

Blue Shield TotalDual Plan, (HMO D-SNP) | 2024 年福利摘要

如果您有疑問，請致電 Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413（聽障和語障專線：711），服務時間為每週七天，上午 8:00 至晚上 8:00。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請造訪 www.blueshieldca.com/medicare。



簡介

本文件簡要概述了Blue Shield TotalDual Plan所承保的各項福利和服務。其中包括常見問題解答、重要聯絡資訊、所提供的各項福利和服務概述以及有關您作為Blue Shield TotalDual Plan會員的權利的資訊。*關鍵詞彙及其定義按字母順序出現在《承保內容證明》的最後一章中。*

目錄

A. 免責聲明	3
B. 常見問題(FAQ)	6
C. 承保服務清單	10
D. Blue Shield TotalDual Plan 之外承保的各項福利	24
E. Blue Shield TotalDual Plan、Medicare 和 Medi-Cal 不承保的服務	27
F. 身為計劃會員您應有的權利	28
G. 如何對被拒絕、延遲或修改的服務提出投訴或上訴.....	30
H. 如果您懷疑有詐欺行為該怎麼辦	30



如果您有疑問，請致電 Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413（聽障和語障專線：711），服務時間為每週七天，上午 8:00 至晚上 8:00。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請造訪 www.blueshieldca.com/medicare。

A. 免責聲明



這是2024年Blue Shield TotalDual Plan承保的醫療服務摘要。這只是個概要。請閱讀《承保內容證明》以獲取完整的各項福利清單。所提供的福利資訊並未列出我們承保的每項服務或列出所有限制或除外項目。要獲取我們承保的服務的完整清單，請參閱《承保內容證明》(EOC)：www.blueshieldca.com/MAPDdocuments2024或每週七天，上午8:00至晚上8:00也可致電客戶服務中心1-800-452-4413（聽障和語障專線：711）。附註：EOC將於2023年10月15日之前在我們的網站上發佈。

- ❖ Blue Shield of California 是一種 HMO 和一項具有 Medicare 合約的 HMO D-SNP 計劃。該計劃還與加州 Medi-Cal (Medicaid) 計劃簽訂了書面協議，以協調您的 Medi-Cal (Medicaid) 各項福利。
- ❖ Blue Shield TotalDual Plan 包括 D 部分承保，提供處方藥承保，讓您可以透過一項計劃方便地同時獲得承保的醫療和處方藥。
- ❖ 要加入 Blue Shield TotalDual Plan，您必須同時擁有 Medicare A 部分和 Medicare B 部分、符合 Medi-Cal (Medicaid) 資格，並且居住在我們的服務區域。我們的服務區域包括洛杉磯縣和聖地牙哥縣。
- ❖ 我們的計劃《醫療服務提供者名錄》位於我們在 www.blueshieldca.com/find-a-doctor 的網站上。
- ❖ 我們的計劃《藥房名錄》位於我們在 www.blueshieldca.com/medpharmacy2024 的網站上。
- ❖ 要獲取有關承保藥物的最完整和最新的資訊，您可以造訪我們的網站：www.blueshieldca.com/medformulary2024。
- ❖ 如需瞭解更多有關 Medicare 的資訊，您可以閱讀《Medicare & You》手冊。其中摘要了 Medicare 各項福利、權利和保障，並解答有關 Medicare 的最常見問題。您可以在 Medicare 網站（www.medicare.gov）上取得；每週 7 天，每天 24 小時也可致電 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) 索取。聽障和語障人士可致電 1-877-486-2048。如需瞭解更多有關 Medi-Cal 的資訊，您可以查看加州醫療保健服務部 (DHCS) 網站（www.dhcs.ca.gov/）或在週一至週五上午 8:00 至下午 5:00 致電 Medi-Cal 投訴專員辦公室：1-888-452-8609。對於擁有 Medicare 和 Medi-Cal 的人士，還可以於週一至週五上午 9:00 至下午 5:00 致電特別投訴監察員：1-855-501-3077。
- ❖ 您可以免費獲取此文件的其他格式，例如大字版、盲文版或語音檔。請致電 1-800-452-4413（聽障和語障專線：711），服務時間為每週七天，上午 8:00 至晚上 8:00。這是免付費電話。



