內並且接收新患者的 PCP。

您選擇的新醫生將在實施更換後的下個月第一天成為您的 PCP。

如需更換您的 PCP，請致電 1-855-772-9076 (TTY 711)

如果該 PCP 不再接收新患者、已離開 Aetna Better Health of California 網絡、不為您所屬年齡段的患者提供護理，或者該 PCP 的護理品質有待解決的爭議，則 Aetna Better Health of California 可能會更換您的 PCP。如果您無法與您的 PCP 和睦相處或有分歧，或您錯過約診或約診遲到，Aetna Better Health of California 或您的 PCP 亦可能要求您更換新的 PCP。如果 Aetna Better Health of California 需要更換您的 PCP，Aetna Better Health of California 將書面通知您。

如果您的 PCP 變更，我們會給您郵寄一封信函以及新的 Aetna Better Health of California 會員 ID 卡。卡上印有新 PCP 的姓名。如果您有關於獲取新 ID 卡的疑問，請致電會員服務部。

選擇 PCP 時需要考慮的一些事情：

- 該 PCP 是否為兒童提供護理？
- 該 PCP 是否在我喜歡去的診所工作？
- 該 PCP 的診室是否靠近我家、我工作的地方或孩子的學校？
- 該 PCP 的診室是否在我住處的附近？前往該 PCP 的診室是否方便？
- 醫生和工作人員是否會說我的語言？
- 該 PCP 是否與我喜歡的醫院合作？



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

- 該 PCP 是否提供我可能需要的服務？
- 該 PCP 的工作時間是否符合我的時間表？

## 首次健康評估 (IHA)

Aetna Better Health of California 建議，作為新會員，您應在接下來 120 天內前往您的新 PCP 處進行首次健康評估 (IHA)。IHA 的目的是幫助 PCP 瞭解您的醫療護理歷史和需求。您的 PCP 可能會詢問關於您的病史的一些問題，或可能要求您填寫一張問卷。PCP 還將向您介紹可能對您有幫助的健康教育諮詢和課程。

在您打電話預約 IHA 時，告訴接聽者您是 Aetna Better Health of California 的會員。提供您的 Aetna Better Health of California ID 號碼。

赴約時帶上您的 BIC 和 Aetna Better Health of California ID 卡。在會診時帶上您的藥物和問題清單是個好主意。準備好與 PCP 談論您的醫療護理需求和疑慮。

如果您要遲到或無法赴約，請務必致電 PCP 的診室。

如果您對 IHA 有疑問，請致電 1-855-772-9076 (TTY 711)。

## 常規護理

常規護理是指普通的醫療護理。它包括預防性護理，亦稱為健康或保健護理。它幫助您保持健康，避免生病。預防性護理包括常規檢查和健康教育及諮詢。兒童能夠接受急需的早期預防性服務，如聽力和視力篩檢、成長過程評估以及兒科醫師「光明未來」(Bright Futures) 指引 ([https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)) 所建議的更多服務。除預防性護理之外，常規護理還包括您生病時接受的護理。Aetna Better Health of California 承保您的 PCP 提供的常規護理。

您的 PCP 將：

- 為您提供大多數常規護理，包括常規檢查、免疫接種、治療、處方藥和醫療建議
- 保存您的健康記錄
- 在需要時為您轉介（安排）專科醫生
- 在需要時幫您預定 X 光檢查、乳腺照影篩檢或化驗



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

當您需要常規護理時，您可致電醫師進行預約。請務必在獲取醫療護理前致電您的 PCP，除非是緊急情況。對於緊急情況，請致電 **911** 或前往最近的急診室。

如要進一步瞭解您的計劃承保和不承保的醫療護理和服務，請閱讀本手冊中的「福利和服務」和「兒童和青少年保健護理」。

**所有 Aetna Better Health of California 提供者均可使用輔助設施和服務以與殘障人士溝通。他們還可以使用其他語言或格式與您溝通。請告訴您的提供者或 Aetna Better Health of California 您需要什麼。**

## 醫療服務提供者網絡

該醫療服務提供者網絡是與 Aetna Better Health of California 合作的一組醫師、醫院和其他提供者。您將透過 Aetna Better Health of California 網絡獲取大部分承保服務。

註：美國印地安人可選擇 IHCP 作為其 PCP，即使該 IHCP 不在 Aetna Better Health of California 網絡內。

如果您的 PCP、醫院或其他提供者，出於道德原因反對為您提供某項承保服務，如計劃生育或墮胎，請致電 1-855-772-9076 (TTY 711)。有關出於道德原因的反對的更多資訊，請參閱本章前面的「出於道德原因的反對」部分。

如果您的提供者出於道德原因提出反對，他們可幫助您尋找另一個會為您提供所需服務的提供者。Aetna Better Health of California 也可以幫您找到可提供該服務的提供者。

### 網絡內提供者

您將使用 Aetna Better Health of California 網絡內的提供者滿足您的大部分醫療保健需要。您將從網絡內提供者處獲得預防性和常規護理。您還將使用 Aetna Better Health of California 網絡內的專科醫師、醫院和其他提供者。

如需獲取網絡內提供者的醫療服務提供者目錄，請致電 1-855-772-9076 (TTY 711)。您也可以在此 [www.aetnabetterhealth.com/california/find-provider](http://www.aetnabetterhealth.com/california/find-provider) 上找到醫療服務提供者目錄。如需獲取一份合約藥物清單的副本，請聯絡 Medi-Cal Rx，電話：800-977-2273



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

(TTY：撥打 800-977-2273 並按 5 或撥打 711)。或瀏覽 Medi-Cal Rx 網站，網址：  
<https://Medi-Calrx.dhcs.ca.gov/home/>。

在前往 Aetna Better Health of California 網絡外（包括 Aetna Better Health of California 服務區域內）的提供者處就診前，您必須獲得 Aetna Better Health of California 的預先批准（事先授權），以下情況除外：

- 當您需要緊急醫療服務時，可撥打 911 或前往最近的醫院
- 當您在 Aetna Better Health of California 服務區域外並需要急症治療護理時，可前往任何急症治療護理機構
- 當您需要計劃生育服務時，可前往任何 Medi-Cal 提供者處就診而無需預先批准
- 當您需要精神健康服務時，可前往網絡內提供者處或縣精神健康計劃內提供者處就診而無需預先批准

如果您不屬於上述任一情況，並且在沒有獲得預先批准的情況下從網絡外提供者處獲取護理，您可能需要支付網絡外提供者的護理費用。

## 服務區域內的網絡外提供者

網絡外提供者是指沒有簽訂協議與 Aetna Better Health of California 合作的提供者。除緊急醫療護理之外，您可能必須為在網絡外提供者處接受的護理付費。如果您需要承保的醫療服務，您也許無需付費即可從網絡外獲得，只要它們具有醫療必需性並且在網絡內沒有提供。

Aetna Better Health of California 可能會批准將您轉診至網絡外提供者處，前提是您所需的服務無法從網絡內獲取或離您家很遠。如果我們將您轉診至網絡外提供者處，我們會為您支付護理費用。

如果在 Aetna Better Health of California 服務區域內需要急症治療護理，您必須前往 Aetna Better Health of California 網絡內的急症治療提供者處就診。從網絡內提供者處獲取急症治療護理無需預先批准。如果您沒有獲得預先批准，您可能必須為從 Aetna Better Health of California 服務區域內的網絡外提供者處獲取的急症治療護理支付費用。有關緊急醫療護理、急症治療護理或敏感性護理服務的更多資訊，請轉到本章的相應標題。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

註：如果您是美國印地安人，您無需轉診即可在我們的醫療服務提供者網絡外的 IHCP 處獲得治療護理。

如果您需要有關網絡外服務的幫助，請致電 1-855-772-9076 (TTY 711)。

## 在服務區域外

如果您在 Aetna Better Health of California 服務區域外並需要**不**屬於緊急情況或急症治療的護理，請立即致電您的 PCP。或致電 1-855-772-9076 (TTY 711)。

對於緊急醫療護理，請致電 **911** 或前往最近的急診室。Aetna Better Health of California 承保網絡外緊急醫療護理。如果您到加拿大或墨西哥旅行時需要住院接受緊急醫療服務，Aetna Better Health of California 將承保您的護理。如果您到加拿大或墨西哥之外的地方旅行時需要緊急醫療服務、急症治療護理或任何醫療保健服務，Aetna Better Health of California **不會**承保您的護理。

如果您為需要在加拿大或墨西哥住院治療的緊急醫療服務支付了費用，您可以要求 Aetna Better Health of California 進行償付。Aetna Better Health of California 將審查您的申請。

如果您在另一個州，包括美國屬地（美屬薩摩亞、關島、北馬里亞納群島、波多黎各和美屬維京群島），緊急治療護理在承保範圍內，但並非所有醫院和醫生都接受 Medicaid（在其他州，Medicaid 被稱為 Medi-Cal）。如果您在 California 外需要緊急醫療護理，請盡快告知醫院或急診室醫師您有 Medi-Cal 並且是 Aetna Better Health of California 會員。要求醫院影印您的 Aetna Better Health of California ID 卡。告訴醫院和醫師向 Aetna Better Health of California 開具賬單。如果您收到您在另一個州接受的服務的賬單，請立即致電 Aetna Better Health of California。我們將與醫院和/或醫師合作，安排讓 Aetna Better Health of California 支付您的護理費用。

如果您在 California 以外並迫切需要配取門診處方藥，則請讓藥房致電 800-977-2273 聯絡 Medi-Cal Rx 以尋求幫助。

註：美國印地安人可在網絡外 IHCP 處獲取服務。

如果您需要針對符合 California 兒童服務 (CCS) 資格的病症的醫療護理服務，並且 Aetna Better Health of California 的網絡中沒有能夠提供您所需護理的 CCS 選定專科醫



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

生，您可以免費接受網絡外提供者的服務。如要進一步瞭解 CCS 計劃，請閱讀本手冊的「福利和服務」章節。

如果您有關於網絡外或服務區域外護理的疑問，請致電 1-855-772-9076 (TTY 711)。如果您在下班時間需要代表的幫助，請致電 1-855-772-9076。

如果您需要 Aetna Better Health of California 服務區域外的急症治療護理，請前往最近的急症治療護理機構。如果您在美國境外旅行時需要急症治療護理，Aetna Better Health of California 不會承保您的護理。如需瞭解關於急症治療護理的更多資訊，請查看本章後文標題為「急症治療護理」的部分。

## 獨立執業醫生協會 (IPA)

Aetna Better Health of California 並非總是直接與提供者簽訂合約。管理式護理表示 Aetna Better Health 與您的 PCP 合作，該 PCP 亦可能與 IPA 簽約。我們將合作確保您獲得所需的醫療服務。Aetna Better Health 還將與醫院、專科醫師及其他醫療服務提供者合作，以協調您的所有醫療需求，這還可能包括轉診 X 光檢查和實驗室化驗。

## 醫生

您將從 Aetna Better Health of California 醫療服務提供者目錄中選擇一位醫師作為您的主治醫師 (PCP)。您選擇的醫師必須是網絡內提供者。如需獲取一份 Aetna Better Health of California 醫療服務提供者目錄，請致電 1-855-772-9076 (TTY 711)。或在網站 [www.aetnabetterhealth.com/california/find-provider](http://www.aetnabetterhealth.com/california/find-provider) 上找到此目錄。

如果您要選擇新醫生，還應致電以確定您想要的 PCP 是否接收新患者。

如果您在成為 Aetna Better Health of California 會員之前已有一位醫師，而該醫師不屬於 Aetna Better Health of California 網絡，您也許能夠在有限時間內保留該醫師。這稱為連續性護理。您可在本手冊中閱讀關於連續性護理的更多資訊。如需瞭解更多資訊，請致電 1-855-772-9076 (TTY 711)。

如果您需要專科醫師，您的 PCP 可能會將您轉診至 Aetna Better Health of California 網絡內的專科醫師。有些專科醫師不需要轉診。如需瞭解關於轉診的更多資訊，請查看本章後文標題為「轉診」的部分。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。



記住，如果您沒有選擇 PCP，Aetna Better Health of California 將為您選擇一位，除非您參保了 Medi-Cal 以外的其他綜合性健康保險。您最瞭解自己的醫療護理需要，因此最好是您自己選擇。如果您已參保 Medicare 和 Medi-Cal，或您有其他醫療保險，則無需選擇 PCP。

如果您想更換 PCP，您必須從 Aetna Better Health of California 醫療服務提供者目錄中選擇一位。確保該 PCP 接收新患者。如需更換您的 PCP，請致電 1-855-772-9076 (TTY 711)。您還可以透過會員網站/會員入口網站更換您的 PCP。

## 醫院

如果遇到緊急情況，請致電 **911** 或前往最近的醫院。

如果並非緊急情況而您需要醫院護理，您 PCP 將決定您要前往哪個醫院。您將需要前往您的 PCP 使用並且屬於 Aetna Better Health of California 醫療服務提供者網絡的醫院。Aetna Better Health of California 網絡內的醫院列於醫療服務提供者目錄中。

## 女性健康專科醫生

您可以前往 Aetna Better Health of California 網絡內的女性健康專科醫師處接受必要的承保醫療服務，獲取女性常規和預防性醫療保健服務。您無需 PCP 轉診即可獲得這些服務。如需幫助尋找女性健康專科醫師，您可致電 1-855-772-9076 (TTY 711)。您亦可致電全天候護士專線，電話：1-855-772-9076。

## 醫療服務提供者目錄

Aetna Better Health of California 醫療服務提供者目錄列出了加入 Aetna Better Health of California 網絡的提供者。該網絡包括一群與 Aetna Better Health of California 合作的提供者。

Aetna Better Health of California 醫療服務提供者目錄列出了醫院、PCP、專科醫師、執業護士、助產士、醫師助理、計劃生育服務提供者、獨立執業醫師協會 (IPA)、聯邦認證健康中心 (FQHC)、門診精神健康醫療服務提供者、管理式長期服務和支援 (MLTSS)、獨立接生中心 (FBC)、印地安醫療服務提供者 (IHCP) 和鄉村健康診所 (RHC)。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

醫療服務提供者目錄包含 Aetna Better Health of California 網絡內提供者的姓名、專業、地址、電話號碼、工作時間和所講的語言。它會說明提供者是否接收新患者。它還會說明醫療機構的無障礙等級，例如停車場、坡道、帶扶手的樓梯以及設有寬敞入口和扶手杆的洗手間。如果您想瞭解醫師的教育程度、訓練情況和委員會認證，請致電 1-855-772-9076 (TTY 711)。

您可在 [www.aetnabetterhealth.com/california/find-provider](http://www.aetnabetterhealth.com/california/find-provider) 找到線上醫療服務提供者目錄。

如果您需要印製版醫療服務提供者目錄，請致電 1-855-772-9076 (TTY 711)。

您可以瀏覽 <https://Medi-Calrx.dhcs.ca.gov/home/> 上的 Medi-Cal Rx 藥房目錄，查看與 Medi-Cal Rx 合作的藥房名單。您也可以致電 Medi-Cal Rx，電話：1-800-977-2273 (TTY：撥打 800-977-2273 並按 5 或撥打 711)，找到您附近的藥房。

### 及時獲得醫療服務

您的網絡內提供者必須在下列時限內為您提供約診。

有時會等待較長時間才能接受護理，這是沒有問題的。如果不會損害您的健康，您的提供者可能會讓您等待較長時間。必須在您的記錄中注明，等待較長時間不會損害您的健康。

約診類型	您應能在以下時限內獲得約診：
不需要預先批准（事先授權）的急症治療護理約診	48 小時
需要預先批准（事先授權）的急症治療約診	96 小時
非急症（常規）主治醫生約診	10 個工作日
非急症（常規）專科醫生約診	15 個工作日
非急症（常規）精神健康服務提供者（非醫生）約診	10 個工作日
非急症（常規）精神健康服務提供者（非醫師）跟進約診	距離上一次約診 10 個工作日



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

約診類型	您應能在以下時限內獲得約診：
用於受傷、生病或其他健康狀況的診斷或治療的輔助（支援）服務非急症（常規）約診	15 個工作日
其他等待時間標準	您應能在以下時限內取得聯絡：
正常營業時間內的會員服務電話等待時間	10 分鐘
護士諮詢專線電話等待時間	30 分鐘（接通護士）

### 獲取醫療服務的行程時間或距離

Aetna Better Health of California 必須按照行程時間或距離標準為您承保護理。這些標準有助於確保您無需長途跋涉或遠離居住地就能獲得所需護理。行程時間或距離標準取決於您所居住的縣。

如果 Aetna Better Health of California 無法在這些行程時間或距離標準內為您提供醫療服務，DHCS 可能會批准被稱為備選約診標準的不同標準。如需瞭解針對您居住地的 Aetna Better Health of California 時間和距離標準，請瀏覽 [AetnaBetterHealth.com/California](http://AetnaBetterHealth.com/California) 或致電 1-855-772-9076 (TTY 711)。

如果您需要某個提供者的醫療服務，但此提供者與您的居住地相距甚遠，請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。他們可幫助您找到距您較近的提供者為您提供醫療服務。如果 Aetna Better Health of California 無法為您找到更近的提供者，您可以要求 Aetna Better Health of California 為您安排前往您的提供者處的載送服務，即使該提供者距您的居住地很遠。如果您需要藥房提供者方面的幫助，請致電 Medi-Cal Rx，電話：800-977-2273 (TTY：撥打 800-977-2273 並按 5 或撥打 711)。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

如果您無法在居住縣的 **Aetna Better Health of California** 行程時間和距離標準內前往該提供者處就診，則無論 **Aetna Better Health of California** 於您所在郵遞區號轄區有無任何適用的備選約診標準，都將被視為距離較遠。

---

## 約診

在您需要醫療服務時：

- 致電您的 **PCP**
- 通話時準備好您的 **Aetna Better Health of California ID** 號碼
- 赴約時帶上您的 **BIC** 和 **Aetna Better Health of California ID** 卡
- 赴約前申請提供語言援助服務或口譯服務，以便在就診時使用相關服務（如需要）
- 請準時赴約，提前數分鐘到達以登記、填寫表格和回答您的 **PCP** 可能有的任何疑問
- 如果您無法赴約或將遲到，立即致電
- 如有需要，準備好您的問題和藥物資訊
- 如果需要交通載送服務，請在赴約前至少 **3** 天致電會員服務部。
- 如果是下班時間，在留言中留下您的姓名和電話號碼

如果您遇到緊急情況，請致電 **911** 或前往最近的急診室。

---

## 赴約

如果您無法往返於承保服務的約診地點，我們可以為您安排載送服務。此服務被稱為醫療載送服務，**不適用於緊急情況**。如果您遇到緊急情況，請致電 **911**。醫療載送服務可用於與緊急醫療服務無關的服務和約診，並且可能免費為您提供。

請參閱「適用於非緊急情況的交通載送福利」部分以瞭解更多資訊。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

## 取消和重新預約

如果您無法赴約，請立即致電您的提供者的診室。如果您不得不取消約診，大多數醫生要求您在約診前 **24** 小時（1 個工作日）通知他們。如果您多次錯過約診，您的醫師可能不想再為您看診。

## 付款

您無需為承保服務支付任何費用。在大部分情況下，您不會收到提供者的帳單。在您獲取任何醫療保健服務或處方藥時，您必須出示您的 **Aetna Better Health of California ID 卡** 和 **Medi-Cal BIC**，以便提供者知道向誰開出帳單。您可能收到提供者寄送的福利說明 (EOB) 或對帳單。EOB 和對帳單並非帳單。

