



COMMUNITY HEALTH  
CENTER NETWORK

# 管理式醫療護理會員手冊





重要聯繫資訊	4
歡迎您	8
初級保健提供者和保健中心	8
預防保健	8
疾病管理	8
24 小時護理服	9
及時獲得護理服務	9
福利與服務	11
醫生就診	11
專科醫生與轉介	11
住院治療	11
居家醫療保健	12
婦產科服務	12
孕婦保健	12
Medi-Cal 會員	12
急診護理	14
緊急護理	15
兒童健康與殘障預防計劃 (CHDP)	15
加州兒童服務計劃 (CCS)	15
藥物、酒精和心理健康服務	15
品質改善/使用管理服務	15
個案管理	16



# 目錄

福利協調	16
變更您的初級護理提供者	16
未承保的服務	17
上訴/申訴程序	17
加州管理式醫療護理部 (DMHC)	18
如果您是 CHCN Medi-Cal 會員	20
會員權利與責任	21
會員權利	21
會員責任	23
資訊	24
如果您收到帳單該怎麼辦	24



---

Community Health Center Network	510.279.0200
---------------------------------	--------------

---

Alameda Alliance for Health, Membership Services	510.747.4567
--	--------------

---

### Asian Health Services

---

818 Webster St., Oakland, 94607	510.986.6800
---------------------------------	--------------

#### **Rolland & Kathryn Lowe Medical Center**

---

835 Webster St., Oakland, CA 94606	510.318.5800
------------------------------------	--------------

#### **Frank Kiang Medical Center**

---

250 East 18th St., 2nd Floor, Oakland, CA 94606	510.735.3888
---	--------------

#### **Pediatrics, San Leandro**

---

101 Callan Avenue, Suite 105, San Leandro, CA 94577	510.357.7077
---	--------------

---

### Axis Community Health

---

4361 Railroad Ave., Pleasanton, CA 94566	925.462.1755
--	--------------

---

3311 Pacific Ave., Livermore, CA 94550	925.462.1755
--	--------------

---

5925 W Las Positas Blvd., Ste 100, Pleasanton, CA 94588	925.462.1755
---	--------------

---

### Bay Area Community Health

#### **Liberty**

---

39500 Liberty Street, Fremont, CA 94538	510.770.8040
---	--------------

#### **Mowry**

---

2299 Mowry Avenue, Ste 3-B, Fremont, CA 94538	510.770.8040
---	--------------

#### **Mowry II**

---

1999 Mowry Avenue, Ste F&N, Fremont, CA 94538	510.770.8040
---	--------------

#### **Main Street Village**

---

3607 Main St., Suite B, Fremont, CA 94538	510.770.8040
---	--------------

#### **Irvington Dave**

---

40910 Fremont Blvd., Fremont, CA 94538	510.770.8040
--	--------------





## 重要聯繫資訊

### Baywell Health

---

#### West Oakland

700 Adeline, Street, Oakland, CA 94607 510.835.9610

---

#### East Oakland

7450 International Boulevard, CA 94621 510.835.9610

---

#### Albert J. Thomas Medical Center

10615 International Boulevard, CA 94603 510.835.9610

---

### La Clinica

---

#### Transit Village

3451 East 12th Street, Oakland, CA 94601 510.535.3500

---

#### Clinica Alta Vista

1515 Fruitvale, Oakland, CA 94601 510.535.6300

---

#### San Antonio Neighborhood Health Center

1030 International Blvd., Oakland, CA 94606 510.238.5400

---

#### Julian R Davis Pediatrics

5461 Foothill Blvd., Oakland, CA 94601 510.532.0918

---