如果您有疑問，請致電 Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413（聽障和語障專線：711），服務時間為每週七天，上午 8:00 至晚上 8:00。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請造訪 www.blueshieldca.com/medicare。

- ❖ The company complies with applicable state laws and federal civil rights laws and does not discriminate, exclude people, or treat them differently on the basis of race, color, national origin, ethnic group identification, medical condition, genetic information, ancestry, religion, sex, marital status, gender, gender identity, sexual orientation, age, mental disability, or physical disability. La compañía cumple con las leyes de derechos civiles federales y estatales aplicables, y no discrimina, ni excluye ni trata de manera diferente a las personas por su raza, color, país de origen, identificación con determinado grupo étnico, condición médica, información genética, ascendencia, religión, sexo, estado civil, género, identidad de género, orientación sexual, edad, ni discapacidad física ni mental. 本公司遵守適用的州法律和聯邦民權法律，並且不會以種族、膚色、原國籍、族群認同、醫療狀況、遺傳資訊、血統、宗教、性別、婚姻狀況、性別認同、性取向、年齡、精神殘疾或身體殘疾而進行歧視、排斥或區別對待他人。
- ❖ 當本文件中提到「我們」或「我們的」時，指的是加州醫生服務中心（營業名稱為 dba Blue Shield of California）。當文件中提到「計劃」或「我們的計劃」時，指的是 Blue Shield TotalDual Plan。
 - Attention: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-800-452-4413 (TTY: 711), 8:00 a.m. to 8:00 p.m., seven days a week. The call is free.
 - Español (Spanish): ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al Blue Shield TotalDual Plan 1-800-452-4413 (TTY: 711) de 8:00 a.m. a 8:00 p.m., los 7 días de la semana.
 - 繁體中文 (Chinese): 注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 Blue Shield TotalDual Plan 1-800-452-4413（聽障和語障專線：711），服務時間為每週七天，上午 8:00 至晚上 8:00。這是免付費電話。
 - Tiếng Việt (Vietnamese): CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số Blue Shield TotalDual Plan 1-800-452-4413 (TTY: 711) 8 giờ sáng–8 giờ tối, 7 ngày trong tuần. HOẶC Ban.
 - Tagalog (Tagalog – Filipino): PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa Blue Shield TotalDual Plan 1-800-452-4413 (TTY: 711)
 - 한국어 (Korean): 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. Blue Shield TotalDual Plan 1-800-452-4413(TTY: 711)번으로 전화해 주십시오, 오후 8 시, 7 일 주일 오전 8 시.



如果您有疑問，請致電 Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413（聽障和語障專線：711），服務時間為每週七天，上午 8:00 至晚上 8:00。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請造訪 www.blueshieldca.com/medicare。