如果您確實收到帳單，請致電 1-855-772-9076 (TTY 711)。如果您收到處方藥的帳單，請致電 Medi-Cal Rx，電話：800-977-2273 (TTY：撥打 800-977-2273 並按 5 或撥打 711)。或瀏覽 Medi-Cal Rx 網站，網址：<https://Medi-Calrx.dhcs.ca.gov/home/>。告訴 Aetna Better Health of California 收取的金額、服務日期及收費原因。您**無需**負責為任何承保服務向提供者支付 Aetna Better Health of California 所欠的任何金額。在前往 Aetna Better Health of California 網絡外（包括 Aetna Better Health of California 服務區域內）的提供者處就診前，您必須獲得 Aetna Better Health of California 的預先批准（事先授權），以下情況除外：

- 當您需要緊急醫療服務時，可撥打 **911** 或前往最近的醫院
- 當您需要計劃生育服務或性傳染病檢測相關服務時，可前往任何 **Medi-Cal** 提供者處就診而無需預先批准
- 當您需要精神健康服務時，可前往網絡內提供者處或縣精神健康計劃內提供者處就診而無需預先批准

如果您沒有獲得預先批准，您可能必須為在網絡外提供者處接受的護理付費。如果您需要承保的醫療保健服務，您也許無需付費即可從網絡外提供者處獲得，前提是它們具有醫療必需性、網絡內無法提供並且已獲得 Aetna Better Health of California 預先批准。有關緊急醫療護理、急症治療護理或敏感性服務的更多資訊，請轉到本章的相應標題。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

如果您收到賬單或被要求支付您認為自己不必支付的定額手續費，請致電 1-855-772-9076 (TTY 711)。如果您支付了該賬單，您可以向 **Aetna Better Health of California** 提交賠付申請表。您將需要書面告知 **Aetna Better Health of California** 您為何不得不為用品或服務付費。**Aetna Better Health of California** 將審查您的賠付申請並確定您是否能獲得退款。如有疑問，請致電 1-855-772-9076 (TTY 711)。

如果您在退伍軍人事務部系統中接受了服務，或在 **California** 以外接受了非承保或未經授權的服務，您可能需承擔這些服務的費用。

在以下情況下，**Aetna Better Health of California** 將不會償付：

- 服務不受 **Medi-Cal** 承保，例如整形服務。
- 您有未支付的 **Medi-Cal** 分攤費用。
- 您去看了一位不接受 **Medi-Cal** 的醫生，並簽署了一張表格，聲明您無論如何都想看診並將自己支付服務費用。
- 您要求償付您的 **Medicare D** 部分計劃承保的處方藥的定額手續費。

---

## 轉診

如果您有需要，您的 **PCP** 或其他專科醫師將在本手冊「及時獲得護理」部分所述的時間期限內為您提供專科醫師轉診。專科醫生是在某個醫學領域接受過深入教育的醫生。您的 **PCP**

將與您合作選擇一位專科醫師。您 **PCP** 的診室可幫助您安排時間看專科醫生。

可能需要轉診的其他服務包括診室內程序、X 光檢查、實驗室化驗及物質濫用服務。

您的 **PCP** 可能會給您一張表格，讓您帶去專科醫生那裡。專科醫生將填寫該表格並將其送回給您的 **PCP**。專科醫生負責決定您的治療時長。

如果您的健康問題需要長時間專業醫療護理，您可能需要長期轉診。這表示您可以多次看相同的專科醫生而無需每次獲得轉介。

如果您難以獲得長期轉診或想要一份 **Aetna Better Health of California** 轉診政策的副本，請致電 1-855-772-9076 (TTY 711)。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

以下項目無需轉診：

- PCP 就診
- 婦產科 (OB/GYN) 就診
- 急症或緊急醫療就診
- 成人敏感性服務，例如性侵犯護理
- 計劃生育服務（如需瞭解更多資訊，請致電 Family Planning Information and Referral Service 辦公室，電話：1-800-942-1054）
- HIV 檢測和諮詢（12 歲或以上）
- 性傳染病服務（12 歲或以上）
- 脊椎推拿服務（由網絡外 FQHC、RHC 和 IHCP 提供時，可能需要轉診）
- 首次精神健康評估

未成年人還可在未經父母同意的情況下獲取某些門診精神健康服務、敏感性服務和物質濫用障礙服務。如需瞭解更多資訊，請閱讀本手冊中的「未成年人同意服務」和「物質濫用障礙治療服務」。

準備好戒菸了嗎？請撥打英語專線：1-800-300-8086 或西班牙語專線：1-800-600-8191 以尋求方法。或瀏覽 [www.kickitca.org](http://www.kickitca.org)。

## 預先批准（事先授權）

對於某些類型的醫療服務，您的 PCP 或專科醫師將需要事先獲得 Aetna Better Health of California 的許可。這稱為獲取事先授權或預先批准。它表示 Aetna Better Health of California 必須確保該醫療服務具有醫療必需性或必要性。

具有醫療必需性的服務是指為了保護您的生命、避免您病得更嚴重或殘疾、或緩解確診疾病或受傷造成的嚴重疼痛的合理且必需的服務。對於 21 歲以下的會員，Medi-Cal 服務包括對治療或改善身體或精神疾病或狀況具有醫療必需性的護理。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

以下服務始終需要預先批准（事先授權），即使您從 **Aetna Better Health of California** 網絡內提供者處接受：

- 非緊急醫療情況下的住院服務
- **Aetna Better Health of California** 服務區域外的服務，不屬於緊急醫療或急症治療情況
- 門診手術
- 護理機構的長期護理或專業護理服務
- 專業治療、成像、檢測和程序
- 非緊急情況下的醫療載送服務。不需要預先批准的緊急救護車服務。

根據《健康與安全法典》第 1367.01(h)(1) 節，**Aetna Better Health of California** 將在其收到作出決定合理所需的資訊後的 5 個工作日決定常規預先批准（事先授權）。

對於提供者指出或 **Aetna Better Health of California** 確定以下標準時間期限可能嚴重危及您的生命或健康或獲取、維持或重新獲取最大機能的能力的申請，**Aetna Better Health of California** 將作出加急（快速）預先批准（事先授權）決定。**Aetna Better Health of California** 將根據您的健康狀況盡快提供通知，並且不遲於收到服務申請後的 72 個小時。

預先批准（事先授權）申請由臨床或醫療工作人員（如醫生、護士和藥劑師）審查。

**Aetna Better Health of California** 不會為拒絕承保或服務而向審查者付款。如果 **Aetna Better Health of California** 沒有批准申請，**Aetna Better Health of California** 將給您寄送行動通知 (NOA) 函。NOA 函將告訴您在您不同意裁決時如何提起上訴。

如果 **Aetna Better Health of California** 需要更多資訊或更多時間以審查您的申請，**Aetna Better Health of California** 將聯絡您。

緊急醫療護理永遠不需要預先批准（事先授權），即使是在網絡外和服務區域外。如果您懷有身孕，這包括分娩和接生服務。您無需預先批准即可獲得某些敏感性護理服務。如需瞭解關於敏感性護理服務的詳細資訊，請查看本章後文的「敏感性護理」部分。

如有關於預先批准（事先授權）的問題，請致電 1-855-772-9076 (TTY 711)。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。



---

## 第二意見

對於提供者說您需要的醫療服務或您的診斷或治療計劃，您也許需要第二意見。例如，如果您不確定您是否需要開處的治療或手術，或您已嘗試遵循某個治療方案但它不起作用，您可能需要第二意見。

如果您希望獲取第二意見，我們將為您轉介可以給您第二意見的合格網絡內提供者。如需協助尋找提供者，請致電 1-855-772-9076 (TTY 711)。

如果您或您的網絡內提供者請求獲取第二意見，並且您從網絡內提供者處獲得第二意見，**Aetna Better Health of California** 將為其付費。從網絡內提供者處獲得第二意見不需要 **Aetna Better Health of California** 的許可。然而，如果您需要轉介，您的網絡內提供者可幫助您轉介並獲得第二意見（如果需要）。

如果 **Aetna Better Health of California** 網絡內沒有提供者可給予您第二意見，**Aetna Better Health of California** 將支付向網絡外提供者尋求第二意見的費用。如果您選擇尋求第二意見的提供者獲得批准，**Aetna Better Health of California** 將在 5 個工作日內告訴您。若您身患慢性、重症或嚴重疾病或者您的健康遭受直接和嚴重的威脅，包括但不限於失去生命、肢體或主要身體部位或者喪失身體機能，**Aetna Better Health of California** 將在 72 小時內書面通知您。

如果 **Aetna Better Health of California** 拒絕您尋求第二意見的申請，您可以提出申訴。如需瞭解關於申訴的更多資訊，請轉到本手冊中名為「報告和解決問題」一章的「投訴」標題。

---

## 敏感性護理

### 未成年人同意服務

如果您未滿 18 歲，您可以在未經父母或監護人許可的情況下接受某些服務。此類服務被稱為「未成年人同意服務」。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

在未經父母或監護人許可的情況下，您可以獲得以下服務：

- 性侵害服務（包括門診精神健康護理）
- 懷孕
- 計劃生育和避孕
- 墮胎服務

如果您年滿 12 歲，在未經父母或監護人許可的情況下，您只能獲得以下服務：

- 門診精神健康護理：
  - 性侵害
  - 亂倫
  - 肢體侵害
  - 兒童虐待
  - 有傷害自己或他人的想法
- HIV/AIDS 預防、檢測和治療
- 性傳染病預防、檢測和治療
- 物質濫用障礙治療
  - 如需瞭解更多資訊，請查看本手冊中的「物質濫用障礙治療服務」。

對於驗孕、計劃生育服務、避孕或性傳染病服務，醫師或診所並非必須屬於 **Aetna Better Health of California** 網絡。您可以選擇任何 **Medi-Cal** 提供者，接受他們的服務，而無需轉診或預先批准（事先授權）。對於屬於非專科精神健康服務的未成年人同意服務，您可以前往網絡內提供者處就診，無需轉診和預先批准。您的 **PCP** 無需為您轉診，並且您無需獲得 **Aetna Better Health of California** 的預先批准，即可獲得本會員手冊所述的承保範圍內的未成年人同意服務。

根據本會員手冊，屬於非專科精神健康服務的未成年人同意服務不在承保範圍內。專科精神健康服務由您居住地縣的縣精神健康計劃承保。

未成年人可透過撥打全天候護士專線（電話：1-855-772-9076，按 5）與一名代表私下交談其健康疑慮。

**Aetna Better Health of California** 不會向其父母或監護人傳送有關獲取敏感性服務的資訊。有關如何請求為敏感性服務相關通信保密的資訊，請參閱「隱私規則通告」部分。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

## 成人敏感性護理服務

作為成年人（18 歲及以上），您可能不想前往您的 PCP 處接受某些敏感或私密性護理。如果是這樣，您可選擇任何醫生或診所接受以下類型的護理：

- 計劃生育和避孕（包括年滿 21 歲的成人絕育手術）
- 驗孕和諮詢
- HIV/AIDS 預防和檢測
- 性傳染病預防、檢測和治療
- 性侵害護理
- 門診墮胎服務

該醫師或診所並非必須屬於 Aetna Better Health of California 網絡。對於這些服務，您可以選擇任何 Medi-Cal 提供者接受其服務，而無需轉診或預先批准（事先授權）。網絡外提供者提供的與敏感性護理無關的服務可能不受承保。如果您在尋找提供這些服務的醫師或診所方面需要幫助（包括載送），可致電 1-855-772-9076 (TTY 711)。您亦可致電全天候護士專線，電話：1-855-772-9076，按 5。

Aetna Better Health of California 不會向其他家庭成員傳送有關獲取敏感性服務的信息。有關如何請求為敏感性服務相關通信保密的資訊，請參閱「隱私規則通告」部分。

## 出於道德原因的反對

有些服務提供者會出於道德原因而反對為會員提供某些承保服務。這意味著如果他們在道德上不同意，則有權**不**提供某些承保服務。如果您的提供者出於道德原因提出反對，他們將幫助您尋找另一位提供者以獲取所需服務。Aetna Better Health of California 亦可與您合作尋找提供者。

某些醫院和其他提供者不提供可能受您計劃合約承保以及您或您家庭成員可能需要的以下一項或多項服務：

- 計劃生育；
- 避孕服務，包括緊急避孕；
- 絕育，包括在分娩時實施輸卵管結紮；
- 不孕症治療；
- 墮胎。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

您應在參保前獲得更多資訊。致電即將為您服務的醫師、醫療團體、獨立執業醫師協會或診所，或者致電 **Aetna Better Health of California**，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)，以確保您可以獲得所需要的醫療保健服務。

您可以獲得這些服務，而 **Aetna Better Health of California** 必須確保您或您的家庭成員能夠前往提供承保服務的提供者或醫院處看診或住院。如果您在尋找提供者方面有疑問或需要幫助，請致電 **Aetna Better Health of California**，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。

---

## 急症治療護理

急症治療護理**不**適用於緊急情況或危及生命的狀況。它所提供的服務旨在防止您的健康因突發疾病、受傷或病症快速惡化而受到嚴重傷害。大部分急症治療護理約診不需要預先批准（事先授權），並可在申請約診後 **48** 小時內進行。如果您所需的急症治療護理服務需要預先批准，我們將在您申請後的 **96** 小時內為您提供約診。

對於急症治療護理，請致電您的 **PCP**。如果您聯絡不到您的 **PCP**，請致電 **1-855-772-9076 (TTY 711)**。或者您可以致電 **1-855-772-9076** 以瞭解最適合您的護理等級。

如果您需要服務區域外的急症治療護理，請前往最近的急症醫療護理設施。

需接受急症治療護理的病症可能為：

- 感冒
- 咽喉疼痛
- 發燒
- 耳部疼痛
- 肌肉扭傷
- 產科服務



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

當您在 **Aetna Better Health of California** 服務區域內時，您必須在網絡內提供者處獲得急症治療護理服務。在 **Aetna Better Health of California** 服務區域內，您無需預先批准（事先授權）即可在網絡內提供者處獲得急症治療護理。如果您在 **Aetna Better Health of California** 服務區域外，但在美國境內，您無需預先批准即可獲得急症治療護理。請前往最近的急症治療護理機構。**Medi-Cal** 不承保美國境外的急症治療護理服務。如果您在美國境外旅行時需要急症治療護理，我們將為您的護理承保。

如果您需要精神健康急症治療護理，請致電您的縣精神健康計劃或會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。您可以隨時致電縣精神健康計劃或 **Aetna Better Health of California** 行為健康組織，全天候為您服務。如需在線上查找所有縣的免費電話號碼，請瀏覽 <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>。

在急症治療護理就診期間，您的急症治療護理服務提供者可能會為您開藥。如果您在就診期間獲得藥物，**Aetna Better Health of California** 將承保這些藥物，作為您的承保急症治療護理的一部分。如果您的急症治療護理服務提供者為您開具處方並需去藥房配取，**Medi-Cal Rx** 計劃將承保這些藥物。如需瞭解更多關於 **Medi-Cal Rx** 的資訊，請參閱第 4 章中「其他 **Medi-Cal** 計劃和服務」部分中標題為「**Medi-Cal Rx** 承保的處方藥」的部分。

---

## 緊急醫療護理

對於緊急醫療護理，請致電 **911** 或前往最近的急診室 (ER)。對於緊急醫療護理，您不需要從 **Aetna Better Health of California** 獲得預先批准（事先授權）。

在美國境內（包括任何美國領土），您有權在任何醫院或其他機構獲取緊急醫療護理。

在美國境外，只有在加拿大和墨西哥需要住院治療的緊急醫療服務才獲承保。其他國家的緊急醫療護理或其他醫療護理不受承保。

緊急醫療護理不適用於危及生命的醫療狀況。該護理旨在針對某種疾病或傷害，具有一般健康和醫學常識的謹慎（理智）的外行人（非醫療保健專業人員）認為如果您沒有立即獲得醫療護理，會將您的健康（或您未出生孩子的健康）置於嚴重危險之中，或您的身體機能、身體器官或身體部位可能受到嚴重損傷。範例包括但不限於：



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

- 臨產
- 骨折
- 重度疼痛
- 胸痛
- 呼吸困難
- 嚴重燒傷
- 用藥過量
- 昏厥
- 嚴重出血
- 精神性緊急狀況，如嚴重憂鬱症或自殺想法（縣精神健康計劃可能承保）

**不要前往急診室獲取常規護理或並非急需的護理。**您應從最瞭解您的 PCP 處獲取常規護理。如果您不確定您的病情是否屬於緊急情況，請致電您的 PCP。您亦可致電全天候護士專線/分診服務，電話：1-855-772-9076。

如果您在遠離家鄉時需要緊急醫療護理，請前往最近的急診室 (ER)，即使它並不屬於 Aetna Better Health of California 網絡。如果您前往急診室，請讓他們致電 Aetna Better Health of California。您或您入住的醫院應在您獲得緊急醫療護理後的 24 小時內致電 Aetna Better Health of California。您在美國境外（加拿大和墨西哥除外）旅行時所需的緊急醫療護理，Aetna Better Health of California 不予承保。

如果您需要緊急載送，請致電 **911**。在前往急診室前，您無需先詢問您的 PCP 或 Aetna Better Health of California。

如果您在緊急情況後需要網絡外醫院的護理（病情穩定後護理），該醫院將致電 Aetna Better Health of California。

**請記住：**除非是緊急情況，否則不要撥打 **911**。僅為緊急情況尋求緊急醫療護理，不要為了常規護理或感冒或喉嚨痛之類的小病尋求緊急醫療護理。如發生緊急情況，請致電 **911** 或前往最近的急診室。

**Aetna Better Health of California 護士諮詢專線全天候免費為您提供醫療資訊和諮詢。請致電 1-855-772-9076 (TTY 711)。**



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

---

## 護士諮詢專線

Aetna Better Health of California 護士諮詢專線全天候免費為您提供醫療資訊和諮詢。請致電 1-855-772-9076 (TTY 711) 以：

- 與一位護士交談，該護士可回答醫療問題、提供護理建議並幫助您決定是否應立即前往提供者處就診
- 獲得諸如糖尿病或哮喘之類的疾病方面的幫助，包括針對哪種醫療服務提供者可能適合您的病情提出建議

護士諮詢專線**無法**幫助您預約診所或重配藥物。如果您需要這些方面的幫助，請致電您的提供者的診室。

---

## 預立醫療指示

預立醫療指示是一份法律表格。您可以在表格上列出以後當您無法說話或作出決定時您想接受的醫療保健。您可以列出您**不**想要的醫療護理。您可以指定某人，例如配偶，在您無法作出醫療護理決定時為您作出決定。

您可以從藥房、醫院、律師事務所和醫師診室獲取預立醫療指示。您可能要為該表格付費。您亦可在線上找到並下載免費的表格。您可請求您的家人、PCP 或您信任的人幫助您填寫該表格。

您有權將您的預立醫療指示放在您的醫療記錄中。您有權隨時變更或撤銷您的預立醫療指示。

您有權得知預立醫療指示法的變更。Aetna Better Health of California 將在州法律變更後 90 天內告知您該變更。

如需瞭解更多資訊，您可以致電 Aetna Better Health of California，電話：1-855-772-9076。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

## 器官和組織捐贈

您可以成為器官或組織捐贈者，挽救他人的生命。如果您的年齡介於 15 至 18 歲之間，則可以在獲得父母或監護人的書面同意後成為捐贈者。對於器官捐贈，您可以隨時改變主意。如果您想要瞭解有關器官或組織捐贈的更多資訊，請諮詢您的 PCP。您也可以瀏覽美國衛生與人類服務部網站，網址為 [www.organdonor.gov](http://www.organdonor.gov)。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。