### LifeLong Medical Care

---

#### Ashby Health Center

3075 Adeline St., Ste. 280, Berkeley, CA 94703 510.981.4100

---

#### Over 60 Health Center

3260 Sacramento St., Berkeley, CA 94702 510.981.4100

---

#### East Oakland

10700 MacArthur Blvd., Ste. 14B, Oakland, CA 94605 510.981.4100

---

#### Downtown Oakland

616 6th Street, Oakland, CA 94612 510.981.4100

---

#### Howard Daniel Clinic

9933 MacArthur Blvd., Oakland, CA 94605 510.981.4100

---

#### West Berkeley Family Practice

837 Addison St., Berkeley, CA 94710 510.981.4100

---



## LifeLong Medical Care 續

---

### TRUST Health Center

386 14th Street, Oakland, CA 94612

510.210.5050

---

### Lenoir Health Center

2940 Summit Street, Ste. 1B, Oakland, CA 94609

510.834.4897

---

## Native American Health Center

---

2950 International Blvd., Oakland, CA 94601

510.535.4400

---

## Tiburcio Vasquez Health Center

---

### Union City Clinic

33255 Ninth Street, Union City, CA 94587

510.471.5880

---

### Hayward Clinic

22331 Mission Blvd., Hayward, CA 94541

510.471.5880

---

### Silva Clinic

680 W Tennyson Rd., Room 12, Hayward, CA 94544

510.782.4470

---

### San Leandro Clinic

16110 East 14th Street, San Leandro, CA 94578

510.398.7500

---

### Firehouse Clinic

28300 Huntwood Ave., Hayward, CA 94544

510.398.7474

---

### Hesperian Clinic

19682 Hesperian Blvd., Ste. 101A, Hayward, CA 94541

510.471.5880

---



## 歡迎您

### Community Health Center Network 是什麼？

當您選擇初級保健提供者之後，您就成為了 Community Health Center Network 的會員。您的初級保健診所直接與 Community Health Center Network（醫療集團）合作，為您處理與協調由 Alameda Alliance for Health 或與 Community Health Center Network 簽約的其他健康方案提供的醫療保險服務。

本手冊的目的在於使您熟悉成為 Community Health Center Network 會員的意義、了解如何獲得醫療保健服務，並使您的保健計劃成為一個健康而輕鬆的選擇

請仔細閱讀本手冊，並將其放在隨時可拿到的地方以便於參考。

### 初級保健提供者和保健診所

Community Health Center Network 認為選擇性、便利性，以及您對初級保健診所提供者的感受至關重要。您的初級保健診所提供者負責管理您所需的醫療保健服務，並在您需要特殊醫療護理時將您轉介給網絡內的專科醫生。

您的初級保健診所提供者根據您的醫療保健需求做出醫療決定，而非根據任何經濟利益誘因。

### 初步健康評估 (IHA)

成為新會員後，CHCN 建議您在最初 120 天內向您的新主治醫生看診，以進行初步健康評估 (IHA)，以便您的初級保健診所提供者了解您的醫療保健需求

### 預防保健

Community Health Center Network 認為良好健康的基礎在於「預防保健」。Community Health Center Network 建議您和您所有符合資格的家庭成員定期接受檢查、免疫接種和篩檢，以保持健康。您可以致電您的初級保健診所進行預約以安排這些服務。

懷孕婦女需要早期和頻繁的護理服務。請致電您的醫生，了解您何時應該就診。

### 疾病管理

您的健康方案提供各種疾病管理計劃，例如如何應對氣喘、糖尿病和其他疾病。請聯繫您的健康方案代表以獲取有關其疾病管理計劃的具體資訊（請參閱第 4-7 頁的電話號碼清單）。

除了您的健康方案所提供的計劃外，您的初級保健診所還提供有效管理慢性病不可缺少的支援服務。請向您的初級保健診所詢問健康教育課程、糖尿病自我管理訓練、營養諮詢服務等內容。



## 24 小時護理服務

Community Health Center Network 知道無論白天或晚上都能獲得初級保健診所的服務，對您保持健康來說非常重要。當您有疑問時，請務必記得撥打您的會員 ID 卡上列出的診所電話號碼。

## 及時獲得護理服務

加州法律要求健康方案提供及時的護理服務。這意味著您獲得醫療保健和電話建議的等待時間受到限制。如果您在及時獲得護理方面遇到問題，您應該致電您的健康方案代表。如果您的健康方案無法解決您的問題，請致電 1.888.466.2219 聯繫管理醫療保健部。