- Հայերեն (Armenian): ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ՝ Եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ անվճար կարող են տրամադրվել լեզվական աջակցության ծառայություններ: Ձանգահարեք Blue Shield TotalDual Plan 1-800-452-4413 (TTY (հեռատիպ)՝ 711)
 - فارسی (Farsi): توجه: اگر فارسی صحبت می‌کنید، خدمات کمک زبانی به صورت رایگان در دسترس شما است. با شماره 1-800-452-4413 (TTY: 711) از 8:00 صبح تا 8:00 بعدازظهر، هفت روز در هفته تماس بگیرید. این تماس رایگان است. تسهیلات کنید، می‌گفتگو فارسی زبان به اگر توجه توجه
- Русский (Russian): ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните в план Blue Shield TotalDual Plan по номеру 1-800-452-4413 (TTY: 711).
- 日本語 (Japanese): 注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。Blue Shield TotalDual Plan 1-800-452-4413 (TTY:711) まで、お電話にてご連絡ください。
- العربية (Arabic): ملحوظة: إذا كنت تتحدث اللغة العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل على Blue Shield TotalDual Plan برقم 1-800-452-4413 (TTY:711).
- ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi): ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। Blue Shield TotalDual Plan 1-800-452-4413 (TTY:711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।
- ខ្មែរ (Cambodian/Khmer): ប្រយ័ត្ន៖ បើសិនជាអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ, សេវាជំនួយផ្នែកភាសា ដោយមិនគិតល្អូល គឺអាចមានសំរាប់បំរើអ្នក។ ចូរ ទូរស័ព្ទ Blue Shield TotalDual Plan 1-800-452-4413 (TTY:711)។
- Hmoob (Hmong): LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, cov kev pab txog lus, muaj kev pab dawb rau koj. Hu rau Blue Shield TotalDual Plan 1-800-452-4413 (TTY:711).
- हिंदी (Hindi): ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। Blue Shield TotalDual Plan 1-800-452-4413 (TTY:711) पर कॉल करें।
- ภาษาไทย (Thai): เรียน: หากคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร Blue Shield TotalDual Plan 1-800-452-4413 (TTY:711).
- اُردُو (Urdu): خبردار: اگر آپ اردو بولتے ہیں، تو آپ کو زبان کی مدد کی خدمات مفت میں دستیاب ہیں۔ کال کریں Blue Shield TotalDual Plan 1-800-452-4413 (TTY:711)۔



如果您有疑問，請致電 Blue Shield TotalDual Plan : 1-800-452-4413 (聽障和語障專線：711)，服務時間為每週七天，上午 8:00 至晚上 8:00。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請造訪 www.blueshieldca.com/medicare。

- 您可免費索取該文件的其他格式，例如大字版、盲人版或語音版。請致電 1-800-452-4413（聽障和語障專線：711），服務時間為每週七天，上午 8:00 至晚上 8:00。這是免付費電話。
- 您可要求現在和未來都收到英文以外的其他語言或不同格式的文件。要提出請求，請聯絡 Blue Shield TotalDual Plan 客戶服務部。您的慣用語言和格式將被保留以供將來通訊之用。要對您的偏好進行任何更新，請聯絡 Blue Shield TotalDual Plan 客戶服務部。

B. 常見問題(FAQ)

下表列出了常見問題。

常見問題	解答
什麼是 Medicare-Medi-Cal 協調計劃？	Medicare-Medi-Cal coordination Plan 是一項與 Medicare 和 Medi-Cal 簽訂合約的健康計劃，為參保者提供這兩個計劃的各項福利。它適合年滿 65 歲的人。Medicare-Medi-Cal Coordination Plan 是由醫生、醫院、藥房、長期服務與支援(LTSS)和其他醫療服務提供者組成的組織。它還設有護理協調員來幫助您管理所有醫療服務提供者以及服務和支援。大家一起合作提供您所需的護理。
我能否在 Blue Shield TotalDual Plan 中獲得與現在相同的 Medicare 和 Medi-Cal 各項福利？	<p>您將直接從 Blue Shield TotalDual Plan 獲得大部分承保的 Medicare 和 Medi-Cal 各項福利。您要與醫療服務提供者團隊合作，因為他們會協助判斷哪些服務最能滿足您的需求。這意味著您現在獲得的一些服務可能會根據您的需求以及您的醫生和護理團隊的評估而有所變動。您還可以像現在一樣直接從州或縣機構獲得健康計劃之外的其他各項福利，如居家支援性服務 (IHSS)、專科心理健康和物質濫用症服務或區域中心服務。</p> <p>您參保 Blue Shield TotalDual Plan 時，您和您的護理團隊將合作訂定個人護理計劃解決您的健康和支援需求、反映您的個人偏好和目標。</p> <p>如果您正在服用的是 Blue Shield TotalDual Plan 通常不承保的 Medicare D 部份處方藥，您可取得暫時供應量，我們會協助您過渡到另一種藥物，或在具醫療必要性時協助您取得例外處理，讓 Blue Shield TotalDual Plan 承保您的藥物。如需瞭解更多資訊，請致電客戶服務中心：1-800-452-4413（聽障和語障專線：711），服務時間為每週七天，上午 8:00 至晚上 8:00。</p>