# 4. 福利和服務

## 您的健康計劃的承保內容

本章解釋了您作為 Aetna Better Health of California 會員享受的承保服務。只要您的承保服務具有醫療必需性且由網絡內提供者提供，它們就是免費的。如果是網絡外護理，您必須要求我們預先批准（事先授權），但某些敏感性服務及緊急醫療護理除外。您的健康計劃可能承保某些網絡外提供者提供且具有醫療必需性的服務。但您必須為此請求 Aetna Better Health of California 預先批准（事先授權）。具有醫療必需性的服務是指為了保護您的生命、避免您病得更嚴重或殘疾、或緩解確診疾病或受傷造成的嚴重疼痛的合理且必需的服務。對於 21 歲以下的會員，Medi-Cal 服務包括對治癒或改善身體或精神疾病或狀況具有醫療必需性的護理。如需獲取有關您的承保服務的詳細資訊，請致電 1-855-772-9076 (TTY 711)。

21 歲以下的會員可享受的福利和服務。請閱讀第 5 章：「兒童和青少年保健護理」以瞭解更多資訊。

Aetna Better Health of California 提供的一些基本健康福利列示如下。帶有星號 (\*) 的福利可能需要預先批准。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

- 針灸\*
- 急性（短期治療）居家健康治療和服務
- 成人免疫接種（打疫苗）
- 過敏測試和注射
- 緊急情況下的救護車服務
- 麻醉科醫生服務
- 哮喘預防
- 聽力服務\*
- 行為健康治療\*
- 生物標誌物檢測
- 心臟康復
- 脊椎推拿服務\*
- 化學療法和放射療法
- 認知健康評估
- 社區保健人員服務
- 牙科服務 - 有限（由醫療專業人員/PCP 在醫療診室執行）
- 透析/血液透析服務
- 導樂服務
- 耐用醫療設備 (DME)\*
- 雙人護理服務
- 急診室就診
- 腸內和腸外營養\*
- 計劃生育辦公室就診和諮詢（您可以前往網絡外提供者處）
- 家庭治療
- 復健服務和設備\*
- 助聽器
- 居家護理\*
- 善終護理\*
- 住院醫療和手術護理\*
- 化驗和放射服務\*
- 長期居家健康治療和服務\*
- 產科及新生兒護理
- 重要器官移植\*
- 職業治療\*
- 矯具/假體\*
- 造口術和泌尿外科用品
- 醫院門診服務
- 門診精神健康服務
- 門診手術\*
- 舒緩治療\*
- PCP 就診
- 兒科服務
- 物理治療\*
- 足療服務\*
- 肺病康復
- 快速全基因組測序
- 康復服務和設備\*
- 專業護理服務
- 專科醫生就診
- 語言治療\*
- 手術服務
- 遠程醫療
- 跨性別服務\*
- 急症治療護理
- 視力服務\*
- 女性健康服務



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

承保服務的定義和說明可在第 8 章「應瞭解的重要號碼和詞彙」中找到。

**具有醫療必需性的服務是指為了保護您的生命、避免您病得更嚴重或殘疾、或緩解確診疾病或受傷造成的嚴重疼痛的合理且必需的服務。**

**具有醫療必需性的服務包括對適齡生長和發育，或為了達到、維持或恢復功能能力所必需的那些服務。**

**對於 21 歲以下的會員，根據聯邦早期及定期篩檢、診斷及治療 (EPSDT) 福利，如果某項服務是矯正或改正缺陷、身體和精神疾病或狀況所必需的，則該服務具有醫療必需性。這包括對治癒或改善身體或精神疾病或狀況，或維持會員的狀況以防止病情惡化所必需的護理。**

**具有醫療必需性的服務不包括：**

- 未經測試或仍在測試中的治療
- 未被普遍認為有效的服務或用品
- 正常過程以外的服務或沒有臨床指引的治療時長或服務
- 為照護者或提供者提供便利的服務

**Aetna Better Health of California 將與其他計劃協調，以確保您獲得所有具有醫療必需性的服務，即使那些服務由另一計劃而非 Aetna Better Health of California 承保。**

具有醫療必需性的服務包括出於以下目的合理且必要的承保服務：

- 保護生命；
- 預防嚴重疾病或嚴重殘障；
- 緩解重度疼痛；
- 實現適齡生長和發育；以及
- 達到、維持和恢復功能能力。

對於 21 歲以下的會員，具有醫療必需性的服務包括上述所有承保服務，以及根據聯邦早期及定期篩檢、診斷及治療 (EPSDT) 福利的要求，矯正或改正缺陷及身體和精神疾病與病症的任何其他必要的醫療護理、診斷服務、治療和其他措施。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

EPSDT 為 21 歲以下的低收入嬰兒、兒童和青少年提供廣泛的預防、診斷和治療服務。EPSDT 福利比成人福利更為優越，旨在確保兒童獲得早期檢測和護理，從而使健康問題得以避免或儘早診斷和治療。EPSDT 的目標是確保每個孩子都能隨時獲得其所需的醫療護理 – 在適當的環境中，在適當的時間為孩子提供適當的護理。

Aetna Better Health of California 將與其他計劃協調，以確保您獲得所有具有醫療必需性的服務，即使那些服務由另一計劃而非 Aetna Better Health of California 承保。

---

## Aetna Better Health of California 承保的 Medi-Cal 福利

### 門診（非住院）服務

#### *成人免疫接種*

您可在沒有預先批准（事先授權）的情況下，從網絡內醫療服務提供者處接受成人免疫接種（打疫苗）。Aetna Better Health of California 承保疾病控制與預防中心 (Centers for Disease Control and Prevention, CDC) 免疫接種諮詢委員會 (Advisory Committee on Immunization Practices, ACIP) 建議接種的疫苗，包括旅行時需要的疫苗。

您也可以透過 Medi-Cal Rx 從藥房獲得成人免疫接種（打疫苗）服務。如要進一步瞭解 Medi-Cal Rx 計劃，請閱讀本章中的「其他 Medi-Cal 計劃和服務」部分。

#### *過敏症護理*

Aetna Better Health of California 承保過敏測試和治療，包括脫敏、減敏治療或免疫療法。

#### *麻醉科醫生服務*

Aetna Better Health of California 承保您接受門診治療時具有醫療必需性的麻醉服務。其中可能包括由麻醉師提供的牙科手術麻醉，此類服務可能需要預先批准（事先授權）。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

### 脊椎推拿服務

Aetna Better Health of California 承保脊椎推拿服務，僅限於人工矯治脊椎治療。脊椎推拿服務每月限兩次，結合針灸、聽覺、職業治療與語言治療服務（這些限制不適用於 21 歲以下的兒童）。Aetna Better Health of California 可能會預先批准其他具有醫療必需性的服務。

以下會員有資格獲取脊椎推拿服務：

- 21 歲以下的兒童
- 孕婦，直到妊娠結束後 60 天的當月月底
- 專業護理機構、中期護理機構或亞急性護理機構中的居住者
- 所有會員，如果服務由 Aetna Better Health of California 網絡內的縣醫院門診部、門診診所、FQHC 或 RHC 提供。並非所有 FQHC、RHC 或縣醫院均提供門診脊椎推拿服務。

### 認知健康評估

Aetna Better Health of California 為 65 歲或以上的會員提供簡要的年度認知健康評估，前提是他們不符合資格，無法獲得 Medicare 計劃下的健康年檢時進行的類似評估。認知健康評估是用於查看是否出現了罹患阿茲海默症或失智症的跡象。

### 社區保健人員服務

Aetna Better Health of California 為個人承保社區保健人員 (CHW) 服務，這些服務由醫師或其他執業醫務工作者推薦，用於預防疾病、殘障和其他健康狀況及其進展；延長生命；以及促進身心健康和效率。服務可能包括：

- 健康宣教和訓練，包括慢性病或傳染病的控制和預防；行為、圍產期和口腔健康方面的狀況；以及傷害預防
- 健康宣傳和指導，包括目標設定以及建立用於疾病預防和管理的行動計劃



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

### **透析和血液透析服務**

Aetna Better Health of California 承保透析治療。如果您的醫師提交申請並且 Aetna Better Health of California 予以批准，Aetna Better Health of California 還承保血液透析（慢性透析）服務。

Medi-Cal 保險不包括：

- 舒適、方便或奢侈的設備、用品及功能
- 非醫療用品，例如為了使家用透析設備方便旅行攜帶所需的發電器或配件

### **導樂服務**

Aetna Better Health of California 承保導樂服務，包括在整個孕期、分娩期以及產後期為孕婦及家庭提供的個人支援。

### **雙人護理服務**

Aetna Better Health of California 為會員及其照護者承保具有醫療必需性的雙人護理服務。

### **家庭治療**

Aetna Better Health of California 承保具有醫療必需性且至少包括兩名家庭成員的家庭治療。

家庭治療示例，包括但不限於：

- 親子心理治療（0 至 5 歲）
- 親子互動治療（2 至 12 歲）
- 認知行為伴侶治療（成人）

### **門診手術**

Aetna Better Health of California 承保門診手術。診斷所需的門診手術、被視為可選的程序以及特定的門診醫療或牙科程序必須獲得預先批准（事先授權）。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

### 醫生服務

Aetna Better Health of California 承保具有醫療必需性的醫師服務。

### 足療（足部）服務

Aetna Better Health of California 承保對人體足部（包括腳踝或足部肌腱）具有醫療必需性的足療服務，包括診斷和醫療、手術、機械、推拿治療或電療，以及對控制足部功能的腿部肌肉和肌腱的非手術治療。

### 治療方法

Aetna Better Health of California 承保不同的治療方法，包括：

- 化療
- 放射療法

### 產科及新生兒護理

Aetna Better Health of California 承保以下產科及新生兒護理服務：

- 母乳喂養教育和協助
- 分娩和產後護理
- 吸奶器及用品
- 產前護理
- 接生中心服務
- 註冊助產士 (CNM)
- 持照助產士 (LM)
- 胎兒遺傳性疾病的診斷和諮詢
- 新生兒護理服務

### 遠程醫療服務

遠程醫療是一種無需與醫療服務提供者在同一地點即可獲取服務的方式。遠程醫療可能包括您與提供者進行即時對話，或者在不進行即時對話的情況下與您的提供者分享資訊。您可以透過遠程醫療獲取許多服務。但是，並非所有承保服務均可透過遠程醫療提供。您可以聯絡您的提供者，瞭解哪些類型的服務可以透過遠程醫療提供。重要的是，您和您的醫



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

療服務提供者都認為使用遠程醫療提供特定服務對您來說是合適的。您有權獲得當面服務並且不一定要使用遠端醫療，即使您的提供者認為遠端醫療適合您。

## 精神健康服務

### 門診精神健康服務

Aetna Better Health of California 承保會員的首次精神健康評估，且不需要會員取得預先批准（事先授權）。您可以在不轉診的情況下隨時前往 Aetna Better Health of California 網絡內的持照精神健康服務提供者處進行精神健康評估。

您的 PCP 或精神健康服務提供者可能會將您轉診至 Aetna Better Health of California 網絡內的專科醫生進行額外的精神健康篩檢，以確定您的損傷等級。如果您的精神健康篩檢結果表明您處於輕度或中度痛苦中或具有精神、情緒或行為功能損傷，Aetna Better Health of California 可為您提供精神健康服務。Aetna Better Health of California 承保如下精神健康服務：

- 個人及群體精神健康評估及治療（心理治療）
- 有臨床指示以評估精神健康狀況的心理測試
- 發展認知技能以提高注意力、記憶力和問題解決能力
- 以監控藥物治療為目的之門診服務
- 門診實驗室、Medi-Cal Rx 合約藥物清單不承保的藥物 (<https://Medi-Calrx.dhcs.ca.gov/home/>) 用品和補充劑
- 精神科諮詢
- 家庭治療

如需幫助尋找有關 Aetna Better Health of California 提供的精神健康服務的更多資訊，請致電 1-855-772-9076 (TTY 711)。

如果您的 PCP 或精神健康服務提供者無法在上述「及時獲得醫療服務」節所列的時間內在 Aetna Better Health of California 網絡內為您提供精神健康障礙治療，Aetna Better Health of California 將為您安排並承保網絡外服務。

如果您的精神健康篩檢結果表明您損傷程度較高，並且需要專科精神健康服務 (SMHS)，您的 PCP 或精神健康服務提供者會將您轉診至縣精神健康計劃以接受評估並幫您聯絡此過程的下一步。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。



如需瞭解更多資訊，請參閱第 74 頁「專科精神健康服務」下的「其他 Medi-Cal 計劃和服務」。

## 緊急醫療服務

### 治療緊急醫療情況所需的住院和門診服務

Aetna Better Health of California 承保治療美國（包括屬地，如波多黎各、美屬維京群島等）境內發生的緊急醫療情況所需的所有服務。Aetna Better Health of California 還承保需要在加拿大或墨西哥住院的緊急醫療情況。緊急醫療情況是指出現劇痛或嚴重受傷等症狀的疾病。此類病症非常嚴重，如得不到及時醫治，任何謹慎的外行人認為它將導致：

- 對您的健康的重大風險；*或*
- 嚴重損害身體機能；*或*
- 任何身體器官或部位出現嚴重功能障礙；*或*
- 若為臨產的懷孕人士，則是指會在以下任意一種情況下進行分娩：
  - 在分娩前沒有足夠時間將您安全轉移到另一間醫院。
  - 轉院會對您或胎兒的健康或安全造成威脅。

如果醫院急診室為您提供 72 小時的門診處方藥份量作為治療，該處方藥將作為承保緊急醫療服務的一部分獲得承保。如果醫院急診室醫生給您開了一張必須拿到門診藥房配取的處方，Medi-Cal Rx 將負責承保該處方。

**如果門診藥房的藥劑師為您提供了緊急供藥，該緊急供藥將由 Medi-Cal Rx 而非 Aetna Better Health of California 承保。如果藥房在為您提供緊急供藥時需要幫助，請讓藥房致電 800-977-2273 聯絡 Medi-Cal Rx。**

### 緊急載送服務

Aetna Better Health of California 承保在緊急情況下幫助您到達最近的治療地點的救護車服務。這表示您的狀況十分嚴重，以至於使用其他手段送至護理機構可能危及您的健康或生命。我們不承保美國境外的任何服務，除非是要求您在加拿大或墨西哥住院的緊急服務。如果您在加拿大和墨西哥接受緊急救護車服務，並且您在該次護理期間未住院，Aetna Better Health of California 將不會承保您的救護車服務。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

## 善終護理和舒緩治療

Aetna Better Health of California 承保兒童和成人的善終護理和舒緩治療，以減輕他們在身體、情緒、社會和精神方面的不適。年滿 21 歲的成人不能同時接受善終護理和舒緩治療。

### 善終護理

善終服務是為絕症患者提供的一項福利。善終護理要求會員的預期壽命不超過 6 個月。它屬於干預服務，主要關注疼痛和症狀管理，而不是尋找治癒方法來延長生命。

善終服務包括：

- 護理服務
- 物理、職業或語言服務
- 醫務社會服務
- 居家健康助理和家政服務
- 醫療用品及器械
- 部分藥物和生物學服務（有些可以透過 FFS Medi-Cal Rx 提供）
- 心理輔導服務
- 危急情況下，維持絕症患者的居家生活所需的全天候持續性護理服務
- 醫院、專業護理機構或善終機構中一次最長連續 5 天的住院臨時護理
- 醫院、專業護理機構或善終機構中用於疼痛控制和症狀管理的短期住院護理

### 舒緩治療

舒緩治療是以患者和家庭為中心的護理，旨在透過預測、預防和管理痛苦來提高生活品質。舒緩治療不要求會員的預期壽命不超過六個月。會員可以在接受舒緩治療的同時接受治療性護理。

舒緩治療包括：

- 預立護理計劃
- 舒緩治療評估和諮詢
- 護理計劃包括所有經授權的舒緩治療和治療性護理
- 護理計劃團隊包括但不限於：



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

- 醫學或骨醫學醫師
  - 醫生助理
  - 註冊護士
  - 持照職業護士或執業護士
  - 社工
  - 牧師
- 護理協調
  - 疼痛及症狀管理
  - 精神健康和醫務社會服務

年滿 21 歲的成人不能同時接受舒緩治療和善終護理。如果您正在接受舒緩治療，並且符合善終護理的資格，您可以隨時要求轉為接受善終護理。

## 住院

### **麻醉科醫生服務**

Aetna Better Health of California 承保您在承保住院期間具有醫療必需性的麻醉科醫師服務。麻醉科醫生是指專門為患者施用麻醉劑的提供者。麻醉劑是一種在某些醫療或牙科程序期間使用的藥物。

### **住院服務**

Aetna Better Health of California 承保您住院期間具有醫療必需性的住院護理。

### **快速全基因組測序**

快速全基因組測序 (rWGS) 是一項承保福利，適用於任何一歲及以下在加護病房接受住院服務的 Medi-Cal 會員。其中包括個人測序、父母單方或雙方及其嬰兒的三方測序和超快速測序。rWGS 是一種及時診斷疾病的新方法，可影響一歲或以下兒童的 ICU 護理。如果您的孩子有資格獲得 California 兒童服務 (CCS)，CCS 可能會支付住院和 rWGS 的費用。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

### 手術服務

Aetna Better Health of California 承保在醫院進行的具有醫療必需性的手術。

### Postpartum Care Extension Program

Postpartum Care Extension Program 為 Medi-Cal 會員在懷孕期間和懷孕後提供擴展承保。

Postpartum Care Extension Program 將 Aetna Better Health of California 的承保延長至懷孕結束後的 12 個月，無論收入、公民身份或移民身份如何，且無需採取額外行動。

### 康復和復健（治療）服務及設備

這項福利包括幫助受傷、殘疾或慢性病患者獲得或恢復心理和身體技能的服務和設備。

在符合以下所有要求的情況下，我們將承保本節所述的康復和復健服務：

- 服務具有醫療必需性
- 服務旨在應對某種健康狀況
- 服務旨在幫助您保持、學習或改善日常生活技能和身體機能
- 您需在網絡內機構接受服務，除非網絡內醫師確定您前往其他地點接受服務具有醫療必需性，或者網絡內機構無法治療您的健康狀況。

計劃承保：

### 針灸

Aetna Better Health of California 承保針灸服務以預防、減輕或緩解由常見病症造成的嚴重、持續慢性疼痛（這些限制不適用於 21 歲以下的兒童）。Aetna Better Health of California 可能會預先批准（事先授權）其他具有醫療必需性的服務。

### 聽覺（聽力）

Aetna Better Health of California 承保聽覺服務。門診聽覺服務每月限兩次，結合針灸、脊椎推拿、職業治療與語言治療服務（這些限制不適用於 21 歲以下的兒童）。Aetna Better Health of California 可能會預先批准（事先授權）其他具有醫療必需性的服務。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

### 行為健康治療

Aetna Better Health of California 透過早期及定期篩檢、診斷及治療 (EPSDT) 福利為 21 歲以下的會員承保行為健康治療 (BHT) 服務。BHT 包括服務和治療計劃，例如應用行為分析和循證行為干預計劃，最大程度地發展或恢復 21 歲以下個人的機能。

BHT 服務利用行為觀察和強化，或透過提示教導目標行為的每個步驟來教導技能。BHT 服務基於可靠的證據並且不屬於試驗性質。BHT 服務的範例包括行為干預、認知行為干預、綜合行為治療和應用行為分析。