### 預約等待時間

您有權在以下時間範圍內進行預約：

#### 主治醫生 (PCP) 的預約

預約類型：	預約與看診時間：
非緊急預約	提出請求的 10 個工作天內
第一次婦產科產前預	提出請求的 10 個工作天內
需要事先授權的緊急預約	提出請求的 96 小時內
不需要事先授權的緊急預約	提出請求的 48 小時內

#### 專科醫生/其他預約

預約類型：	預約與看診時間：
與專科醫生的非緊急預約	提出請求的 15 個工作天內
第一次婦產科產前預約	提出請求的 15 個工作天內
與行為健康提供者的非緊急預約	提出請求的 10 個工作天內
與輔助服務提供者的非緊急預約	提出請求的 15 個工作天內
需要事先授權的緊急預約	提出請求的 96 小時內
不需要事先授權的緊急預約	提出請求的 48 小時內



預約等待時間（續）  
您有權在以下時間範圍內進行預約：

所有保健提供者等待時間/電話/語言服務

預約類型：	預約與看診時間：
門診等待時間	60 分鐘
回電時間	1 個工作天
接聽電話時間	10 分鐘
透過電話獲得護理服務	全天候提供承保範圍服務
電話分診和篩檢	等待時間不超過 30 分鐘
語言服務	全天候提供口譯服務

等待時間例外情況

- 及時獲得護理的法律目的是確保您獲得所需的護理服務。有時您需要的預約時間甚至比法律要求的時間還要早。在這種情況下，您的醫生可以要求縮短預約時間。
- 有時，等待更長的護理預約時間不會造成問題。如果不會對您的健康造成損害，您的保健提供者可能會給更長的等待時間。您的醫療記錄中必須註明，較長的等待時間不會對您的健康造成損害。
- 如果由於您所在地區的保健提供者不足而使您無法及時預約，您的健康方案必須協助您與合適的保健提供者預約。



## 福利與服務

每項健康方案提供的福利和服務各不相同。若要了解您的健康方案提供的福利和服務內容，請參閱該方案的「承保證明」或聯絡您的方案會員服務代表。（請參閱第 4-7 頁的電話號碼清單）。



### 醫生就診

當您致電您的初級保健診所安排例行預約時，或當您的初級保健診所提供者將您轉介並致電專科醫生進行預約時，請讓他們知道您是 Community Health Center Network 的會員。如果您受傷或有緊急醫療問題，請致電您的初級保健診所尋求指示和/或醫療建議。

當您到達預約地點時，請出示您的會員 ID 卡。

### 轉介至專科醫生及其他服務

Community Health Center Network 擁有龐大的專科醫生網絡，例如治療心臟問題的心臟科醫生和治療腎臟問題的腎病學家。與我們簽約的健康方案會員手冊中提到的許多（但不是全部）專科醫生也與 Community Health Center Network 簽約。CHCN 還與放射醫學和實驗室提供者簽約，為您提供必要的診斷檢測。您的初級保健診所提供者將指導並轉介您接受這些服務。向網絡外的保健提供者（未與 CHCN 簽約的保健提供者）尋求服務可能會被拒絕。

### 住院治療

您的護理計劃可能會需要您住院進行治療。在醫療必要的情況下，您的初級保健診所提供者 - 或您轉介就診的網絡內專科醫生 - 必須讓您接受住院服務；除非您有緊急情況，否則任何主治提供者都可以命令您住院。這非常重要，因為如果沒有您的初級保健提供者的命令，您可能需要自己支付醫院帳單。「醫療必要」住院是指您的初級保健診所提供者根據您的病況決定您必須住院才能接受最佳護理服務。首先聯繫您的初級保健診所並按照他們的指示辦理住院。

請記得隨身攜帶您的會員 ID 卡，並在您抵達時向醫院的住院工作人員出示。您的健康方案可能不承保病房內的某些設施，例如電視和電話。



### 居家醫療保健

有時，會員接受居家護理服務比在醫院接受護理服務更好。如果是這種情況，您的初級保健診所提供者將與 Community Health Center Network 一起合作，以便為您做好居家醫療保健的安排。

### 婦產科服務

Health Center Network 的成人和青少年會員有權及時獲得懷孕相關的服務，並且可以選擇 Community Health Center Network 的保健提供者，無論您有無事先與初級保健診所提供者進行安排。請聯繫 Community Health Center Network 以取得網絡保健供應商清單（請參閱第 4-7 頁的電話號碼清單）。