如果您有疑問，請致電 Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413（聽障和語障專線：711），服務時間為每週七天，上午 8:00 至晚上 8:00。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請造訪 www.blueshieldca.com/medicare。

常見問題	解答
<p>我還是可以去看相同的醫生嗎？</p>	<p>通常是可以的。如果您的醫療服務提供者（包括醫生、醫院、治療師、藥房和其他醫療保健服務提供者）與 Blue Shield TotalDual Plan 合作並與我們簽訂了合約，您可以繼續與他們聯絡。</p> <ul style="list-style-type: none"> 與我們達成協議的醫療服務提供者屬於「網絡內」。網絡醫療服務提供者參與我們的計劃。這意味著他們接受我們計劃的會員並提供我們計劃承保的服務。您必須使用 Blue Shield TotalDual Plan 網絡中的醫療服務提供者。如果您使用不在我們網絡內的醫療服務提供者或藥房，本計劃可能不會支付這些服務或藥物的費用。 如果您需要急救護理或區域外透析服務，您可以使用 Blue Shield TotalDual Plan 計劃之外的醫療服務提供者。 如果您目前正在接受 Blue Shield TotalDual Plan 網絡之外的醫療服務提供者的治療，或者與 Blue Shield TotalDual Plan 網絡之外某醫療服務提供者已建立關係，請致電客戶服務中心以檢查是否保持聯絡管道並請求持續護理。如果您在加入我們的計劃之前的過去 12 個月內曾對初級或專科醫療服務提供者進行過一次非緊急就診，您和您的提供者可以請求持續護理。如果您的醫療服務提供者願意接受我們計劃的付款費率，並且沒有任何記錄在案的品質問題妨礙我們付款，那麼您可以在加入我們的計劃後繼續接受另外 12 個月的該初級或專科醫療服務提供者的護理。您、您的醫療服務提供者或您的授權代表可以請求持續護理以繼續治療，致電客戶服務中心，以瞭解更多資訊並提出您的請求。 <p>要查明您的醫生是否在該計劃的網絡中，請致電客戶服務中心：1-800-452-4413（聽障和語障專線：711），服務時間為每週 7 天，上午 8:00 至晚上 8:00，或造訪該計劃的網站 www.blueshieldca.com/medicare，閱讀 Blue Shield Total Dual Plan 的《醫療服務提供者名錄》。</p> <p>如果您剛加入 Blue Shield TotalDual Plan，我們會與您合作訂定個人護理計劃 解決您的需求。</p>
<p>什麼是 Blue Shield TotalDual Plan 護理協調員？</p>	<p>Blue Shield TotalDual Plan 護理協調員是您需要聯絡的主要人員之一。這個人會協助管理您所有的醫療服務提供者與服務，確保您的需求能得到滿足。</p>



如果您有疑問，請致電 Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413（聽障和語障專線：711），服務時間為每週七天，上午 8:00 至晚上 8:00。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請造訪 www.blueshieldca.com/medicare。