BHT 服務必須具有醫療必需性、由持照醫生或心理醫生開處、經計劃批准並且按照已批准治療計劃的方式提供。

### 心臟康復

Aetna Better Health of California 承保住院和門診心臟康復服務。

### 耐用醫療設備 (DME)

Aetna Better Health of California 承保醫師、醫師助理、執業護士和臨床護理專家的處方中的 DME 用品、設備和其他服務的購買或租賃。當對維持日常活動所需的身體機能或對預防重大身體殘疾具有醫療必需性時，處方 DME 用品可能獲得承保。

一般來說，Aetna Better Health of California 不承保以下各項：

- 以舒適、方便為目的或奢侈的設備、功能及用品，本章「產科和新生兒護理」標題下「吸奶器及用品」中所述的零售級吸奶器除外
- 非用於維持正常日常生活活動的物品，如運動設備（包括為娛樂或體育活動提供額外支援的裝置）
- 衛生設備，對 21 歲以下會員具有醫療必需性的情況除外
- 非醫療項目，如桑拿浴或電梯
- 房屋翻修或汽車改造
- 驗血或檢驗其他身體物質的裝置（但是，Medi-Cal Rx 承保糖尿病血糖監測儀、連續式血糖監測儀、血糖試紙和刺血針）
- 心臟或肺部的電子監測器，嬰兒窒息監測器除外



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

- 丟失、遭竊或不當使用造成的設備維修或更換，對 21 歲以下會員具有醫療必需性的情況除外
- 其他通常不主要用於醫療保健的項目

然而，在某些情況下，如果您的醫生提交事先授權（預先批准），可能會批准這些項目。

### **腸內和腸外營養**

當某種病症導致您無法正常進食時，便可以使用此類方式向身體輸送營養。在具有醫療必需性的情況下，腸內營養配方和腸外營養產品可能透過 Medi-Cal Rx 承保。在具有醫療必需性的情況下，Aetna Better Health of California 會承保腸內和腸外幫浦和軟管。

### **助聽器**

如果您接受了聽力損失測試，表明助聽器具有醫療必需性，並收到醫師開具的處方，則 Aetna Better Health of California 承保助聽器。承保範圍限於滿足您的醫療需求的價格最低的助聽器。Aetna Better Health of California 將承保一個助聽器，除非每只耳朵都需要一個助聽器以獲得遠超一個助聽器的效果。

用於 21 歲以下會員的助聽器

州法律要求需要助聽器的兒童必須轉介到 California 兒童服務 (CCS)，以確定該兒童是否符合 CCS 的資格。如果該兒童符合 CCS 的資格，CCS 將承保具有醫療必需性的助聽器。如果該兒童不符合 CCS 的資格，我們將透過 Medi-Cal 承保具有醫療必需性的助聽器。

用於年滿 21 歲的會員的助聽器

根據 Medi-Cal，我們為每個承保的助聽器承保以下項目：

- 驗配所需的耳模
- 一個標準電池組
- 確保助聽器正常工作的訪視
- 清潔和驗配助聽器的訪視
- 助聽器維修



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

根據 Medi-Cal，我們將承保以下情況下的助聽器更換：

- 您的聽力損失達到您目前的助聽器無法矯正的程度
- 您的助聽器丟失、被盜或損壞且無法修復，而這不是您的錯。您必須告訴我們這是怎麼發生的。

對於年滿 21 歲的成人，Medi-Cal 不包括：

- 更換助聽器電池

### **居家健康服務**

Aetna Better Health of California 承保在您家中提供的醫療服務，前提是服務由您的醫師開立且具有醫療必需性。

居家健康服務限於 Medi-Cal 承保的服務，例如：

- 非全日專業護理
- 非全日居家健康助理
- 專業的物理、職業和語言治療
- 醫務社會服務
- 醫療用品

### **醫療用品、設備和器械**

Aetna Better Health of California 承保由醫師、醫師助理、執業護士和臨床護理專家開立的醫療用品。某些醫療用品透過 FFS Medi-Cal Rx 而非 Aetna Better Health of California 承保。

Medi-Cal 保險不包括以下項目：

- 常見家庭用品包括但不限於：
  - 膠帶（所有類型）
  - 擦拭酒精
  - 化妝品
  - 棉球和棉棒
  - 撲粉



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

- 紙巾
- 金縷梅酊劑
- 常見家庭藥品包括但不限於：
  - 白凡士林
  - 乾燥皮膚精油和乳液
  - 滑石和滑石組合產品
  - 氧化劑，如過氧化氫
  - 過氧化脲和過硼酸鈉
- 非處方洗髮精
- 含有苯甲酸和水楊酸軟膏、水楊酸乳霜、軟膏或液體和氧化鋅糊的局部製劑
- 其他通常不主要用於醫療保健並且經常主要供沒有特定醫療需求之人士使用的物品。

### **職業治療**

**Aetna Better Health of California** 承保職業治療服務，包括職業治療評估、治療規劃、治療、指導和諮詢服務（這些限制不適用於 21 歲以下的兒童）。**Aetna Better Health of California** 可能會預先批准（事先授權）其他具有醫療必需性的服務。

### **矯具/假體**

**Aetna Better Health of California** 承保具有醫療必需性且由您的醫師、足科醫師、牙科醫生或非醫師的醫療服務提供者開立的矯具和假體裝置及服務。這包括植入式聽力裝置、乳房假體/乳房切除術胸罩、灼傷後用的壓力衣和假體，旨在恢復身體機能或取代身體部位，或者支撐虛弱或變形的身體部位。

### **造口術和泌尿外科用品**

**Aetna Better Health of California** 承保造口術袋、導尿管、引流袋、灌洗用品和黏合劑。這不包括以舒適、方便為目的之用品或奢侈的設備或功能。

### **物理治療**

**Aetna Better Health of California** 承保具有醫療必需性的物理治療服務，包括物理治療評估、治療規劃、治療、指導、諮詢服務和外用藥的施用。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。



### **肺病康復**

Aetna Better Health of California 承保具有醫療必需性且由您的醫師開處的肺病康復治療。

### **專業護理機構服務**

如果您患有殘障並需要高等級的護理，Aetna Better Health of California 承保具有醫療必需性的專業護理機構服務。這些服務包括持照機構內的房間和床，每天 24 小時有專業護士提供護理。

### **語言治療**

Aetna Better Health of California 承保具有醫療必需性的語言治療（這些限制不適用於 21 歲以下的兒童）。Aetna Better Health of California 可能會預先批准（事先授權）其他具有醫療必需性的服務。

### **跨性別服務**

Aetna Better Health of California 透過福利的形式承保跨性別服務（尋求性別確認的服務），前提是服務具有醫療必需性或滿足重建手術的標準。

### **臨床試驗**

Aetna Better Health of California 為接受 I 期、II 期、III 期或 IV 期臨床試驗的患者承保滿足以下條件的常規患者護理費用：涉及預防、檢測或治療癌症或其他危及生命的病症且該研究符合《健康與安全法典》第 1370.6(d)(1) 節的所有要求。Medi-Cal Rx 是一項 Medi-Cal FFS 計劃，承保大部分門診處方藥。請閱讀本章後面的「門診處方藥」部分以瞭解更多資訊。

### **化驗和放射線服務**

Aetna Better Health of California 承保具有醫療必需性的門診和住院化驗和 X 光檢查服務。計劃基於醫療必需性承保各種進階影像程序，例如 CT 掃描、MRI 和 PET 掃描。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

## 預防和健康服務及慢性病管理

計劃承保：

- 免疫實踐顧問委員會推薦的疫苗
- 計劃生育服務
- 美國兒科學會「光明未來」建議  
([https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf))
- 哮喘預防服務
- 美國婦產科醫師學會推薦的女性預防性服務
- 幫助戒菸，也稱為戒菸服務
- 美國預防服務工作小組 A 級和 B 級推薦的預防性服務

為生育年齡的會員提供計劃生育服務以讓他們決定孩子的數量和年齡間隔。這些服務包括 FDA 批准的所有避孕方法。Aetna Better Health of California 的 PCP 和婦產科醫師可以提供計劃生育服務。

對於計劃生育服務，您亦可挑選與 Aetna Better Health of California 無關的 Medi-Cal 醫師或診所，而無需獲得 Aetna Better Health of California 的預先批准（事先授權）。來自網絡外提供者的與計劃生育無關的服務可能不受承保。如需瞭解更多資訊，請致電 1-855-772-9076 (TTY 711)。

請閱讀第 5 章：「兒童和青少年保健護理」以瞭解針對 20 歲及以下青少年的預防性護理資訊。

## 糖尿病預防計劃

糖尿病預防計劃 (DPP) 是一項循證生活方式變更計畫。此項為期 12 個月的計劃將重點關注改變生活方式，並旨在預防或延緩被診斷出有糖尿病前期的人士進展為第 2 型糖尿病。符合條件的會員將獲得第二年的參保資格。計劃將提供教育和團體支援。方法包括但不限於：

- 提供同伴教練
- 教授自我監測和解決問題的方法
- 提供鼓勵和反饋



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

- 提供資訊材料以幫助實現目標
- 追蹤常規稱重數據以幫助實現目標

會員必須符合計劃的資格要求才能加入 DPP。如需瞭解有關該計劃和資格的更多資訊，請致電 Aetna Better Health of California。

### 重建手術

Aetna Better Health of California 承保為了矯正或修復異常的身體結構，以便盡可能改善或恢復正常外觀而執行的手術。身體結構異常是由先天性缺陷、發育障礙、創傷、感染、腫瘤、疾病或乳房切除術後進行的乳房重建手術引起的。某些限制和例外處理情況可能適用。

### 物質濫用障礙篩檢服務

計劃承保：

- 酒精濫用篩檢和非法藥物篩檢

請查看本章後面的「物質濫用障礙治療服務」以瞭解縣裡提供的治療保險。

### 視力福利

計劃承保：

- 每 24 個月進行一次例行眼科檢查；如果對於會員具有醫療必需性（如患有糖尿病的會員），則承保額外或更頻繁的眼科檢查。
- 每 24 個月承保一次眼鏡（鏡框和鏡片）；如果您有有效的處方。
- 24 個月內的更換眼鏡，如果您的處方發生變更，或者您的眼鏡丟失、被盜或損壞（且無法修復），而這不是您的錯。您必須告訴我們您的眼鏡是如何丟失、被盜或損壞的。
- 低視力裝置，適用於視力受損且無法透過標準眼鏡、隱形眼鏡、藥物或手術矯正，以致干擾日常活動能力的情況（即老年黃斑退化）。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

- 具有醫療必需性的隱形眼鏡  
如果由於眼部疾病或狀況（如缺少一隻耳朵）而無法使用眼鏡，則可承保隱形眼鏡測試和隱形眼鏡。符合特殊隱形眼鏡資格的病症包括但不限於無虹膜症、無晶狀體眼和圓錐角膜。

## 適用於非緊急情況的交通載送福利

如果您有不允許您使用汽車、巴士或計程車赴約就診的醫療需求，您有權使用醫療載送服務。醫療載送服務適用於承保的服務和 **Medi-Cal** 承保的藥房預約。如果您需要醫療載送服務，您可以透過告知您的醫師、牙科醫生、足科醫師、精神健康或物質濫用障礙服務提供者來申請。您的服務提供者將決定符合您需求的正確類型的載送服務。如果他們發現您需要醫療載送服務，他們將填寫表格並將其提交給 **Aetna Better Health of California** 以申請該服務。一旦獲得批准，視醫療需求而定，該批准的有效期為 12 個月。此外，對載送次數沒有限制。您的醫生需要每 12 個月重新評估您對醫療載送服務的需求並重新批准。

醫療載送服務包括救護車、小型客貨車、輪椅客貨車或空中運輸。在您需要載送赴約時，**Aetna Better Health of California** 允許使用最低成本的醫療載送服務來滿足您的醫療需求。這表示，例如，如果您在身體上或醫學上能夠由輪椅客貨車載送，**Aetna Better Health of California** 將不會支付救護車的費用。僅在您的病症不可能使用任何形式的地面運輸時，您才有權使用空中運輸。

在以下情況下才能使用醫療載送服務：

- 經醫生或其他提供者的書面授權確定在身體上或醫學上有需要，因為您在身體上或醫學上無法使用公車、計程車、汽車或客貨車赴約。
- 由於身體或精神障礙，您需要司機協助進出您的住宅、車輛或治療地點。

如需申請您的醫師為非急症（常規）約診指定的醫療載送服務，請在約診前至少 3 個工作日（週一至週五）致電 **Aetna Better Health of California**，電話：1-855-772-9076 或 **Access2Care**，電話：1-888-334-8352。對於緊急約診，請儘快致電。致電時請準備好您的會員 ID 卡。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

**醫療載送服務的限制:**在有約診時，Aetna Better Health of California 提供符合您的醫療需求的從您家到最近的服務提供者處的最低成本醫療載送服務。如果 Medi-Cal 不承保該服務，將不會提供醫療載送服務。如果約診類型由 Medi-Cal 而非本健康計劃承保，Aetna Better Health of California 將幫助您安排載送服務。本會員手冊中列有承保服務的清單。網絡外或服務區域外的載送服務不予承保，除非獲得 Aetna Better Health of California 事先授權。如需瞭解更多資訊或申請醫療載送服務，請致電 Aetna Better Health of California，電話：1-855-772-9076 或 Access2Care，電話：1-888-334-8352。

**會員的費用：**在載送服務由 Aetna Better Health of California 安排時，沒有費用。

### **如何獲取非醫療載送服務**

您的福利包括前往 Medi-Cal 承保服務約診並無法使用交通工具時的載送服務。當您嘗試了所有其他載送方式並滿足下列條件時，您可以免費獲得載送服務：

- 往返約診以接受您的提供者授權的 Medi-Cal 服務；或
- 領取處方藥和醫療用品。

Aetna Better Health of California 允許您使用汽車、計程車、公車或其他公共/私人方式趕赴您的醫療約診以接受 Medi-Cal 承保的服務。Aetna Better Health of California 將承保符合您的醫療需求的最低成本非醫療載送服務類型。有時，Aetna Better Health of California 可以報銷您安排的私家車載送費用。這必須獲得 Aetna Better Health of California 的事先批准，並且您必須告訴我們為何您無法使用其他交通工具，如巴士。您可以打電話、發電子郵件或當面告訴我們。自己開車無法獲得報銷。

里程報銷需要以下所有材料：

- 司機的駕照
- 司機的車輛號牌
- 司機的車輛保險證明

如需為已授權服務申請載送，請在約診前至少 3 個工作日（週一至週五）致電 Aetna Better Health of California，電話：1-855-772-9076 或 Access2Care，電話：1-888-334-8352，或在有緊急約診時儘快致電。致電時請準備好您的會員 ID 卡。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

註：美國印地安人可聯絡其當地印地安人健康診所申請非醫療載送服務。

**非醫療載送服務的限制：**在有約診時，Aetna Better Health of California 提供符合您需求的從您家到最近的服務提供者處的最低成本非醫療載送服務。會員不能自己開車或直接報銷。如需瞭解更多資訊，請致電 Aetna Better Health of California，電話：1-855-772-9076 或 Access2Care，電話：1-888-334-8352。

**在以下情況下，非醫療載送服務不適用：**

- 為獲得 Medi-Cal 承保服務，救護車、擔架車、輪椅車或其他形式的醫療載送服務為醫療所需。
- 由於身體或病症，您需要司機協助進出住宅、車輛或治療地點。
- 您需要使用輪椅，在沒有司機幫助的情況下無法進出車輛。
- Medi-Cal 不承保該服務。

**會員的費用：**在非醫療載送服務由 Aetna Better Health of California 安排時，沒有費用。

**出行費用：**在某些情況下，若您必須前往遠離您家的醫師處赴約就診，則 Aetna Better Health of California 會承保您的出行費用，例如膳食、酒店住宿以及其他相關費用。我們還可為一名隨行陪護和重要器官移植捐獻者（如適用）承保該服務。您需要聯絡 Aetna Better Health of California，電話：1-855-772-9076 或 Access2Care，電話：1-888-334-8352，針對這些服務請求預先批准（事先授權）。

## 牙科服務 [僅限 Sacramento 縣]

Medi-Cal 牙科管理式護理計劃是指使用管理式護理計劃向您提供牙科服務。您必須加入牙科管理式護理計劃。在某些情況下，您可能有資格免於加入牙科管理式護理計劃。如需瞭解更多資訊，請瀏覽 Health Care Options 的網站：<http://dhcs.ca.gov/myMedi-Cal>。

Medi-Cal 牙科承保某些牙科服務，包括：

- 診斷性和預防性牙齒衛生（例如檢查、X 光檢查和洗牙）
- 針對疼痛控制的緊急醫療服務
- 拔牙
- 補牙
- 牙根管治療（前牙/後牙）
- 牙冠（預製/實驗室）
- 潔治和牙根平整術



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

- 全口義齒和局部義齒
- 外用氟化物
- 合資格兒童接受的口腔正畸

如果您有疑問或想瞭解有關牙科服務的更多資訊，請致電 Medi-Cal 牙科計劃，電話：1-800-322-6384（TTY：1-800-735-2922 或 711）。您也可以瀏覽 Medi-Cal 牙科計劃的網站，網址：<https://www.dental.dhcs.ca.gov> 或 <https://smilecalifornia.org/>。

如果您有疑問或想瞭解關於牙科服務的更多資訊，並且您已加入牙科管理式護理計劃，請致電聯絡您指定的牙科管理式護理計劃。

## 其他 Aetna Better Health of California 承保的福利和計劃

### 長期護理服務和支援

Aetna Better Health of California 為符合資格的會員承保以下長期護理福利：

- 經 Aetna Better Health of California 批准的長期護理機構服務
- 經 Aetna Better Health of California 批准的專業護理機構服務

如果您符合獲得長期護理服務的資格，Aetna Better Health of California 會確保將您安置於可提供最適合您醫療需求的護理等級的醫療保健機構。

如果您對長期護理服務有疑問，請致電 1-855-772-9076 (TTY 711)。

### 基礎護理管理

Aetna Better Health of California 將免費幫助您協調和管理您的醫療保健需求。Aetna Better Health of California 將協調您的醫療保健服務，從而幫助確保您獲得所有具有醫療必需性的服務，包括處方藥和行為健康醫療保健服務，即使那些服務由另一計劃而非 Aetna Better Health of California 承保。其中還包括跨機構護理協調，例如您需要住院並在出院後返回家中或專業護理機構時。

如果您對自己的健康或孩子的健康有任何問題或疑慮，請致電 1-855-772-9076 (TTY 711)。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

## 增強型護理管理

Aetna Better Health of California 為有非常複雜需求的會員承保增強型護理管理 (ECM) 服務。ECM 是一項福利，旨在為您提供額外的服務，幫助您獲得保持健康所需的照護。它能協調從不同的醫生處獲得的護理。ECM 幫助協調初級護理、重症監護、行為健康、發育、口腔健康、基於社區的長期服務和支援 (LTSS) 以及轉診到可用的社區資源。

如果您符合資格，我們可能會就 ECM 服務與您聯絡。您也可以致電 Aetna Better Health of California，瞭解您是否符合 ECM 的資格以及何時能夠獲得該服務。或者諮詢您的醫療護理提供者，瞭解您是否符合 ECM 的資格以及何時和如何才能獲得該服務。