### 孕婦保健

Community Health Center Network 承保產前護理，即嬰兒出生前的所有必要檢查，以及嬰兒出生後的定期檢查。Community Health Center Network 照顧您懷孕期間的醫療保健需求，確保您和寶寶的健康。在您分娩後，如果沒有出現併發症，您可以在自然分娩後住院 48 小時，或在剖腹產後住院 96 小時。如果您和您的保健提供者決定您可以提早出院回家，護理人員可能會到您的家中查看您的情形。您的保健提供者將為您安排此事宜。

### Medi-Cal 會員敏感服務

Community Health Center Network Medi-Cal 的成人和青少年會員有權及時獲得保密性的敏感服務，並且可以選擇任何有意願的醫生或保健提供者，而無需事先與您的初級保健診所進行安排。





### 青少年敏感護理服務

如果您未滿 18 歲，您可以無需父母或監護人的許可接受某些服務。這些服務稱為未成年人同意服務。不需經過父母或監護人許可，您可以獲得以下服務：

- 性侵害服務，包括門診心理健康護理
- 懷孕
- 計劃生育和節育
- 墮胎服務

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

- 門診心理健康護理：
  - 性侵害
  - 亂倫
  - 人身暴力
  - 虐待兒童
  - 當您有傷害自己或他人的想法時
- HIV/AIDS 的預防、檢測和治療。
- 性傳染疾病的預防、檢測和治療。
- 物質使用疾患治療。

專科醫生心理健康服務由您居住郡的郡心理健康方案承保。

對於妊娠試驗、計劃生育服務、節育服務或性傳染疾病服務，您所選擇的醫生或診所不必是 CHCN 網絡的一部分。您可以選擇任何 Medi-Cal 保健提供者並向他們尋求這些服務，而無需進行轉介或事先批准（事先授權）。對於不屬於專科心理健康服務的未成年人同意服務，您可以前往網絡內的保健提供者尋求服務，而無需進行轉介和事先批准。您的主治醫生無需轉介您，您也無需獲得 CHCN 的事先批准即可獲得本會員手冊涵蓋的未成年人同意服務。

未成年人可以撥打免費全天候護士諮詢熱線 **1.888.433.1876**，與會員代表私下討論健康問題。

我們不會向父母或監護人發送有關尋求敏感服務的資訊。請參閱「隱私服務通知」部分，以了解如何要求與敏感服務相關的保密通訊的資訊。]





## 成年人敏感服務

身為成年人（18 歲或以上），您可能不想向您的主治醫生尋求某些敏感服務。如果是敏感服務，您可以選擇任何醫生接受下列護理服務：

- 計劃生育和節育（包括 21 歲及以上成年人結紮）
- 妊娠試驗和諮詢
- 性傳染疾病的預防、檢測和治療
- HIV/AIDS 的預防和檢測
- 性侵害護理
- 門診墮胎服務

您所選擇的醫生或診所不必屬於 CHCN 網絡。您可以選擇任何 Medi-Cal 提供者並向他們尋求這些服務，而無需轉介或事先批准（事先授權）。網絡外保健提供者提供與敏感護理無關的服務可能不在承保範圍內

如需提供這些服務的醫生或診所的協助，您可以致電我們的客戶服務部：**1.510.297.0242**。

如果您在獲得這些服務（包括交通）方面需要協助，您可以致電您的健康方案代表。我們不會向其他家庭成員發送有關尋求敏感服務的資訊。請參閱「隱私服務通知」部分，以了解如何要求與敏感服務相關的保密通訊的資訊。]

## 急診護理

如需急診護理，請致電 911 或前往離您最近的急診室 (ER)。在需要急診護理的情況下，您不需要事先批准（事先授權）

急診護理是指危及生命的醫療狀況。急診護理是指具有一般健康和醫學嘗試的非專業（合理）人士（非醫療保健專業人員）可能預期的疾病或傷害，在沒有進行醫療護理的情況下，可能導致：