常見問題	解答
什麼是長期服務與支援 (LTSS)？	LTSS 是幫助需要協助的人做日常例行活動，像是沐浴、如廁、穿衣、煮飯和服藥。這類服務大部份會在家中或在社區裡提供，但也可能會在看護中心或醫院提供。在某些情況下，縣或其他機構可能會管理這些服務，您的護理協調員或護理團隊將與該機構合作。
什麼是多元化長者服務計劃(MSSP)？	MSSP 提供持續的護理協調，與您的健康計劃已提供的醫療保健服務提供者聯絡，並且可以將您與其他所需的社區服務和資源聯絡起來。該計劃可幫助您獲得有助於您在自己的家中獨立生活的服務。
如果我需要一項服務，但 Blue Shield TotalDual Plan 網絡中沒有人可以提供該服務，該怎麼辦？	大部份服務將由我們的網絡醫療服務提供者提供。如果您需要我們的網絡內無法提供的服務，Blue Shield TotalDual Plan 將支付網絡外服務提供者的費用。
哪裡提供 Blue Shield TotalDual Plan ？	本計劃的服務區域包括：加州洛杉磯和聖地牙哥縣。您必須居住在這些區域之一才能加入該計劃。
什麼是預先授權？	<p>預先授權是指在您獲得服務之前，需要從 Blue Shield TotalDual Plan 獲得批准，以便在我們的網絡之外尋求服務或獲取我們的網絡通常不承保的服務。如果您未預先獲得授權，Blue Shield TotalDual Plan 可能不承保該服務、程序、項目或藥物。</p> <p>如果您需要緊急或急救護理或區域外透析服務，您無需先獲得預先授權。 Blue Shield TotalDual Plan 可以向您或您的醫療服務提供者提供一系列服務或程序，要求您在提供服務之前獲得 Blue Shield TotalDual Plan 的預先授權。如果您對特定服務、程序、項目或藥物是否需要預先授權有疑問，請致電客戶服務中心：1-800-452-4413（聽障和語障專線：711），每週七天，上午 8:00 至晚上 8:00，皆可請求協助。</p>
什麼是轉診？	<p>轉診意味著您的基本保健服務提供者(PCP)必須批准您去找非您的 PCP 的人。轉診與預先授權不同。如果您沒有得到您的基本保健醫生的轉診，Blue Shield TotalDual Plan 可能不承保該服務。Blue Shield TotalDual Plan 可以為您提供一份服務的清單，在提供這些服務之前，您必須從基本保 PCP 處取得轉診單。</p> <p>請參閱《承保內容證明》，以瞭解更多有關何時需要從您的 PCP 處取得轉診單的資訊。</p>



如果您有疑問，請致電 Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413（聽障和語障專線：711），服務時間為每週七天，上午 8:00 至晚上 8:00。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請造訪 www.blueshieldca.com/medicare。

常見問題	解答
我在 Blue Shield TotalDual Plan 是否需要每月支付一筆款項（也稱為保費）？	不需要。因為您有 Medi-Cal，所以您無需為您的健康保險支付任何每月保費，包括 Medicare B 部分保費。
作為 Blue Shield TotalDual Plan 的會員，我需要支付自付額嗎？	不需要。您無需為 Blue Shield TotalDual Plan 中支付自付額。
作為 Blue Shield TotalDual Plan 的會員，我為醫療服務支付的最高自付費用是多少？	Blue Shield TotalDual Plan 中的醫療服務不分攤費用，因此您每年的自付費用將為 0 美元。
我有沒有藥物承保缺口？	沒有。因為您有 Medicaid，所以您的藥物不會有承保缺口階段。
如果醫療服務提供者試圖向我收取承保服務的費用，我該怎麼辦？	請勿支付帳單，醫療服務提供者不得向 Medicare 和 Medi-Cal 會員收取承保服務的費用。請致電 Blue Shield TotalDual Plan 客戶服務部：1-800-452-4413（聽障和語障專線：711），服務時間為每週七天，上午 8:00 至晚上 8:00，我們將與您的醫療服務提供者合作。
我如何提交助聽器補償索賠？	<p>Blue Shield TotalDual Plan 每年將補償您高達 2,000 美元的助聽器費用。助聽器承保雙耳。您可以前往您選擇的醫療服務提供者處獲取助聽器並直接向醫療服務提供者付款。您可以透過郵件或傳真提交助聽器補償索賠。將您的收據與補償請求一起發送至：</p> <p>郵寄： Blue Shield of California Medicare are P.O. Box 927 Woodland Hills, CA 91367</p> <p>或</p> <p>傳真：877-251-6671</p> <p>收到補償申請後，最多可能需要 30 天的時間來處理索賠。如果您有其他問題。每週七天，上午 8:00 至晚上 8:00 皆可致電 1-800-452-4413（聽障和語障專線：711）。</p>