### 承保的 ECM 服務

如果您符合獲取 ECM 的資格，那麼您將擁有自己的護理團隊，包括一名首席護理經理。此人將與您和您的醫師、專科醫師、藥劑師、個案

經理、社會服務提供者和其他人士溝通交流，確保所有人共同合作為您提供所需護理。首席護理經理還可以幫助您查詢和申請您所在社區的其他服務。ECM 包括：

- 外聯和互動
- 綜合評估和護理管理
- 增強型協調護理
- 健康宣傳
- 綜合過渡期護理
- 會員和家庭支援服務
- 社區和社會支援協調和轉介

如需瞭解 ECM 是否適合您，請諮詢 Aetna Better Health of California 代表或醫療服務提供者。

### 會員的費用

ECM 服務免費為會員提供。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。



## 社區支援

社區支援可能在您的個人化護理計劃下提供。社區支援是 Medi-Cal 州計劃承保的服務或環境的具有醫療適當性且價格實惠的替代服務或環境。會員可選擇是否接受這些服務。如果您符合資格，這些服務也許能幫助您更獨立地生活。它們不會取代您已有的 Medi-Cal 福利。它們提供：

- 哮喘補救服務，也稱為哮喘觸發補救 — 向會員提供關於在家中可採取哪些行動來減輕可能觸發哮喘症狀的環境暴露風險的資訊，並提供用於避免哮喘相關住院的補救措施。
- 社區過渡服務/從護理機構到家中或輔助生活機構的過渡 — 幫助會員在社區生活，並避免進一步機構化。
- 日間復健 — 協助會員獲得、保持並提高必要的自助、社交和適應技能，讓會員成功地居住在自然環境中。  
環境無障礙設施改造 (EAA)，也稱為住宅改造 — 提供適應住宅所需的物理改造，確保會員的健康、福利及安全，或使會員能夠更為獨立地在家中活動。
- 住房押金服務 — 協助確定、協調、獲得或資助必要的一次性服務和改造，讓會員能夠設立一個基本住所，但這不包含食宿費。
- 住房租賃和續租服務 — 提供租賃和續租服務，其目的是讓會員在獲得住房後維持安全且穩定的租賃關係。
- 住房過渡導覽服務 — 協助會員獲得住房。醫療支援性食品/膳食/醫療定製膳食 — 為會員提供居家膳食，滿足慢性病會員獨特的營養需求，並為從醫院或療養院出院後立即返家的會員提供送餐到家服務。
- 從護理機構轉至輔助生活機構的服務 — 協助會員在社區生活和/或儘可能避免機構化。
- 個人護理和家政服務 — 為會員提供所需的日常生活活動 (ADL) 協助，例如穿衣、沐浴、如廁、行走或進食。
- 康復護理或醫療臨時護理 — 為不再需要住院，但仍需從傷害或疾病中康復，且病情可能會因為不穩定的生活環境而惡化的會員提供的短期住宿型護理。
- 臨時護理 — 提供給需要間歇性臨時監護的會員的照護者。
- 出院後短期住房 — 為會員提供康復和恢復所需的持續性支援。
- 清醒中心 — 主要提供給無家可歸或生活情況不穩定的會員，讓他們在一個安全且具有支援性的環境中清醒過來。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

如果您需要幫助或想要瞭解您可以使用哪些社區支援，請致電 1-855-772-9076 (TTY 711) 或致電您的醫療服務提供者。

## 重要器官移植

### 21 歲以下兒童的移植

州法律要求需要移植的兒童必須轉介到 **California 兒童服務 (CCS)**，以確定該兒童是否符合 **CCS** 的資格。如果該兒童符合 **CCS** 的資格，**CCS** 將支付移植及相關服務的費用。如果該兒童不符合 **CCS** 的資格，則 **Aetna Better Health of California** 會將該兒童轉診至合格的移植中心進行評估。如果移植中心確認移植是必需且安全的，**Aetna Better Health of California** 將承保移植及相關服務。

### 21 歲及以上成人的移植

如果您的醫師決定您可能需要重要器官移植，**Aetna Better Health of California** 會將您轉診至合格的移植中心進行評估。如果移植中心確認移植對您的醫療狀況而言是必需且是安全的，**Aetna Better Health of California** 將承保移植及其他相關服務。

**Aetna Better Health of California** 承保的重要器官移植包括但不限於：

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

### 載送服務和出行費用

如果您或您的家人需要協助前往與符合 **CCS** 資格的病症相關的醫療約診，並且無其他可用資源，您將可能獲得載送服務、膳食、住宿及其他費用（如停車費、通行費等）的承保。由於根據福利和服務中所述，**Aetna Better Health of California** 提供非醫療和非緊急醫療載送服務，因此在自行支付載送服務、膳食、住宿費用之前，您應先致電 **Aetna Better Health of California** 並請求批准（授權）。如果經確定您的載送服務或出行費用是必需的，並且 **Aetna Better Health of California** 核實您已嘗試透過 **Aetna Better Health of California** 獲得載送服務，則您即可獲得 **Aetna Better Health of California** 的報銷，我們必須在您提交所需的載送服務費用收據及文件後 60 天內為您報銷費用。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

## 其他 Medi-Cal 計劃和服務

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

有時 Aetna Better Health of California 不承保某些服務，但您仍可以透過 FFS Medi-Cal 或其他 Medi-Cal 計劃獲得這些服務。Aetna Better Health of California 將與其他計劃協調，以確保您獲得所有具有醫療必需性的服務，即使那些服務由另一計劃而非 Aetna Better Health of California 承保。此部分列出了其中的一些服務。如需瞭解更多資訊，請致電 1-855-772-9076 (TTY 711)。

### 門診處方藥

#### **Medi-Cal Rx 承保的處方藥**

藥房提供的處方藥由 Medi-Cal Rx (一項 Medi-Cal FFS 計劃) 承保。診室或診所的提供者提供的某些藥物可能受 Aetna Better Health of California 承保。您的提供者可以為您開具列於 Medi-Cal Rx 合約藥物清單上的藥物。

有時，某種必需的藥物不在合約藥物清單之列。此時必須先得到批准，才能在藥房配取這些藥物。Medi-Cal Rx 將在 24 小時內審查這些請求並作出裁決。

- 門診藥房的藥劑師在認為您需要時，可能會給您 72 小時的緊急供藥。Medi-Cal Rx 將支付門診藥房提供的緊急供藥費用。
- Medi-Cal Rx 可能會拒絕非緊急請求。如果拒絕，他們會來信告知您原因以及您的替代選擇。請查看第 6 章「報告和解決問題」中的「投訴」部分以瞭解更多資訊。

如需查看某種藥物是否在合約藥物清單之列，或獲取合約藥物清單副本，請致電 Medi-Cal Rx，電話：800-977-2273 (TTY：撥打 800-977-2273 並按 5 或撥打 711)，或瀏覽 Medi-Cal Rx 網站，網址：<https://Medi-Calrx.dhcs.ca.gov/home/>。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

## 藥房

如果您需要配取或續配某個處方，則您必須從與 Medi-Cal Rx 合作的藥房獲得這些處方藥物。您可以瀏覽 <https://Medi-Calrx.dhcs.ca.gov/home/> 上的 Medi-Cal Rx 藥房目錄，查看與 Medi-Cal Rx 合作的藥房名單。您也可以致電 Medi-Cal Rx，電話：800-977-2273（TTY：撥打 800-977-2273 並按 5 或撥打 711），找到您附近的藥房或可以給您郵寄處方藥的藥房。

在您選擇藥房後，帶上您的處方前往藥房。您的提供者也可以為您將其寄送至藥房。把您的處方和 Medi-Cal 福利身份卡 (BIC) 交給藥房。確保藥房知道您正在使用的所有藥物以及您的任何過敏症。如果您對處方有任何疑問，務必詢問藥劑師。

會員還可以從 Aetna Better Health of California 獲取前往藥房的載送服務。如需瞭解載送服務的更多資訊，請參閱本手冊中的「適用於非緊急情況的交通載送福利」。

## 專科精神健康服務

某些精神健康服務由縣精神健康計劃提供，而不是由 Aetna Better Health of California 提供。其中包括為符合專科精神健康服務 (SMHS) 條件的 Medi-Cal 會員提供的 SMHS。SMHS 可能包括以下門診、居住和住院服務：

### 門診服務：

- 精神健康服務
- 藥物支援服務
- 日間治療強化服務
- 日間康復服務
- 危機干預服務
- 危機穩定服務
- 定向個案管理
- 治療性行為服務（為 21 歲以下的會員承保）
- 強化護理協調 (ICC)（為 21 歲以下的會員承保）
- 強化居家服務 (IHBS)（為 21 歲以下的會員承保）
- 治療性寄養照護 (TFC)（為 21 歲以下的會員承保）

### 居住服務：

- 成人居住治療服務
- 危機居住治療服務



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

**住院服務：**

- 急性精神住院服務
- 精神住院專業服務
- 精神健康機構服務

如需瞭解有關縣精神健康計劃提供的專科精神健康服務的更多資訊，您可以致電所在縣的精神健康計劃。如需在線上找到所有縣的免費電話號碼，請瀏覽 [dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx](https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx)。如果 Aetna Better Health of California 確定您將需要從縣精神健康計劃獲取服務，則 Aetna Better Health of California 將協助您獲取縣精神健康計劃的服務。

**物質濫用障礙治療服務**

該縣向符合物質濫用障礙服務條件的 Medi-Cal 會員提供這些服務。確定需提供物質濫用障礙治療服務的會員將被轉診至其所在縣的部門進行治療。如需在線上找到所有縣的電話號碼，請瀏覽 [https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD\\_County\\_Access\\_Lines.aspx](https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx)。

**牙科服務 [僅限 San Diego 縣]**

對於您的牙科服務，Medi-Cal 牙科計劃與按服務收費 (FFS) 的 Medi-Cal 承保相同的服務。在您獲取牙科服務前，您必須向牙科服務提供者出示您的 BIC，並確保此提供者接受 FFS 牙科計劃。

Medi-Cal 牙科承保某些牙科服務，包括：

- 診斷性和預防性牙齒衛生（例如檢查、X 光檢查和洗牙）
- 針對疼痛控制的緊急醫療服務
- 拔牙
- 補牙
- 牙根管治療（前牙/後牙）
- 牙冠（預製/實驗室）
- 潔治和牙根平整術
- 全口義齒和局部義齒
- 合資格兒童接受的口腔正畸
- 外用氟化物



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

如果您有疑問或想瞭解有關牙科服務的更多資訊，請致電 Medi-Cal 牙科計劃，電話：1-800-322-6384 (TTY：1-800-735-2922 或 711)。您也可以瀏覽 Medi-Cal 牙科計劃的網站，網址：<https://www.dental.dhcs.ca.gov> 或 <https://smilecalifornia.org/>。

## California 兒童服務 (CCS)

CCS 是一項 Medi-Cal 計劃，適用於 21 歲以下且有特定健康狀況、疾病或慢性健康問題並符合 CCS 計劃規定的兒童。如果 Aetna Better Health of California 或您的 PCP 認為您的孩子患有符合 CCS 資格的病症，您的孩子將被轉診至 CCS 縣計劃並接受資格評估。

縣 CCS 計劃工作人員將決定您的孩子是否有資格獲得 CCS 服務。Aetna Better Health of California 不對 CCS 資格作出決定。如果您的孩子有資格獲得此類護理，CCS 服務提供者將治療他或她的符合 CCS 資格的病症。Aetna Better Health of California 將繼續承保與 CCS 疾病無關的服務類型，例如體檢、疫苗和兒童保健檢查。

Aetna Better Health of California 不承保 CCS 計劃提供的服務。為了讓 CCS 承保這些服務，CCS 必須核准提供者、服務和設備。

CCS 不承保所有健康狀況。CCS 承保大多數身體殘障或需要使用藥物、手術或康復進行治療的健康狀況。CCS 承保有以下健康狀況的兒童：

- 先天性心臟病
- 癌症
- 腫瘤
- 血友病
- 鎌狀細胞性貧血
- 甲狀腺問題
- 糖尿病
- 嚴重慢性腎臟問題
- 肝病
- 腸道疾病
- 唇裂/顎裂
- 脊柱裂
- 聽力損失
- 白內障
- 大腦性麻痺
- 條件性癲癇
- 類風濕性關節炎
- 肌肉營養不良症
- 愛滋病
- 嚴重頭部、腦部或脊髓損傷
- 嚴重燒傷
- 嚴重牙齒歪斜



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

Medi-Cal 會支付 CCS 服務的費用。如果您的孩子沒有資格獲得 CCS 計劃服務，則將繼續獲得 Aetna Better Health of California 提供的具有醫療必需性的護理。

如需瞭解有關 CCS 的更多資訊，請瀏覽 CCS 網頁，網址：

<https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs>。或致電 1-855-772-9076 (TTY 711)。

---

## 您無法透過 Aetna Better Health of California 或 Medi-Cal 獲得的服務

有些服務 Aetna Better Health of California 和 Medi-Cal 均不承保，包括但不限於：

- 體外受精 (IVF)，包括但不限於：不孕症研究或者診斷/治療不孕症的程序
- 保留生育能力
- 試驗性服務
- 家庭改造
- 車輛改裝
- 整容手術

Aetna Better Health of California 可能承保確定具有醫療必需性的非福利。您的提供者必須向您的指定 IPA 或計劃提交事先授權，並說明該非福利具有醫療必需性的原因。

如需瞭解更多資訊，請致電 1-855-772-9076 (TTY 711)。

---

## 新技術和現有技術的評估

Aetna Better Health of California 致力於確保會員能夠獲得最新的醫療服務和技術。

Aetna Better Health of California 與健康和臨床服務團隊會就醫療技術的試驗、研究或醫療需求共同制定政策，例如：

- 醫療程序和手術
- 設備
- 藥物 (FFS 與診室)
- 行為健康服務



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

- 組織和支援服務

這些醫療技術由同行審查、發表的醫學期刊、技術評估、醫療護理提供者、國家認可專業醫療保健組織和政府公共衛生機構來進行評估。

在推行新技術之前，會予以周全考慮，例如：

- 這是否會改善會員的健康？
- 此項新的醫療服務是否獲得了政府的最終批准？

使用新技術或服務的計劃需經 **UM 指導委員會 (UMSC)** 的審核和批准，此委員會由 **Aetna 藥劑師** 以及來自國家醫療政策和運營部、全國客戶部、行為健康部、臨床藥學部及衛生保健實施系統的醫療主管組成。此後，將根據需要為您提供新的醫療技術，讓您享有這項承保福利。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。



# 5. 兒童和青少年 保健護理

21 歲以下兒童和青少年會員可在參保後立即獲得特殊健康服務。這確保他們能獲得適當的預防、牙科、精神健康以及發育和專業服務。本章將說明這些服務。

## 兒科服務（21 歲以下的兒童）

為 21 歲以下的會員承保所需的護理。以下清單包括對治療或改善缺陷和身體、精神診斷具有醫療必需性的服務。承保服務包括但不限於下列項目：

- 健康兒童就診和青少年檢查（孩子需要的重要就診）
- 免疫接種（打疫苗）
- 行為健康評估和治療
- 精神健康評估和治療，包括個人、團體和家庭心理治療（專科精神健康服務由縣計劃承保）
- 實驗室化驗，包括血液鉛中毒篩檢
- 健康和預防教育
- 視力服務
- 牙科服務（由 Medi-Cal 牙科計劃承保）
- 聽力服務（由 CCS 為符合資格的兒童承保。Aetna Better Health of California 將為不符合 CCS 資格的兒童承保服務）

此類服務稱為早期及定期篩檢、診斷及治療 (EPSDT) 服務。免費承保根據兒科醫師的「光明未來」指引 ([https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)) 推薦的 EPSDT 服務，這些服務旨在幫助您或您的孩子保持健康。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

## 健康兒童檢查和預防性護理

預防性護理包括定期健康檢查、幫助醫生儘早發現問題的篩檢，以及在疾病或病症導致問題之前將其檢測出來的諮詢服務。常規檢查可幫助您或您孩子的醫生發現任何問題。問題可能包括醫療、牙科、視力、聽力、精神健康以及任何物質濫用障礙。**Aetna Better Health of California** 承保常規檢查項目中您或您的孩子所需的任何篩檢服務（包括血鉛水平評估），即使不是在常規檢查期間。

預防性護理還包括您或您的孩子需要接種的疫苗。**Aetna Better Health of California** 必須確保所有參保兒童在進行醫療保健就診時接種必要的疫苗。預防性護理服務和篩檢免費提供，而且不需要預先批准（事先授權）。

您的孩子應該在以下年齡段接受檢查：

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

健康兒童檢查包括：

- 完整的歷史記錄和全身體檢
- 適齡疫苗接種（**California** 遵循美國兒科學會「光明未來」定期檢查時間表 [https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity\\_schedule.pdf](https://downloads.aap.org/AAP/PDF/periodicity_schedule.pdf)）
- 實驗室化驗，包括血液鉛中毒篩檢
- 健康教育
- 視力和聽力篩檢
- 口腔健康篩檢
- 行為健康評估

在健康檢查或篩檢過程中發現身體問題或精神健康問題時，可能會提供能解決或緩解問題的護理。如果護理具有醫療必需性且 **Aetna Better Health of California** 負責支付相關護理費用，則 **Aetna Better Health of California** 將承保該等護理，無需您支付費用。這些服務包括：



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

- 醫生、執業護士和醫院護理
- 接種疫苗以助您保持健康
- 物理、語言和職業治療
- 居家健康服務（這可包括醫療設備、用品和器械）
- 視力問題的治療，包括眼鏡
- 聽力問題的治療，包括 CCS 承保的助聽器
- 針對泛自閉症障礙和其他發育障礙的行為健康治療
- 個案管理和健康教育
- 重建手術是指為了矯正或修復由先天性缺陷、發育障礙、創傷、感染、腫瘤或疾病引起的異常身體結構，以便改善機能或恢復正常外觀而執行的手術。

---

## 血液鉛中毒篩檢

所有參保 Aetna Better Health of California 的兒童應在 12 月齡和 24 月齡或 36 月齡到 72 月齡之間（如果之前未檢測）接受血液鉛中毒檢測。

---

## 獲取兒童和青少年保健護理服務的幫助

Aetna Better Health of California 將幫助 21 歲以下的會員及其家人獲取所需的服務。

Aetna Better Health of California 護理協調員可以：

- 告訴您可用的服務
- 在需要時幫助找到網絡內提供者或網絡外提供者
- 幫助進行預約
- 安排醫療載送服務，讓孩子能赴約
- 幫助協調透過 FFS Medi-Cal 提供的護理服務，例如：
  - 針對精神健康和物質濫用障礙的治療和康復服務
  - 處理有關牙齒的問題，包括口腔正畸



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

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

### 牙科檢查

每天用毛巾輕輕擦拭嬰兒的牙齦，保持牙齦清潔。在大約四到六個月的時候，隨著乳牙長出來，嬰兒開始「出牙」。您應該在孩子長出第一顆牙齒後或一歲生日之時預約孩子第一次牙科檢查，以先到者為準。

以下 Medi-Cal 牙科服務對以下人士為免費或低成本服務：

#### 1 到 4 歲的嬰兒

- 嬰兒的第一次牙科看診
- 嬰兒的第一次牙科檢查
- 牙科檢查（每 6 個月一次；從出生到 3 歲每 3 個月一次）
- X 光
- 洗牙（每 6 個月一次）
- 氟化物塗膜（每 6 個月一次）
- 補牙
- 拔牙
- 緊急醫療服務
- 門診服務
- \*鎮靜劑（如果具有醫療必需性）

#### 5 到 12 歲的兒童

- 牙科檢查（每 6 個月一次）
- X 光
- 氟化物塗膜（每 6 個月一次）
- 洗牙（每 6 個月一次）
- 白齒封閉劑
- 補牙
- 牙根管治療
- 緊急醫療服務
- 門診服務
- \*鎮靜劑（如果具有醫療必需性）