1. 將個人的健康（或對孕婦而言，是指婦女或其未出生孩子的健康）置於嚴重危險之中。
2. 身體機能嚴重受損。
3. 任何身體器官或部位的嚴重功能障礙。

例子可能包括但不限於：

- 心臟病發作（胸痛）
- 中風
- 難以控制的出血
- 中毒
- 喪失意識
- 呼吸困難

如果出現危及生命的緊急情況，請立即撥打 911 尋求協助，或前往離您最近的急診室。您必須致電您的初級保健診所，或請人幫忙在 24 小時內為您打電話。除非您有其他緊急情況，否則您不應再前往急診室。請勿去急診室接受常規護理或不需要立即進行的護理。您應該從最了解您的主治醫生那裡獲得常規護理。



## 緊急護理

緊急護理問題是指應該先致電您的初級保健診所進行處理的問題。需要立即就醫但不被視為緊急情況的例子有：

- 感冒、喉嚨痛、咳嗽
- 發燒
- 嘔吐
- 疑似骨折
- 碰撞造成的瘀傷
- 小撕裂傷
- 扭傷、拉傷
- 抽筋
- 腹瀉
- 輕微燒傷
- 耳痛
- 皮疹
- 腺體腫脹

## 兒童健康與殘障預防計劃 (CHDP)

兒童健康與殘障預防 (CHDP) 是一項預防計劃，為加州的低收入兒童和青少年提供定期的健康評估和服務。根據聯邦政府規定的早期和定期篩檢、診斷和治療 (EPSDT) 計劃，所有從出生到 21 歲的 Medi-Cal 接受者都有資格獲得 CHDP 安排的定期健康評估和服務。

CHCN 初級保健診所提供者進行這些健康檢查，並在必要時提供轉介治療。

## 加州兒童服務計劃 (CCS)

CCS 計劃為患有符合 CCS 資格的 21 歲以下兒童和青少年提供診斷和治療服務、醫療案例管理服務以及物理和職能治療服務。

如果 CHCN 會員的孩子符合資格，Community Health Center Network 將和您的初級保健診所提供者共同協調此項護理服務。

## 藥物、酒精和心理健康服務

身為 Community Health Center Network 的會員，您可以致電您的初級保健診所，他們可以聯繫適當的機構為您安排藥物、酒精或心理健康治療。

## 品質改善/使用管理服務

Community Health Center Network 向其會員提供有關其使用管理 (UM) 計劃的資訊，此為應要求提供的服務。所提供的 UM 計劃相關資訊可能包括：

- 計劃說明
- 用於授權、修改或拒絕服務的標準和/或指南
- UM 政策和程序

如需索取資訊，請聯繫 **Community Health Center Network** 客戶服務部，電話：**510.297.0242**。

請注意，Community Health Center Network 可能會收取特定費用，以支付相關的複印和郵寄費用。



## 個案管理

CHCN 基本個案管理計劃提供一系列服務，包括護理協調和使用管理 (UM)。CHCN 基本個案管理計劃為經評估具基本個案管理需求的會員提供高品質、整合性、具文化能力的個案管理服務。該計劃透過以下方式達到此目標：

- 使用合格的員工合作識別和評估會員在個案管理服務上的生理、行為、認知、功能和社交需求。
- 為每位會員制定護理協調方案，其中包括會員本身和護理人員的意見。

基本個案管理計劃的目標為：

- 協助確定適當的保健提供者和設施（醫療、復健和支援服務），以滿足會員的護理需求。
- 促進保健提供者和會員/家庭成員之間直接溝通。
- 為會員和家庭成員提供教育，包括在必要時改變其生活方式。
- 協調彼此劃分和關聯的服務（加州兒童服務、區域中心、行為健康）並轉介給適當的社區資源和機構。
- 持續改善個案管理系統、流程和結果。

## 福利協調

如果您還參加了其他健康保險方案，Community Health Center Network 和您的其他方案必須根據「福利協調」(Coordination of Benefits) 的流程協調給付。您必須向您的初級保健診所和/或 Community Health Center Network 提供您的其他健康保險資訊，以便我們確定哪家保險公司是服務的主要或次要給付者。Community Health Center Network 將與其他保險公司合作，確保您獲得所提供福利的全部價值。