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

### 13 到 20 歲的兒童

- 牙科檢查（每 6 個月一次）
- X 光
- 氟化物塗膜（每 6 個月一次）
- 洗牙（每 6 個月一次）
- 針對符合資格者的口腔正畸（矯正器）
- 補牙
- 牙冠
- 牙根管治療
- 拔牙
- 緊急醫療服務
- 門診服務
- 鎮靜（如果具有醫療必需性）

\*當有文件證明局部麻醉不適用或存在禁忌症，並且相關牙科治療已獲得預先批准或無需預先批准（事先授權）時，應考慮使用鎮靜劑和全身麻醉。

禁忌症包括但不限於：

- 患者的身體、行為、發育或情緒狀況使其無法對提供者嘗試進行的治療給出回應
- 廣泛的修復或外科手術
- 患兒不配合
- 注射部位出現急性感染
- 局部麻醉未能控制疼痛

如果您有疑問或想瞭解有關牙科服務的更多資訊，請致電 **Medi-Cal** 牙科計劃，電話：1-800-322-6384（TTY：1-800-735-2922 或 711）。您也可以瀏覽 **Medi-Cal** 牙科計劃的網站，網址：<https://smilecalifornia.org/>。

### 其他預防教育轉介服務

如果您擔心您的孩子在學校參與活動和學習有困難，請與您孩子的主治醫生、老師或學校管理人員聯絡。除 **Aetna Better Health of California** 承保的醫療福利之外，學校必須提供一些服務來幫助您的孩子學習而不落後。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

為幫助孩子學習可能提供的服務範例包括：

- 語言服務
- 心理服務
- 物理治療
- 職業治療
- 輔助技術
- 社工服務
- 諮詢服務
- 學校護士服務
- 往返學校的載送服務

這些服務由 **California** 教育部提供並支付費用。您可以與您孩子的醫師和老師一起，制定一個最能幫助孩子的自訂計劃。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

# 6. 報告和解決問題

報告和解決問題有兩種方法：

- **投訴**（或**申訴**）發生在您與 **Aetna Better Health of California** 或服務提供者發生問題時，或者您從服務提供者處獲得的健康護理或治療發生問題時
- **上訴**發生在您不同意 **Aetna Better Health of California** 變更您的服務或不承保服務的決定時

您有權向 **Aetna Better Health of California** 提出申訴和上訴，讓我們瞭解您的問題。這不會剝奪您的任何法定權利和補救措施。我們不會因為向我們抱怨而歧視或報復您。讓我們知道你的問題將有助於我們改善對所有會員的護理。

您應該第一時間聯絡 **Aetna Better Health of California**，讓我們知道您的問題。請隨時致電 1-855-772-9076 (TTY 711) 聯絡我們，全天候提供服務。告訴我們您的問題。

如果 30 天後您的申訴或上訴仍未解決問題，或者您對結果不滿意，可以致電 **California** 健康護理計劃管理局 (Department of Managed Health Care, DMHC)，要求他們審查您的投訴或進行獨立醫療審查。您可以致電 DMHC，電話：1-888-466-2219

(TTY 1-877-688-9891 或 711) 或瀏覽 DMHC 網站以瞭解更多資訊，網址：

<https://www.dmhc.ca.gov>。

**California Department of Managed Health Care (DHCS) Medi-Cal Managed Care Ombudsman** 也可以提供幫助。如果您在加入、變更或離開健康計劃時遇到問題，他們可以提供幫助。如果您搬家，並且在轉移到新縣的 **Medi-Cal** 時遇到問題，他們也可以提供幫助。您可以在週一至週五的上午 8 點到下午 5 點之間致電監察官，電話：1-888-452-8609。

您也可以就 **Medi-Cal** 資格向您的縣資格辦公室提出申訴。如果您不確定可以向誰提交申訴，請致電 1-855-772-9076 (TTY 711)。

如需報告有關其他健康保險的錯誤資訊，請致電 **Medi-Cal**，服務時間為週一至週五上午 8 點至下午 5 點，電話：1-800-541-5555。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

## 投訴

投訴（或申訴）發生在您在獲得 **Aetna Better Health of California** 或服務提供者提供的服務時遇到問題或不滿意時。提出投訴沒有時間限制。您隨時可以透過電話、書面方式或在線上向 **Aetna Better Health of California** 提出投訴。

- **透過電話：**致電 **Aetna Better Health of California**，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)，全天候提供服務。提供您的健康計劃 ID 號碼、您的姓名以及您的投訴理由。
- **透過郵件：**致電 **Aetna Better Health of California**，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)，並要求將表格寄送給您。取得表格後，填寫完成。請務必包括您的姓名、健康計劃 ID 號碼以及您的投訴理由。告知我們發生了什麼，以及我們可以如何幫助您。

將表格寄送至：

**Aetna Better Health of California**  
PO Box 81139  
5801 Postal Road  
Cleveland, OH 44181

您的醫生的診所可以提供投訴表。

- **線上瀏覽：**瀏覽 **Aetna Better Health of California** 網站。請前往 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

如果您需要幫助提交投訴，我們可以提供幫助。我們可以為您提供免費的語言服務。請致電 1-855-772-9076 (TTY 711)。

在收到您的投訴後的 5 天內，我們將向您寄送一封信函，告知您我們已收到您的投訴。在 30 天內，我們將向您寄送另一封信函，告知您我們已解決您的問題。如果您致電 **Aetna Better Health of California** 提交的申訴與醫療保險、醫療必需性或者試驗性或研究性治療無關，並且您的申訴在下一個工作日結束之前會得到解決，則可能不會收到信函。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。



如果您有涉及嚴重健康問題的緊急事務，我們將為您開啟加快（快速）審查並在 72 小時內作出決定。如需申請加快審查，請致電 1-855-772-9076 (TTY 711) 聯絡我們。在收到您的投訴後的 72 小時內，我們將決定如何處理您的投訴以及是否加快處理您的投訴。如果我們決定不加快處理您的投訴，我們會告知您我們將在 30 天解決您的投訴。您可以出於任何原因直接聯絡 DMHC，包括您認為您的問題符合加快審查的資格，或 Aetna Better Health of California 沒有在 72 小時內給您答覆。

與 Medi-Cal Rx 藥房福利有關的投訴不受 Aetna Better Health of California 申訴程序的約束，也不符合接受獨立醫療審查的條件。會員可致電 800-977-2273 (TTY：撥打 800-977-2273 並按 5 或撥打 711) 或瀏覽 <https://Medi-Calrx.dhcs.ca.gov/home/>，提交有關 Medi-Cal Rx 藥房福利的投訴。但是，與不受 Medi-Cal Rx 約束的藥房福利有關的投訴可能有資格接受獨立醫療審查。DMHC 的免費電話號碼為 1-888-466-2219，TTY 專線為 1-877-688-9891。您可以在 DMHC 的網站上找到獨立醫療審查/投訴表和說明，網址：<https://www.dmhc.ca.gov/>。

---

## 上訴

上訴與投訴不同。上訴是要求我們審查和變更我們就您的服務作出的決定。如果我們向您傳送行動通知函 (NOA)，告知您我們將拒絕、延遲、變更或結束服務，並且您不同意我們的決定，則可以向我們提出上訴。您的 PCP 或其他提供者若獲得您的書面許可，亦可以為您提出上訴。

您必須在收到我們的 NOA 之日起的 60 天內提出上訴。如果我們決定減少、暫停或停止您正在接受的服務，在您等待上訴裁決結果期間，您可能可以繼續獲得該服務。這稱為「（聽證待決定時之）暫時補助」。要獲取「（聽證待決定時之）暫時補助」，您必須在收到 NOA 之日起 10 天內或我們告知您的服務將停止之日前（以較遲者為準）向我們提出上訴。當您在這些情況下提出上訴時，將繼續為您提供服務。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

您可透過電話、以書面形式或在線上提出上訴。

- **透過電話：**致電 Aetna Better Health of California，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)，全天候提供服務。提供您的姓名、健康計劃 ID 號碼以及您正在上訴的服務。
- **透過郵件：**致電 Aetna Better Health of California，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)，並要求將表格寄送給您。取得表格後，填寫完成。務必包括您的姓名、健康計劃 ID 號碼以及您正在上訴的服務。

將表格寄送至：

Aetna Better Health of California  
Attn: Grievance and Appeal  
10260 Meanley Drive  
San Diego, CA 92131

您的醫生的診所可以提供上訴表。

- **線上瀏覽：**瀏覽 Aetna Better Health of California 網站。請前往 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

如果您在提出上訴或「（聽證待決定時之）暫時補助」方面需要幫助，我們可以幫助您。我們可以為您提供免費的語言服務。請致電 1-855-772-9076 (TTY 711)。

在收到您的上訴後的 5 天內，我們將向您寄送一封信函，告知您我們已收到您的投訴。在 30 天內，我們將告知您我們的上訴決定，並給您郵寄上訴決議通知 (NAR) 信函。如果我們沒有在 30 天內向您提供我們的上訴決定，您可以向 DMHC 申請進行州立聽證會和 IMR。然而，如果您先申請州立聽證會，並且聽證會已舉行，則無法再申請 IMR。在此情況下，州立聽證會擁有最終決定權。

如果由於裁決上訴所花費的時間可能將您的生命、健康或能力置於危險之中，您或您的醫生希望我們作出快速決定，則可以要求加快（快速）審查。如需申請加快審查，請致電 1-855-772-9076 (TTY 711)。我們將在收到上訴後的 72 小時內作出決定。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

## 如果您不同意上訴決定，該怎麼辦？

如果您申請上訴並收到告知我們不會變更決定的 NAR 信函，或如果您從未收到 NAR 信函並且時間已過去 30 天，您可以：

- 向 California 社會服務部 (Department of Social Services, CDSS) 申請進行**州立聽證會**，法官將審查您的個案。
- 向健康護理計劃管理局 (DMHC) 提交獨立醫療審查/投訴表，要求對 Aetna Better Health of California 的決定進行審查，或要求 DMHC 進行**獨立醫療審查 (Independent Medical Review, IMR)**。在 DMHC 的 IMR 期間，一位不屬於 Aetna Better Health of California 的外部醫師將審查您的個案。DMHC 的免費電話號碼為 1-888-466-2219，TTY 專線為 1-877-688-9891。您可以在 DMHC 的網站上找到獨立醫療審查/投訴表和說明，網址：<https://www.dmhc.ca.gov>。

您無需支付州立聽證會或 IMR 費用。

您有權申請州立聽證會和 IMR。然而，如果您先申請州立聽證會，並且聽證會已舉行，則無法再申請 IMR。在此情況下，州立聽證會擁有最終決定權。

下面各節會提供有關如何申請州立聽證會和 IMR 的更多資訊。

Aetna Better Health of California 不能處理與 Medi-Cal Rx 藥房福利有關的投訴和上訴。您可以致電 800-977-2273 (TTY：撥打 800-977-2273 並按 5，或撥打 711) 提交有關 Medi-Cal Rx 藥房福利的投訴和上訴。但是，與不受 Medi-Cal Rx 約束的藥房福利有關的投訴和上訴可能有資格接受獨立醫療審查。

如果您不認同與您的 Medi-Cal Rx 藥房福利有關的裁決，您可以申請進行州立聽證會。**有關 Medi-Cal Rx 藥房福利的決定不受 DMHC 的 IMR 程序的約束。**

## 向健康護理計劃管理局提交投訴和申請獨立醫療審查 (IMR)

IMR 是指與健康計劃無關的外部醫生審查您的個案。如果您想要進行 IMR，您必須先向 Aetna Better Health of California 提出上訴。如果您在 30 個日曆日內沒有收到您的健康



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

計劃的回應，或如果您對健康計劃的決定不滿意，則可請求進行 IMR。您必須在自告知您有關上訴決定之通知的日期後 6 個月內申請 IMR，但您僅可在 120 天內申請州立聽證會，所以如果您想申請 IMR 和州立聽證會，請盡快提出投訴。請記住，如果您先申請州立聽證會，並且聽證會已舉行，則無法再申請 IMR。在此情況下，州立聽證會擁有最終決定權。

您或許能夠在不首先提出上訴的情況下直接進行 IMR。這適用於當您的健康問題非常緊急時，比如此問題已嚴重威脅您的健康。

如果您向 DMHC 提出的投訴不符合 IMR 的要求，DMHC 仍將審查您的投訴，確保 Aetna Better Health of California 在您對其拒絕提供服務的做法提出上訴時做出正確的決定。Aetna Better Health of California 必須遵守 DMHC 的 IMR 和審查決定。

下面將介紹如何申請 IMR。

加州醫療保健計劃管理局負責監管各種醫療健康服務計劃。若想對您的健康計劃提出申訴，在聯絡本部門之前，請先撥打 **1-855-772-9076 (TTY 711)** 聯絡您的健康計劃，並使用您的健康計劃申訴程序。使用本申訴程序並不會使您失去任何潛在的法律權利或補償。若您需要協助處理與急診相關的申訴、您的保健計劃對您的申訴未能提供令人滿意的解決方案，或申訴超過 30 日仍未解決，您可致電本部門要求協助。您亦有資格申請「獨立醫療審查」(IMR)。倘您有資格申請 IMR，IMR 程序將就保健計劃在所提議之服務或治療於醫療必需性方面的裁決、本質為試驗性或研究性的治療之承保裁決，以及緊急醫療服務或急症治療服務費用方面的爭議，提供公平審查。本部門還提供免費電話 **(1-888-466-2219)**，也為聽障和語障人士提供 TDD 專線 **(1-877-688-9891)**。本部門的網站 <https://www.dmhc.ca.gov/> 上載有投訴表、IMR 申請表與線上說明。

---

## 州立聽證會

州立聽證會是與 California 社會服務部 (CDSS) 的人士召開會議。一名法官將幫助解決您的問題，或告訴您我們的決定是正確的。當您已向我們提出上訴，並且您仍對該決定不滿意，或者您在 30 天後未收到您的上訴決定時，有權要求進行州立聽證會。

您必須在收到 NAR 信函之日起 120 天內申請進行州立聽證會。但是，如果我們在您上訴



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

期間為您提供「（聽證待決定時之）暫時補助」，並且您希望在州立聽證會作出裁決之前繼續提供，您必須在收到我們的 NAR 信函後的 10 天內或我們告知您的服務將停止之日前（以較遲者為準）要求進行州立聽證會。如果您需要幫助確保在州立聽證會作出最終決定之前繼續提供「（聽證待決定時之）暫時補助」，請隨時撥打 1-855-772-9076 聯絡 Aetna Better Health of California，全天候提供服務。如果您是聽障或語障人士，請致電 711。您的 PCP 可以在您書面許可的情況下為您申請州立聽證會。

有時您不必完成我們的上訴程序就可以申請州立聽證會。

例如，如果我們沒有正確或及時地提供關於您的服務的通知，您不必完成我們的上訴程序就可以申請州立聽證會。這稱為「視為用盡」。以下是「視為用盡」的一些範例：

- 我們沒有給您寄送以您偏好的語言書寫的 NOA 信函。
- 我們犯了影響您的任何權利的錯誤。
- 我們沒有給您寄送 NOA 信函。
- 我們的 NAR 信函中有錯誤。
- 我們沒有在 30 天內對您的上訴作出裁決。我們確認您的個案緊急但沒有在 72 小時內回應您的上訴。

您可透過電話或寫信的方式申請州立聽證會：

- **透過電話：**請致電 CDSS Public Response Unit，電話：1-800-952-5253（TTY 1-800-952-8349 或 711）。
- **透過郵件：**填寫隨上訴決議通知提供的表格。  
將它寄送至：

California Department of Social Services  
State Hearings Division  
P.O. Box 944243, MS 09-17-37  
Sacramento, CA 94244-2430

如果您需要幫助申請州立聽證會，我們可以提供幫助。我們可以為您提供免費的語言服務。請致電 1-855-772-9076 (TTY 711)。

在聽證會上，您有您的立場。我們也有我們的立場。法官可能最多需要 90 天來裁決您的個案。Aetna Better Health of California 必須遵守法官的決定。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

如果由於州立聽證會所花費的時間可能將您的生命、健康或行動能力完全置於危險之中，您希望 CDSS 作出快速決定，您或您的 PCP 可以聯絡 CDSS 並要求加快（快速）審查。CDSS 必須在收到您在 Aetna Better Health of California 的完整個案檔案後 3 個工作日內作出決定。

## 欺詐、浪費和濫用

如果您懷疑提供者或獲得 Medi-Cal 的人士有欺詐、浪費或濫用行為，則您有權舉報。請撥打保密免費電話：1-800-822-6222 或在 <https://www.dhcs.ca.gov/> 提交線上投訴。

服務提供者欺詐、浪費和濫用包括：

- 偽造醫療記錄
- 開立的處方藥超出醫療必需性
- 提供的健康護理服務超出醫療必需性
- 對未提供的服務收取費用
- 當專業人員未執行服務時，對專業服務收取費用
- 向會員提供免費或折扣項目和服務，以影響會員對提供者的選擇
- 在會員不知情的情況下更換會員的主治醫生

受益人的欺詐、浪費和濫用包括但不限於：

- 向他人出借、出售或提供健康計劃 ID 卡或 Medi-Cal 福利身份識別卡 (BIC)
- 獲得多個服務提供者提供的類似治療或藥物
- 在非緊急情況下去急診室
- 使用他人的社會安全號碼或健康計劃 ID 號碼
- 為非醫療護理相關服務、Medi-Cal 不承保的服務，或在您沒有醫療約診或處方藥要領取時，使用醫療和非醫療載送服務。

要舉報欺詐、浪費和濫用，請寫下發生欺詐、浪費或濫用行為之人士的姓名、地址和 ID 號碼。盡可能多地提供有關該人士的資訊，例如電話號碼或專長（如果是服務提供者）。提供事件日期以及所發生事件的摘要。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

將您的報告寄送至：

Aetna Better Health of California Attn:  
Special Investigations Unit  
10260 Meanley Drive San Diego, CA 92131  
電話：1-855-321-3727 (TTY: 711)



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

# 7. 權利與責任

作為 Aetna Better Health of California 的會員，您有一定的權利與責任。本章將解釋這些權利與責任。本章還包括您作為 Aetna Better Health of California 會員擁有之權利的法律聲明。

## 您的權利

以下是您作為 Aetna Better Health of California 會員所擁有的權利：

- 被人尊重以待，我們會適當考慮您的隱私權以及保持醫療資訊機密性的需要。
- 獲得有關計劃及其服務的資訊，包括承保服務、執業醫護人員以及會員權利和責任。
- 獲得使用您的首選語言全文翻譯的書面會員資訊，包括所有申訴和上訴通知。
- 對 Aetna Better Health of California 的會員權利和責任政策提出建議。
- 能夠在 Aetna Better Health of California 的網絡內選擇主治醫師。
- 及時聯絡網絡內提供者。
- 與提供者一起參與有關您自己的醫療保健的決定，包括拒絕治療的權利。
- 透過口頭或書面方式表達對組織或所接受護理的申訴。
- 瞭解 Aetna Better Health of California 對醫療護理請求作出拒絕、延遲、終止或更改決定的醫療理由。
- 接受護理協調。
- 對拒絕、推遲或限制服務或福利的決定提出上訴。
- 獲得所說語言的免費翻譯服務。
- 獲得當地法律援助辦公室或其他團體提供的免費法律幫助。
- 制定預立醫療指示。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。



- 如果某項服務或福利被拒絕，而您已經向 **Aetna Better Health of California** 提出上訴，但仍對決定不滿意，或在 30 天後沒有得到上訴決定，也未收到包括關於在何種情況下可以召開加急聽證會的資訊，則可申請州立聽證會。
- 從 **Aetna Better Health of California** 退保，並根據要求轉到縣內的另一個健康計劃。
- 獲取未成年人同意服務。
- 在提出要求時，可根據《福利與機構法》(Welfare & Institutions Code) 第 14182 (b)(12) 條及時獲得符合要求的其他格式（例如盲文、大字、音訊和可存取的電子格式）的免費書面會員資訊。
- 不受任何作為脅迫、紀律處罰、疏通或報復手段使用的限制或隔離。
- 如實地討論可用治療方案和替代方案之資訊，該等資訊以適合您的情況和理解能力的方式提供，而不論費用或承保範圍如何。
- 根據美國聯邦法規第 45 條 (45 Code of Federal Regulations) §164.524 和 164.526 中所規定，存取和獲得您的醫療記錄副本，並申請對其進行修正或更正。
- 自由行使這些權利，而不會對 **Aetna Better Health of California**、提供者或州提供的待遇產生不利影響。
- 按照聯邦法律在 **Aetna Better Health of California** 網絡外獲取計劃生育服務、獨立接生中心服務、聯邦認證健康中心服務、印地安人健康診所、助產士服務、鄉村健康診所服務、性傳播疾病服務和緊急服務。

---

## 您的責任

**Aetna Better Health of California** 會員負有以下責任：

- 閱讀本承保範圍說明書。它會告知您服務相關資訊，以及如何提出申訴或上訴。
- 遵循 **Aetna Better Health** 規則。
- 在您參加約診或獲得服務時，請使用您的 ID 卡，並且不要讓其他人使用您的卡。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

- 尊重醫生、工作人員和為您提供服務的人士。
- 知道您的 PCP 和護理經理的名字（如有）。
- 瞭解您的健康護理和獲得護理的規則。
- 當您變更地址、電話號碼、家庭人數、搬到州外、工作變動以及其他可能影響參保的資訊時，請告知計劃和 DHCS。
- 在您力所能及的範圍內理解您的健康問題，並參與制定雙方一致同意的治療目標。
- 尊重正在為您提供護理的健康護理提供者。
- 安排約診，準時赴診，並在遲到或不能赴診時致電通知。如果您需要取消約診，則必須至少在您安排的就診時間之前二十四 (24) 小時取消。
- 只有在確實緊急的情況下才能使用急診室。
- 向 Aetna Better Health 和您的醫生提供有關健康的所有資訊。這包括未滿二十一 (21) 歲會員的免疫接種記錄。
- 如果您對被告知的健康狀況不理解，請說明，以便您可以與醫生一起計劃治療。
- 告知計劃和 DHCS 您的疑慮、疑問或問題。
- 如果您不瞭解您的護理或健康狀況，請詢問更多資訊。
- 遵循醫囑。參加後續約診。服用藥物並遵循醫生的護理指示。
- 安排健康檢查。未滿二十一 (21) 歲的會員需要遵循早期及定期篩檢、診斷以及治療 (EPSDT) 時間表。
- 在知道自己懷孕後儘快獲得護理。參加所有產前約診。
- 告知我們您擁有的任何其他保險。
- 告知我們您是否正在申請或獲得任何其他醫療護理服務。
- 對於未滿 18 歲的兒童，在參加所有約診時均攜帶疫苗接種記錄。
- 為您的醫生提供生前預囑或預立醫療指示的副本。
- 追蹤您支付的分攤費用金額。

---

## 非歧視之通知

歧視是違法的。Aetna Better Health of California 遵守州和聯邦民權法。Aetna Better



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

Health of California 不會因性、種族、膚色、宗教、血統、原國籍、族群認同、年齡、精神殘障、身體殘障、醫療狀況、基因資訊、婚姻狀況、性別、性別認同或性取向而非法歧視他人、將他們排除在外或給予他們不同待遇。

Aetna Better Health of California 提供：

- 向殘障人士提供免費協助和服務，幫助他們更好地進行溝通，比如：
  - 合格的手語翻譯員
  - 其他格式（大字體、音訊、可存取的電子格式及其他格式）的書面資訊
- 向母語並非英語的人士提供免費語言服務，比如：
  - 合格的翻譯員
  - 用其他語言書寫的資訊

如果您需要這些服務，請致電 Aetna Better Health of California，電話 1-855-772-9076，我們全天候為您服務。或者，如果您是聽障或語障人士，請致電 711 使用 California 轉接服務。

## 如何提出申訴

如果您認為 Aetna Better Health of California 因性別、種族、膚色、宗教、血統、原國籍、族群認同、年齡、精神殘障、身體殘障、醫療狀況、基因資訊、婚姻狀況、社會性別、性別認同或性取向而未能提供這些服務或在其他方面存在非法歧視行為，您可向 Aetna Better Health of California 民權協調員提出申訴。您可透過書面形式、親自前往或以電子方式提出申訴。

- **透過電話：**隨時致電 1-855-772-9076，全天候提供服務。或者，如果您是聽障或語障人士，請致電 711 使用 California 轉接服務。
- **以書面形式：**請填寫投訴表或撰寫投訴信，然後寄至：
 

Aetna Better Health  
Attn: Civil Rights Coordinator  
4500 East Cotton Center Boulevard  
Phoenix, AZ 85040
- **親自前往：**請前往醫生診所或 Aetna Better Health of California 處，並聲明您



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

想要提出申訴。

- **以電子方式：**瀏覽 Aetna Better Health of California 網站：  
[AetnaBetterHealth.com/California](https://www.aetnabetterhealth.com/california)。

## 民權辦公室 — California 醫療保健服務部

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

- **透過電話：**請致電 916-440-7370。如果您是語障或聽障人士，請致電 711（電信轉接服務）。
- **以書面形式：**填寫投訴表或寄信至：  
Deputy Director, Office of Civil Rights  
Department of Health Care Services  
Office of Civil Rights  
P.O. Box 997413, MS 0009  
Sacramento, CA 95899-7413

投訴表格可在 [https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language\\_Access.aspx](https://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx) 取得。

- **以電子方式：**請傳送電郵至 [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov)。

## 民權辦公室 — 美國衛生與人類服務部

如果您認為自己因種族、膚色、原國籍、年齡、殘障情況或性別而受到歧視，您還可透過電話、書面方式或以電子方式向美國衛生與人類服務部民權辦公室提出民權投訴：

- **透過電話：**請致電 1-800-368-1019。如果您是聽障或語障人士，請致電 TTY 1-800-537-7697 或 711，使用 California 轉接服務。
- **以書面形式：**填寫投訴表或寄信至：  
U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201

投訴表格可在 <https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html> 取得。

- **以電子方式：**瀏覽民權辦公室投訴入口網站：  
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp>。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](https://www.aetnabetterhealth.com/california)。

## 會員參與計劃活動的方式

Aetna Better Health of California 希望聽取您的意見。每個季度，Aetna Better Health of California 都會舉辦會議，討論我們在哪些方面做得好，哪些方面有待改進。這些會議會邀請會員參加。歡迎大家來參加會議！

### 會員顧問委員會 (MAC)

Aetna Better Health of California 設有一個名為會員顧問委員會的小組。這個小組由 Aetna Better Health of California 的工作人員、會員、擁有為老年人和殘障人士服務的知識和經驗的個人和提供者、來自社區機構的代表和社區支持者組成。如果您願意，您可以加入這個小組。該小組主要討論如何改進 Aetna Better Health of California 政策，並負責：

- 就文化和語言需求提供意見
- 審查和提供改進計劃績效的建議
- 就會員資料提供反饋意見，使其更有效和更易用
- 想辦法更好地宣傳正確使用急診室和載送服務

如果您想加入此小組，請致電 1-855-772-9076 (TTY 711)。

## 隱私規則通告

Aetna Better Health of California 備有醫療記錄保密政策及程序的聲明，會應要求提供給您。

可能同意接受敏感性服務的會員無需獲得任何其他會員的授權即可接受敏感性服務或提出敏感性服務賠付。Aetna Better Health of California 會將有關敏感性服務的通訊直接傳送至會員的備用指定郵寄地址、電子郵件地址或電話號碼，或者，若未指定該等資訊，則傳送至以會員名義存檔的地址或電話號碼。未經接受護理的會員的書面授權，Aetna Better Health of California 不會向任何其他會員披露與敏感性服務相關的醫療資訊。

Aetna Better Health of California 計劃會滿足以所要求的形式和格式進行保密通訊的要求，前提是所要求形式和格式的通訊可以生成，或可在另一個地點進行。會員的敏感性服務相關保密通訊請求的有效期截至該會員撤銷請求或提交新的保密通訊請求。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

如需關於保密通訊的更多資訊，請聯絡 Aetna Better Health of California，電話：  
1-855-772-9076 (TTY: 711)。

## 隱私規則通告

本通告說明如何使用和披露與您相關的醫療資訊以及您如何獲取相關資訊。請仔細檢閱本通告。

本通告於 2018 年 1 月 1 日生效。

### 「健康資訊」一詞所代表的含義

我們使用「健康資訊」一詞來指代可識別您的身份的資訊。包括您的：

- 姓名
- 出生日期
- 您接受過的醫療保健
- 就您接受的護理支付的費用

### 我們會如何使用和披露您的健康資訊

**幫助為您提供護理：**我們可能會使用您的健康資訊來幫助為您提供醫療保健。我們也可能會使用這些資訊來決定承保您的哪些福利。告訴您您可以獲取的服務。這些服務可能是健康檢查或醫學檢測。我們還可能會使用這些資訊來提醒您進行預約。並向為您提供醫療護理的其他方披露您的健康資訊。他們可能是醫生或藥店。若您退出我們的計劃，經您同意，我們會把您的健康資訊提供給您的新醫生。

**家人與朋友：**我們可能會與正為您提供幫助的個人分享您的健康資訊。他們可能是為您的健康護理提供協助的人，或幫助支付您的護理費用的人。例如，若您發生意外，我們可能需要與其中某位人士交談。若您不希望我們披露您的健康資訊，請與我們聯絡。若您未滿十八歲並且不希望我們向您的父母披露您的健康資訊，請與我們聯絡。若州法律允許，在某些情況下我們可提供協助。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

**對於付款：**我們可能會將您的健康資訊提供給為您支付護理費用的個人。您的醫生必須向我們提交含有您的健康資訊的賠付申請表。我們可能還會使用您的健康資訊來調查您的醫生為您提供的護理。此外，我們還會檢查您的醫療服務的使用情況。

**醫療保健營運：**我們可能會使用您的健康資訊來幫助我們開展工作。例如，我們可能出於以下目的使用您的健康資訊：

- 健康宣傳
- 個案管理
- 品質改進
- 預防欺詐
- 預防疾病
- 法律事宜

個案經理可能會與您的醫生開展合作。個案經理可能會告訴您對您的病情有幫助的計劃或場所。當您向我們來電諮詢時，我們需要查看您的健康資訊以為您解答。

### **種族/民族、語言、性取向和性別認同資料**

我們可能會獲得與您種族、民族、語言、性取向和性別認同有關的資訊。我們將按照本通告的規定保護您的資訊。我們使用您的資訊是為了：

- 確保您獲得所需的護理
- 制定可改善健康結果的計劃
- 編製健康教育資訊
- 讓醫師知道您的語言需求
- 解決醫療保健差異問題
- 讓工作人員和醫師知道如何稱呼您

我們不會將您的資訊用於以下目的：

- 確定福利
- 賠付
- 確定您的費用或福利資格
- 出於任何理由歧視會員
- 確定是否提供醫療保健或管理服務



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

## 向其他公司披露

我們可能會向其他公司披露您的健康資訊，但只會出於上述目的進行披露。例如，您可能接受了計劃承保的接送服務。這種情況下，我們會與提供服務的公司披露您的健康資訊，以便接送您前往醫生診所。我們會告訴他們您是否要使用機動輪椅，以便他們派廂式車而不是汽車來接您。

## 我們可能會披露您的健康資訊的其他理由

我們還可能會出於以下這些目的披露您的健康資訊：

- 公共安全 - 為解決虐待兒童之類的問題提供幫助。提供協助。
- 研究 - 面向研究員。研究結束後將嚴格為您的資訊保密。
- 業務合作夥伴 - 面向為我們提供服務的人士。他們承諾保護您的資訊安全。
- 行業監管 - 面向州與聯邦機構。他們會對我們開展調查，以確保我們提供優質的服務。
- 執法 - 面向聯邦、州與地方執法人員。
- 法律行動 - 就訴訟或法律事宜向法庭披露。

## 我們需要您的書面同意的原因

除上述情況之外，我們將需獲得您的同意才能使用或披露您的健康資訊。例如，在以下情況中，我們將需獲得您的同意：

- 出於與您的醫療計劃無關的行銷目的。
- 披露任何心理治療記錄之前。
- 出於出售您的健康資訊之目的。
- 出於法律規定的其他目的。

您可以隨時撤銷您的同意。若要撤銷您的同意，請書面通知我們。當我們作出與為您提供醫療保險有關的決策時，我們不能使用或披露您的遺傳資訊。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。



## 您有哪些權利

您有權查看您的健康資訊。

- 您可向我們索取一份您的健康資訊副本。
- 您可索取您的醫療記錄。請致電您的醫生診所或您接受治療的機構。

您有權要求我們更改您的健康資訊。

- 若您認為您的健康資訊有誤，您可要求我們進行修改。
- 若我們不同意您要求的變更，您可要求我們出示不同意的書面說明。

您有權獲取一份我們曾向之披露您的健康資訊的人員或團體名單。

您有權要求我們以私密的方式聯絡您。

- 若您認為我們聯絡您的方式不夠私密，請與我們聯絡。
- 我們將盡一切努力以更私密的方式聯絡您。

您有權要求我們特別注意使用或披露您的健康資訊的方式。

- 我們可能會按本通告中所述的方式使用或披露您的健康資訊。
- 您可以要求我們不以這些方式使用或披露您的資訊。這包括向參與您的醫療護理的人士披露。
- 我們不一定會同意，但是我們會認真考慮您的要求。

您有權知道您的健康資訊是否未經您同意而向他人披露。

- 若我們採取此類行動，我們將寫信告訴您。

請撥打我們的免費電話 1-855-772-9076 (TTY: 711) 以便：

- 要求我們採取上述任何行動。
- 向我們索取本通告的紙質副本。
- 向我們提出關於本通告的任何問題。

您還有權向我們提出投訴。若您認為您的權利受到侵犯，可寄信至以下地址：

**Aetna HIPAA Member Rights Team**  
 P.O. Box 14079  
 Lexington, KY 40512-4079  
 傳真：859-280-1272



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

您可以將隱私權投訴傳送至加州醫療保健服務部：

DHCS Privacy Officer

c/o: Office of HIPAA Compliance, Department of Health Care Services

P.O. Box 997413, MS 4722

Sacramento, CA 95899-7413

電子信箱：privacyofficer@dhcs.ca.gov

電話：916-445-4646

傳真：916-440-7680

您也可向衛生與公眾服務部民權辦公室提出投訴。請致電 1-855-772-9076 (TTY: 711) 聯絡我們，以獲取地址。

如果您不滿意並告知民權辦公室，您將不會失去計劃會員資格或醫療護理服務。我們不會因您的投訴而針對您。

### 保護您的資訊

我們採取了特定的措施來保護您的健康資訊，如：

- 管理措施。我們有一套規則，規定我們任何使用您的健康資訊，不論其是書面、口頭或電子形式。
- 物理措施。您的健康資訊將被上鎖並存放在安全的地方。我們的電腦及辦公大樓設有限制存取及進入的安保措施。這有助於防止未經授權的存取及進入。
- 技術措施。僅可以「基於職責」的方式查閱您的健康資訊。這限制了只有工作上有需要以及為您提供護理的人才能查閱。

我們遵守所有州和聯邦法律以保護您的健康資訊。

### 我們是否將會變更此通告

法律規定，我們必須對您的健康資訊保密。我們必須遵守本通告中所述的內容。但我們同時也有權利修改本通告。若我們修改了本通告，修改的內容也適用於我們掌握的或在將來掌握的您的所有資訊。您可在我們的網站 [AetnaBetterHealth.com/California](http://AetnaBetterHealth.com/California) 上獲取最新通告的副本。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

---

## 有關法律的通知

許多法律均適用於本會員手冊。即便相關法律並未納入本手冊或未在本手冊中說明，這些法律也會影響您的權利和責任。適用於本手冊的主要法律是有關 Medi-Cal 計劃的州和聯邦法律。其他聯邦及州法律也可能適用。

---

## 有關 Medi-Cal 作為最後付款人、其他健康保險和侵權賠償的通知

Medi-Cal 計劃遵守有關第三方向會員提供健康護理服務之法律責任的州和聯邦法律法規。Aetna Better Health of California 將採取一切合理措施確保 Medi-Cal 計劃是最後付款人。

Medi-Cal 會員也可以有其他健康保險 (OHC)，亦稱為私人健康保險。作為 Medi-Cal 資格的一個條件，您必須申請和/或保留不需要您付費的任何可用 OHC。

聯邦和州法律要求 Medi-Cal 會員報告 OHC 和現有 OHC 的任何變更。如果您未及時報告 OHC，您可能必須向 DHCS 償付任何錯誤支付的福利。請在 <http://dhcs.ca.gov/OHC> 線上提交您的 OHC。如果您無法上網，可透過致電 1-800-541-5555 (TTY 1-800-430-7077 或 711；在 California 境內) 或 1-916-636-1980 (在 California 境外) 向您的健康計劃報告 OHC。DHCS 有權利和責任為 Medi-Cal 不是第一付款人的承保 Medi-Cal 服務收取費用。例如，如果您遭遇車禍或在工作中受傷，汽車或勞工賠償保險必須先行付款，或償付 Medi-Cal。

如果您受傷且責任在另一方，則您或您的法定代表人必須在提出法律訴訟或索賠後 30 天內通知 DHCS。在線提交通知：

- 人身傷害計劃，網址：<http://dhcs.ca.gov/PI>
- 勞工賠償追討計劃，網址：<http://dhcs.ca.gov/WC>

如需瞭解更多資訊，請致電 1-916-445-9891。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

---

## 有關遺產追繳的通知

對於某些已故會員，對於在其 55 歲生日當天或之後接受的 Medi-Cal 福利，Medi-Cal 計劃必須向其遺產追繳還款。還款包括按服務收費和管理式護理計劃保費，以及為護理機構服務、居家及社區服務支付的論人計酬費用，以及當會員入住護理機構或接受居家及社區服務時獲得的相關醫院和處方藥服務的費用。還款金額將不能超過會員的遺囑認證遺產價值。

如需瞭解更多資訊，請瀏覽 DHCS 遺產追繳網站，網址：<http://dhcs.ca.gov/er> 或致電 1-916-650-0590。

---

## 行動通知

Aetna Better Health of California 將隨時向您傳送行動通知 (NOA) 函，通知 Aetna Better Health of California 拒絕、延遲、終止或更改醫療保健服務請求。如果您不同意計劃的決定，可以隨時向 Aetna Better Health of California 提出上訴。有關提出上訴的重要資訊，請查看上文的「上訴」部分。Aetna Better Health of California 會向您傳送 NOA 以告知您在不同意我們的決定時擁有的所有權利。

### 通知內容

如果 Aetna Better Health of California 根據醫療必需性作出全部或部分拒絕、延遲、終止或更改決定，則您的 NOA 必須包含以下內容：

- Aetna Better Health of California 打算採取的行動聲明。
- 簡明扼要地說明 Aetna Better Health of California 作出該決定的原因。
- Aetna Better Health of California 作出該決定的方式。其中應包括 Aetna Better Health of California 的服務使用條件。
- 作出該決定的醫療理由。Aetna Better Health of California 必須明確說明會員的狀況不符合哪些標準或指南。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