## 變更您的初級護理提供者

作為 Community Health Center Network 的會員，您可以在一年中的任何時間更換到不同的初級保健診所。如果您想更換到其他初級保健診所，請致電您的健康方案會員部（請參閱第 4-7 頁的電話號碼清單）以取得說明。健康方案可能會詢問您想要更換初級保健診所的原因。誠實回答問題將有助於 Community Health Center Network 今後為您和其他會員提供更好的服務。

**Alameda Alliance for Health: 510.747.4567**



### 未承保的服務

未承保的服務由您的健康方案定義。請閱讀健康方案的「承保證明」或聯絡其會員服務部以獲取更多資訊。

如果您對這些服務有疑問，您也可以致電 **Community Health Center Network** 客戶服務部：

**510-297-0242**。

然而，一般來說，任何未經您的初級保健診所提供者命令或未經 Community Health Center Network 授權的服務（緊急情況除外）可能會被視為不在承保範圍內。

### 上訴/申訴程序

如果您有疑慮或投訴，包括有關福利或服務提供的問題，請致電您診所的會員服務代表（請參閱第 4-7 頁的電話號碼清單）。工作人員將盡快解答您的疑問或解決您的問題。

如果您認為您的初級保健診所無法充分解決您的投訴問題，您可以致電 Community Health Center Network 客戶服務部或您的健康方案代表（請參閱第 4-7 頁的電話號碼清單）。

如果您被拒絕提供服務，而您並不同意被拒絕的原因，您可以提出重新考慮該決定的要求。您或您的醫生可以致電或寫信至 Community Health Center Network 或適當的健康方案代表（Alameda Alliance for Health）來提出要求。您也可以要求獨立的外部審核員進行審核。獨立於 Community Health Center Network 的第三方 Alameda Alliance for Health 將對此進行審查。

### **Community Health Center Network**

**101 Callan Avenue, Suite 107, San Leandro, CA 94577**

會員可致電 **510-297-0242** 聯繫 **Community Health Center Network**

### **Alameda Alliance for Health**

收件人：**Alliance 申訴與上訴部**

**1240 South Loop Road, Alameda, CA 94502**

會員可致電 **510-747-4567** 聯繫 **Alameda Alliance for Health** 或撥打免付費電話 **1-877-932-2738**（聽力或言語障礙 (TTY) 請撥 **1-800-735-2929** 或 **711**)

**[www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org)**

如果您認為延遲治療會對您的健康造成傷害，您可以致電適當的健康方案代表並要求加速上訴程序。該小組將在 **72** 小時內回覆您。



### 加州管理式醫療護理部 (DMHC)

加州管理式醫療護理部負責監督醫療護理服務方案。該部門設有免付費電話專線 (1-888-466-2219)，用於接受有關健康方案的投訴。聽力和言語障礙人士可以使用加州中繼服務的免付費電話 1-877-688-9891 (TDD) 聯繫該部門。該部門的網站 (<http://www.hmohelp.ca.gov>) 提供線上投訴表格和說明。

如果您想對您的健康方案提出申訴，您應該先致電您的方案代表並尋求會員服務。在聯繫加州管理式醫療護理部門之前，請先使用該方案的申訴流程。如果您需要涉及緊急情況的申訴協助，或者您的申訴超過 30 天仍未得到解決，除了任何其他您可以使用的爭議解決程序之外，您還可以致電健康方案部門進行投訴審查程序。您未能使用這些程序並不妨礙您使用法律規定的任何其他補救措施。



### 對有爭議的護理服務提出獨立審查請求：

如果您認為健康方案或與其簽約之其中一方不當拒絕、修改或延遲醫療護理服務，您可以向管理式醫療護理部 (DMHC) 要求對有爭議的醫療保健服務提供者進行獨立醫療審查 (IMR)。「有爭議的醫療保健服務」是指根據您所簽訂的合約，針對您有資格獲得承保和給付的任何醫療護理服務，完全或部分由於該服務不符合醫療必要要求而被健康方案或其簽約的保健提供者拒絕、修改或延遲。