## 翻譯

Aetna Better Health of California 給會員提供使用常用首選語言全文翻譯的書面會員資訊，包括所有申訴和上訴通知。

通知的全文翻譯必須包括 Aetna Better Health of California 作出決定減少、暫停或停止該醫療保健服務請求的醫療理由。

如果提供的資訊沒有您的首選語言，可以要求 MCP 提供使用您的首選語言的口頭協助，以便您能更好地瞭解您收到的資訊。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

---

# 8. 應瞭解的重要號碼和詞彙

---

## 重要的電話號碼

- Aetna Better Health of California 會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)
- Medi-Cal Rx，電話：800-977-2273 (TTY：撥打 800-977-2273 並按 5 或撥打 711)
- Access 2 Care (非緊急) 載送服務：1-888-334-8352。
- 口譯和筆譯服務，請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY: 711)

---

## 應瞭解的詞彙

**臨產：**女性處於分娩的三個階段，且在分娩前不能及時安全地轉移到另一個醫院或者轉移可能危害女性或未出生嬰兒健康和安全的時段。

**急性：**突發性的醫療狀況，需要快速醫療照護且不會持續很長時間。

**美國印地安人：**根據《美國法典》第 25 卷第 1603(13)、1603(28)、1679(a) 條的定義，或根據《美國聯邦法規》第 42 卷第 136.12 條或《印地安人健保改進法》第 5 卷，被確定為有資格從印地安醫療護理提供者（印地安醫療保健服務、印地安部落、部落組織或城市印地安人組織，簡稱「I/T/U」體系）或透過合約保健服務的轉介接受健保服務的個人。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

**上訴：**會員要求 Aetna Better Health of California 審查和變更作出的有關所要求服務承保的決定。

**福利：**本健康計劃承保的健康護理服務和藥物。

**California 兒童服務 (CCS)：**為患有某些疾病或健康問題的不超過 21 歲的兒童提供服務的 Medi-Cal 計劃。

**California 健康和殘疾預防 (CHDP)：**一項公共健康計劃，用於償付公立和私立醫療服務提供者的早期健康評估費用，以發現或預防兒童和青少年的疾病和殘障。該計劃幫助兒童和青少年獲得定期的健康護理。您的 PCP 可以提供 CHDP 服務。

**個案經理：**註冊護士或社工，可以幫助您瞭解重大的健康問題，並安排醫療服務提供者進行護理。

**註冊助產護士 (CNM)：**持有「註冊護士」執照且經 California 護士註冊局認證為助產護士的個人。註冊助產士可以在正常分娩期間提供護理。

**脊椎按摩師：**透過人工矯治脊椎來治療脊椎的提供者。

**慢性疾病：**一種疾病或其他醫療問題，不能完全治癒，或者隨著時間的推移變得更糟，或者必須治療才不會惡化。

**診所：**診所是會員可以選擇作為主治醫生 (PCP) 的機構。它可以是聯邦認證健康中心 (FQHC)、社區診所、鄉村健康診所 (RHC)、印地安醫療服務提供者 (IHCP) 或其他初級護理機構。

**以社區為基礎的成人服務 (CBAS)：**為符合資格的會員提供門診、以機構為基礎的專業護理服務、社會服務、治療、個人護理、家庭和護理人員培訓與支援、營養服務、載送和其他服務。

**投訴：**會員以口頭或書面方式表達對 Medi-Cal 承保的服務、Aetna Better Health of California、縣精神健康計劃或 Medi-Cal 服務提供者所提供服務的不滿。

**連續性護理：**如果提供者和 Aetna Better Health of California 同意，計劃會員能夠在最多 12 個月內持續獲得現有網絡外提供者提供的 Medi-Cal 服務。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

**合約藥物清單 (CDL) :** Medi-Cal Rx 批准的藥物清單，您的提供者可能會從中開出您需要的承保藥物。

**福利協調 (COB) :** 為擁有多份健康保險的會員確定哪一份保險 (Medi-Cal、Medicare、商業保險或其他保險) 對治療和付款承擔主要責任的流程。

**定額手續費 :** 除了保險公司的付款之外，您通常在獲得服務時支付的費用。

**承保範圍 (承保的服務) :** Aetna Better Health of California 負責付費的 Medi-Cal 服務。承保服務受限於 Medi-Cal 合約以及本承保範圍說明書 (EOC) 和任何修正案中列出的條款、條件、限制和排除項。

**DHCS :** California 醫療保健服務部。這是監督 Medi-Cal 計劃的州辦公室。

**退保 :** 停止使用此健康計劃，因為您不再符合資格或更換為新的健康計劃。您必須簽署一份表格，表明您不再希望使用此健康計劃，或者致電 HCO 並透過電話退保。

**DMHC :** California 醫療保健計劃管理局。這是監督管理式醫療健康計劃的州辦公室。

**耐用醫療設備 (DME) :** 由醫生或其他服務提供者訂購且有醫療必需性的設備。Aetna Better Health of California 決定是租賃還是購買 DME。租賃成本不能超過購買成本。

**早期及定期篩檢、診斷及治療 (EPSDT) :** EPSDT 服務是向未滿 21 歲的 Medi-Cal 會員提供的福利，旨在幫助他們保持健康。會員必須獲取適齡的健康檢查和適當的篩檢，以便及早發現健康問題和治療疾病，以及獲取對檢查中可能發現的病症進行治療或幫助的任何治療。

**緊急醫療狀況 :** 具有以下嚴重症狀的醫療或精神狀況：例如活躍分娩（請參閱上文定義）或嚴重疼痛，並且具備健康和醫學常識的謹慎外行人可以合理地認為不立即獲得醫療護理可能：

- 將您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不正常工作

**急診室護理 :** 由醫生（或依法在醫生指導下的工作人員）執行的檢查，以確定是否存在緊急醫療狀況。在機構醫療能力範圍內，使您保持臨床穩定所需的醫療必要服務。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。



**緊急醫療載送：**使用救護車或緊急車輛載送至急診室接受緊急醫療護理。

**參保者：**是健康計劃會員並透過計劃接受服務的人士。

**現有患者：**與提供者有現有關係並在計劃規定的時間內接受過該提供者的服務的患者。

**不承保服務：**California Medi-Cal 計劃不承保的服務。

**試驗性治療：**處於人體試驗之前的實驗室和/或動物研究試驗階段的藥物、設備、程序或服務。試驗性服務不在接受臨床調查。

**計劃生育服務：**預防或延遲懷孕的服務。

**聯邦政府認證的健康中心 (FQHC)：**處於醫療服務提供者不多的區域的健康中心。您可以在 FQHC 獲得初級和預防性護理。

**按服務付費 (FFS) Medi-Cal：**儘管有時您的 Medi-Cal 計劃不承保某些服務，但您仍可透過 Medi-Cal FFS 獲得這些服務，如透過 FFS Medi-Cal Rx 提供的許多藥房服務。

**跟進護理：**常規醫生護理，在住院後或治療過程中檢查患者的進展情況。

**欺詐：**某人故意欺騙或誤導且知道欺騙可能會導致某人或他人獲得未經授權之福利的行為。

**獨立接生中心 (FBC)：**在孕婦居所之外計劃提供接生服務的健康機構，這些機構持有執照或以其他方式獲得州批准，可提供產前服務、分娩服務或產後護理以及計劃承保的其他門診服務。這些機構並非醫院。

**申訴：**會員以口頭或書面方式表達對 Aetna Better Health of California、提供者或所提供服務的不滿。向 Aetna Better Health of California 提出關於網絡內提供者的投訴就是一種申訴。

**復健服務和裝置：**幫助您保持、學習或改善日常生活技能和身體機能的健康護理服務。

**Health Care Options (HCO)：**可以幫助您從健康計劃參保或退保的計劃。

**醫療服務提供者：**醫師和專科醫師，例如與 Aetna Better Health of California 合作或在 Aetna Better Health of California 網絡內的外科醫師、治療癌症的醫師或者治療身體特殊部位的醫師。Aetna Better Health of California 網絡內提供者必須擁有在 California 執業的執照，並為您提供 Aetna Better Health of California 承保的服務。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

向專科醫生求診通常需要 PCP 的轉診。在您獲得專科醫師的護理之前，您的 PCP 必須獲得 Aetna Better Health of California 的預先批准。

對於某些類型的服務，您**不**需要獲得 PCP 的轉診，例如計劃生育、緊急護理、婦產科護理或敏感性服務。

**健康保險：**透過償付被保險人的疾病或受傷費用或直接向護理服務提供者支付費用，從而支付醫療和手術費用的保險承保。

**居家健康護理：**居家提供的專業護理服務和其他服務。

**居家健康護理提供者：**居家提供專業護理服務和其他服務的服務提供者。

**善終護理：**對患有絕症的會員提供的護理，以減少身體、情緒、社交和精神方面的不適。當會員的預期壽命不超過 6 個月時，就可以接受善終護理。

**醫院：**獲得醫生和護士提供之住院和門診護理的地方。

**住院：**入院接受住院治療。

**醫院門診護理：**在醫院執行但不住院的醫療或手術護理。

**印地安醫療服務提供者 (IHCP)：**由印第安醫療保健服務 (IHS)、印第安部落、部落組織或城市印第安組織 (I/T/U) 營運的醫療保健計劃，這些術語在《印第安人健保改進法》第 4 卷（《美國聯邦法典》第 25 卷第 1603 條）中進行了定義。

**住院治療：**您必須在醫院或其他地方過夜以獲得所需的醫療護理。

**研究性治療：**已成功完成 FDA 批准的臨床研究第一階段但尚未獲得 FDA 批准用於一般用途並且仍在 FDA 批准的臨床研究中進行研究的治療藥物、生物產品或裝置。

**長期護理：**在護理機構住院的時間超出入院當月的護理。

**管理式護理計劃：**僅為該計劃參保者使用某些某些醫生、專科醫生、診所、藥房和醫院的 Medi-Cal 計劃。Aetna Better Health of California 是一項管理式護理計劃。

**Medi-Cal Rx：**一項 FFS Medi-Cal 藥房福利服務，也稱為「Medi-Cal Rx」，它向所有 Medi-Cal 受益人提供藥房福利和服務，包括處方藥和一些醫療用品。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

**醫療之家：**將提供更好的健康護理品質、透過會員自行護理提高自我管理水平以及隨著時間推移減少可避免成本的護理模式。

**醫療載送服務：**當您無法乘坐汽車、巴士、火車或計程車參加承保的醫療約診和/或領取處方藥時，您的提供者將會為您指定相關的載送服務。當您需要乘車參加約診時，Aetna Better Health of California 支付可滿足您的醫療需求的最低載送成本。

**具備醫療必需性：**具備醫療必需性的護理是指合理且能保護生命的重要服務。患者需要獲得此類護理，以防發生重病或重度殘疾。此類護理透過治療傷病來緩解劇痛。根據《美國法典》(United States Code) 第 42 章第 1396d(r) 條，對於 21 歲以下的會員，具有醫療必需性的 Medi-Cal 服務包括對治癒或改善身體或精神疾病或狀況（包括物質濫用障礙）具有醫療必需性的護理。

**Medicare：**適用於 65 歲或以上的人士、某些 65 歲以下的殘障人士以及患有晚期腎病的人士（需要透析或腎移植的永久性腎功能衰竭，有時稱為 ESRD）的聯邦健康保險計劃。

**會員：**任何有資格參保 Aetna Better Health of California 且有權獲得所承保服務的 Medi-Cal 會員。

**精神健康服務提供者：**為患者提供精神健康和行為健康服務的持照個人。

**助產士服務：**由認證助產士 (CNM) 和持照助產士 (LM) 提供的產前、分娩時、產後護理，包括為產婦提供的計劃生育護理和為新生兒提供的即時護理。

**網絡內：**與 Aetna Better Health of California 簽約提供護理的一組醫師、診所、醫院和其他提供者。

**網絡內提供者：**參見「計劃內提供者」。

**不承保服務：**Aetna Better Health of California 不承保的服務。

**非醫療載送服務：**往返您的提供者授權的 Medi-Cal 承保服務約診以及領取處方藥和醫療用品時的載送服務。

**計劃外提供者：**不在 Aetna Better Health of California 網絡中的服務提供者。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

**其他健康保險 (OHC)：**其他健康保險 (OHC) 是指除 Medi-Cal 以外的私人健康保險和服務支付者。服務可能包括醫療、牙科、視力、藥房和/或 Medicare 補充計劃 (C 部分和 D 部分)。

**矯形裝置：**用作身體外部支撐或固定支撐的裝置，用於支撐或矯正急性受傷或患病的身體部位，並且對於會員的醫療恢復有醫療必要。

**區域外服務：**會員在服務區域之外接受的服務。

**網絡外提供者：**不屬於 Aetna Better Health of California 網絡的提供者。

**門診護理：**您不必在醫院或其他地方過夜即可獲得所需要的醫療護理。

**門診精神健康服務：**為輕度至中度精神健康疾病會員提供的門診服務，包括：

- 個人或團體精神健康評估及治療 (心理治療)
- 有臨床指示以評估精神健康狀況的心理測試
- 以監控藥物治療為目的之門診服務
- 精神科諮詢
- 門診實驗室、用品和補充劑

**舒緩治療：**為患有嚴重疾病的會員減輕身體、情緒、社交和精神方面不適的護理。舒緩治療不要求會員的預期壽命不超過 6 個月。

**計劃內醫院：**與 Aetna Better Health of California 簽約的持牌醫院，在會員接受護理時為會員提供服務。部分網絡內醫院可能為會員提供的承保服務受 Aetna Better Health of California 的醫療使用審查和品質保證政策或者 Aetna Better Health of California 與該醫院簽訂的合約限制。

**計劃內提供者 (或計劃內醫生)：**醫師、醫院或其他持照醫療保健專業人員或者持照健康機構，包括與 Aetna Better Health of California 簽約的亞急性機構，在會員接受護理時向會員提供承保的服務。

**醫生服務：**由州法律許可的持照人員行醫或整骨時提供的服務，不包括您在住院且按醫院帳單收費時由醫生提供的服務。

**計劃：**參見「管理式護理計劃」。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

**病情穩定後服務：**為了維持已經穩定的病情，在會員病情穩定後為其提供的與緊急醫療狀況相關的承保服務。病情穩定後服務及費用在承保範圍內。網絡外醫院可能需要預先批准。

**預先批准（或事先授權）：**您的 PCP 或其他提供者必須獲得 Aetna Better Health of California 的批准，然後您才能獲得某些服務。Aetna Better Health of California 將僅批准您需要的服務。如果 Aetna Better Health of California 認為您可以透過 Aetna Better Health of California 提供者獲得相當或更適當的服務，則 Aetna Better Health of California 不會批准計劃外服務提供者提供的服務。轉診不是批准。您必須獲得 Aetna Better Health of California 的批准。

**處方藥承保：**對醫療服務提供者開立的處方藥的承保。

**處方藥：**依法需要持照醫療服務提供者開立處方的藥物。

**初級護理：**參見「常規護理」。

**主治醫生 (PCP)：**為您提供大部分健康護理的持牌服務提供者。您的 PCP 可幫助您獲得所需的護理。有些護理需要首先獲得批准，除非：

- 您有緊急情況
- 您需要婦產科護理
- 您需要敏感性服務
- 您需要計劃生育服務/節育

您的 PCP 可以是：

- 全科醫生
- 內科醫生
- 兒科醫生
- 家庭醫生
- 婦產科醫生
- 印地安醫療服務提供者 (IHCP)
- 聯邦政府認證的健康中心 (FQHC)
- 鄉村健康診所 (RHC)



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

- 執業護士
- 醫生助理
- 診所

**事先授權（預先批准）：**您的 PCP 或其他提供者必須獲得 Aetna Better Health of California 的批准，然後您才能獲得某些服務。Aetna Better Health of California 將僅批准您需要的服務。如果 Aetna Better Health of California 認為您可以透過 Aetna Better Health of California 提供者獲得相當或更適當的服務，則 Aetna Better Health of California 不會批准計劃外服務提供者提供的服務。轉診不是批准。您必須獲得 Aetna Better Health of California 的批准。

**假體裝置：**連接在身體上以取代所缺失身體部位的人造裝置。

**醫療服務提供者目錄：**Aetna Better Health of California 網絡中的服務提供者清單。

**精神科緊急病症：**症狀嚴重性足以立即給您或他人帶來危險，或該精神疾病立即導致您無法供給衣食住或進行這方面的活動的精神疾病。

**公共衛生服務：**針對整個人口的醫療服務。其中包括健康狀況分析、健康監測、健康促進、預防服務、傳染病控制、環境保護及衛生、災難準備和應對以及職能健康等。

**合格的提供者：**在治療領域有資格可治療您的病症的醫生。

**重建手術：**為了矯正或修復異常的身體結構，以便盡可能改善身體機能或恢復正常外觀而執行的手術。所述身體結構異常是由先天性缺陷、發育障礙、創傷、感染、腫瘤或疾病引起的。

**轉診：**您的 PCP 表示您可以從另一個服務提供者獲得護理。部分獲承保的護理服務需要轉診和預先批准（事先授權）。

**康復和復健治療服務及設備：**幫助受傷、殘疾或慢性病患者獲得或恢復心理和身體技能的服務和設備。

**常規護理：**具有醫療必需性的服務和預防性護理、健康兒童就診或者護理，例如常規跟進護理。常規護理旨在預防健康問題。

**鄉村健康診所 (RHC)：**處於醫療服務提供者不多的區域的健康中心。您可以在 RHC 獲得初級和預防性護理。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

**敏感性服務：**關於精神或行為健康、性和生殖健康、計劃生育、性傳染病 (STI)、HIV/AIDS、性侵犯和墮胎、物質濫用障礙、性別確定護理及親密伴侶暴力的服務。

**嚴重疾病：**必須治療並可能導致死亡的疾病或病症。

**服務區：**Aetna Better Health of California 提供服務的地理區域。這包括 San Diego 和 Sacramento 縣。

**專業護理：**在專業護理機構或會員之家住院時由持牌護士、技術人員和/或治療師提供的承保服務。

**專業護理機構：**提供只有受過訓練的醫療專業人員才能提供的 24 小時護理的場所。

**專科醫生：**專門治療某些類型的健康問題的醫生。例如，矯形外科醫生治療骨折；過敏症專科醫生治療過敏症；心臟專科醫生治療心臟問題。在大多數情況下，您需要 PCP 轉診才能請專科醫生看診。

**專科精神健康服務：**為精神損害程度高於輕度至中度的有精神健康服務需求的會員提供的服務。

**絕症：**如果疾病自然發展，則無法逆轉並且很有可能在一年內死亡的病症。

**侵權賠償：**當因某種傷害而向 Medi-Ca 會員提供或即將提供福利，且該傷害應由另一方負責時，DHCS 會追討就該傷害提供給會員的福利的合理價值。

**分診（或篩選）：**由經過培訓的醫生或護士進行的健康評估，旨在確定您需要護理的緊迫性。

**急症治療護理（或急症服務）：**為治療需要醫療護理的非緊急疾病、傷病或病情提供的服務。如果網絡內提供者暫時不可用或聯絡不到，您可以從網絡外提供者處獲得急症治療護理。



請致電會員服務部，電話：1-855-772-9076 (TTY 711)。Aetna Better Health of California 全天候為您服務。此為免費電話。或者撥打 California 轉接專線 711。瀏覽我們的網站 [www.aetnabetterhealth.com/california](http://www.aetnabetterhealth.com/california)。

Aetna Better Health of California  
10260 Meanley Drive  
San Diego, CA 92131

會員服務部

1-855-772-9076

[AetnaBetterHealth.com/California](http://AetnaBetterHealth.com/California)