IMR 流程是您可以使用的任何其他程序或補救措施。您無需為 IMR 支付任何類型的申請或處理費用，您有權提供支持請求 IMR 的資訊。

健康方案必須向您提供 IMR 申請表，以及拒絕、修改或延遲醫療護理服務的任何申訴處理信。決定不參與 IMR 流程可能會導致您喪失針對有爭議醫療護理服務而對健康方案採取法律行動的任何法律權利。

您提出的 **IMR** 申請將由 **DMHC** 審核，以確認：

1. 您的保健提供者已推薦醫療護理服務作為醫療必要服務，或 (B) 您已接受經保健提供者確定為醫療必要的緊急護理或急診服務，或 (C) 您已接受網絡內保健提供者提供的診斷或您申請獨立審查的醫療狀況之治療；以及
2. 有爭議的醫療護理服務已被健康方案或其簽約的保健提供者拒絕、修改或延遲，完全或部分根據該醫療護理服務不是醫療必要的決定；以及
3. 您已向健康方案或其簽約的保健提供者提出申訴，並且有爭議的決定獲得支持，或申訴在 30 天後仍未獲得解決。如果您的申訴需要快速審查，您可以立即提請部門注意。在特殊且令人信服的情況下，DMHC 可能會豁免您遵循健康方案申訴流程的要求。

您已向健康方案或其簽約的保健提供者提出申訴，並且有爭議的決定獲得支持，或申訴在 30 天後仍未獲得解決。如果您的申訴需要快速審查，您可以立即提請部門注意。在特殊且令人信服的情況下，DMHC 可能會豁免您遵循健康方案申訴流程的要求。



**對有爭議的護理服務提出獨立審查請求 (續):**

對於非緊急案件，DMHC 指定的 IMR 組織必須在收到您的申請和支持文件後 30 天內做出決定。對於涉及對您的健康造成迫切嚴重威脅的緊急案件，包括但不限於嚴重疼痛、可能喪失生命、肢體或主要身體功能，或您的健康狀況立即嚴重惡化，IMR 組織必須在 3 個工作天內提供決定。

如需了解有關 IMR 流程的更多資訊，或索取申請表，請致電 1-888-466-2219 或撥打聽力或言語障礙 (TTY) 專線 1-877-688-9891。您也可以從以下網站取得資訊: <https://www.dmhc.ca.gov>

**如果您是 COMMUNITY HEALTH CENTER NETWORK MEDI-CAL 會員：  
如果您對 COMMUNITY HEALTH CENTER NETWORK 不滿意，您可以選擇以下其他選項：**

**州聽證會：**

**作為 COMMUNITY HEALTH CENTER NETWORK MEDI-CAL 會員，您可以在此流程中隨時致電或寫信至以下地址請求舉行州聽證會：**

**加州社會服務部**

**州政府聽證會辦公室**

**PO BOX 944243, MAIL STATION 09-17-37**

**SACRAMENTO, CA 94244-2430**

**電話號碼：1 (800) 952-5253**

**聽力或言語障礙 (TTY) 可撥打 1-(800) 952-8349 或 711**

**調查專員：**

**身為 Community Health Center Network Medi-Cal 會員，您可以致電 1(888) 452-8609 或透過電子郵件聯繫調查專員辦公室，以便為您提供協助；**

**[MMCDombudsmanOffice@dhcs.ca.gov](mailto:MMCDombudsmanOffice@dhcs.ca.gov)**





## 會員權利與責任

### 會員權利

- 無論您的宗教、種族、國籍、年齡、性別、性取向、殘疾或財務狀況為何，您始終有權獲得有尊嚴的對待，並獲得體貼和尊重的護理服務。
- 您有權接受具備文化能力/無歧視的服務。
- 您有權與網絡內的保健提供者及時取得聯繫。
- 您有權選擇 CHCN 網絡內的初級保健提供者。
- 您有權以您可以理解的方式獲取有關您的診斷、治療和預後的完整與最新資訊，無論承保費用為何。
- 根據聯邦法律，您有權獲得以下服務：計劃生育、獨立生產中心 (Freestanding Birth Centers)、聯邦合格保健中心 (Federally Qualified Health Centers)、印第安保健診所 (Indian Health Clinics)、助產服務、鄉村保健中心 (Rural Health Centers)、性傳染疾病服務，以及 CHCN 網絡以外的急診服務。
- 您有權收到以您的偏好語言完整翻譯的書面會員資訊。
- 您有權提出要求並根據《福利與機構法規》(Welfare & Institutions Code) 第 14182 (b) (12) 條的要求及時獲得其他格式（例如點字、大字體印刷、音訊檔和無障礙電子格式）的免費書面會員資訊。
- 您有權與保健提供者一起參與有關您自己的醫療護理決策，包括拒絕治療的權利。
- 您有權不受到作為脅迫、遵守紀律、便利或報復手段的任何形式的限制或隔離。
- 根據《聯邦法規彙編》第 45 條第 164.524 和 164.526 條中的規定，您有權收到您的醫療記錄副本並要求對其進行修改或更正
- 您有權自由行使這些權利，而不會導致 CHCN、您的保健提供者或州對您的對待方式產生不利影響。





### 會員權利 (續)

- 您有權獲得未成年人同意服務。
- 您有權更換您的初級保健提供者。
- 您有權制定預先醫療指示。
- 您有權獲得護理協調服務。
- 如果您的服務或福利被拒絕，並且您已向您的健康方案提出上訴但仍對裁決不滿意，或者如果您在 30 天後仍未獲得上訴裁決，您有權要求舉行州聽證會，包括可以加速舉行聽證會情況的相關資訊。
- 您有權以口頭或書面形式向您的健康方案表達對組織或您所接受護理服務的不滿。
- 您有權獲得您醫療記錄中包含的所有資訊。您有權與您的初級保健醫生分享任何遠距醫療服務記錄。除非您反對，否則這些記錄將與您的初級保健醫生共享。
- 您有權獲得您使用語言的免費口譯服務。
- 您有權在當地法律援助辦公室或其他團體獲得免費法律協助。
- 您有權向健康方案對拒絕、推遲或限制您服務或福利的決定提出上訴。
- 您有權享受醫生和醫務人員在一般情況下提供的一切隱私考量。
- 您有權了解 CHCN 決定拒絕、延遲或修改醫療護理請求的醫療原因。
- 您有權獲得有關您的健康方案及其服務的資訊，包括承保服務、醫療從業人員，以及會員權利和責任。

如需了解這些權利的進一步說明，請務必要求索取您保健診所的《隱私條例通知》。Community Health Center Network 的《隱私條例通知》發佈於我們的網站 [chcnetwork.org](http://chcnetwork.org) 或可透過電子郵件索取。



## 會員責任

- 您有責任與初級保健診所提供者公開談話，
- 以建立奠基於信任與合作的保健提供者/患者關係。
- 您有責任及時提供有關地址、家庭狀況和其他醫療保險變更的資訊，以幫助 CHCN 維護準確及最新的記錄。
- 您有責任攜帶管理式醫療護理方案的會員 ID 卡，並在接受任何醫療服務之前出示該卡。
- 您有責任以尊重和禮貌的方式對待所有 CHCN 員工和保健提供者員工。
- 您有責任提出問題，以確保您理解收到的醫療指示。
- 您有責任告訴您的初級保健診所提供者與您健康相關的重要資訊，並在健康問題變得嚴重之前獲得護理服務。
- 您有責任遵守排定的預約時間，如有取消，請提前 24 小時致電告知。
- 您有責任遵守管理式醫療護理方案的會員規則，並在註冊時閱讀所有資料。



## 資訊

如果您收到帳單該怎麼辦：

如果出現失誤而使您收到醫療保健提供者或醫院的帳單，請確保按照以下步驟進行：

- 打開帳單並檢查您的會員資訊是否正確。
- 不要付款。在帳單上面寫下您的會員 ID 號碼和管理式醫療護理方案名稱。

如何獲得口譯服務：

**Alameda Alliance for Health: 1-510-747-4567 或免付費電話 1-877-932-2738 (聽力或言語障礙 (TTY)  
請撥 1-800-735-2929 或 711)**





## Community Health Center Network

101 Callan Avenue, Suite 107

San Leandro, CA 9457

主要電話: 510.297.0200

主要傳真號碼: 510.297.0209

[chcnetwork.org](http://chcnetwork.org)