如果您有疑問，請致電 Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413（聽障和語障專線：711），服務時間為每週七天，上午 8:00 至晚上 8:00。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請造訪 www.blueshieldca.com/medicare。

C. 承保服務清單

下表簡單概述您可能需要的服務、您的費用和各項福利規則。

健康需求或疑慮	您可能需要的服務	您為網絡醫療服務提供者支付的費用	限額、例外處理和各項福利資訊 (各項福利規則)
您需要醫院護理	住院	\$0	Blue Shield TotalDual Plan對住院的承保不受天數限制。 可能有授權規則。 可能有轉診規定。
	醫生或外科醫生護理	\$0	會在住院時提供醫生和外科醫生護理。
	門診醫院服務，包括觀察	\$0	
	門診手術中心 (ASC) 服務	\$0	
您想要一個醫生	受傷或疾病治療門診	\$0	您必須向網絡醫生、專科醫生和醫院求診。 可能有授權規則。 網絡醫院和專科醫生（針對特定福利）須透過轉診。
	專科醫生護理	\$0	您必須向網絡醫生、專科醫生和醫院求診。 可能有授權規則。 網絡醫院和專科醫生（針對特定福利）須透過轉診。



如果您有疑問，請致電 Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413（聽障和語障專線：711），服務時間為每週七天，上午 8:00 至晚上 8:00。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請造訪 www.blueshieldca.com/medicare。

健康需求或疑慮	您可能需要的服務	您為網絡醫療服務提供者支付的費用	限額、例外處理和各項福利資訊 (各項福利規則)
您想要一個醫生	保健門診，如體檢	\$0	您必須向網絡醫生、專科醫生和醫院求診。 可能有授權規則。 網絡醫院和專科醫生（針對特定福利）須透過轉診。
	預防生病的護理，例如流感預防針和癌症篩檢	\$0	對 Original Medicare 或 Medi-Cal 所承保的所有預防性醫療護理服務提出上訴
	「Welcome to Medicare」（僅限一次預防性門診）	\$0	我們承保一次「Welcome to Medicare」預防性門診。此次門診包括： • 檢閱您的健康狀況， • 有關您需要的預防服務（包括篩檢和預防針）的衛教和諮詢，以及 • 如果您需要，可轉診其他護理。附註：我們只承保您在擁有 Medicare B 部份後最初 12 個月期間接受的「Welcome to Medicare」預防性門診。預約時，請告訴您醫生的診所您想預約「Welcome to Medicare」預防性門診。
您需要急救護理	急診室服務	\$0	如果您有理由相信自己需要急救護理，您可以前往任何急診室。您可以在無預先授權的情況下在 Blue Shield TotalDual Plan 網絡之外獲取急診室服務。



如果您有疑問，請致電 Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413（聽障和語障專線：711），服務時間為每週七天，上午 8:00 至晚上 8:00。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請造訪 www.blueshieldca.com/medicare。

健康需求或疑慮	您可能需要的服務	您為網絡醫療服務提供者支付的費用	限額、例外處理和各項福利資訊 (各項福利規則)
	緊急護理	\$0	這 不是 急救護理。緊急護理是針對不會危及生命但需要立即接受醫療護理之病症、疾病或傷勢而提供的。您可以在無預先授權的情況下從 Blue Shield TotalDual Plan 網絡獲取緊急護理服務。
您需要醫學檢測	診斷放射學服務 (例如 X 光造影或其他成像服務, 如 CAT 掃描或核磁共振造影)	\$0	可能有授權規則。 可能有轉診規定。
	實驗室化驗和診斷程序, 例如, 血液檢查	\$0	可能有授權規則。 可能有轉診規定。
您需要聽力/聽覺服務	聽力篩檢	\$0	檢查以診斷和治療聽力與平衡問題。 可能有授權規則。 可能有轉診規定。
	助聽器	\$0	我們的計劃每年將補償您高達2,000美元的助聽器費用。助聽器承保雙耳。您可以前往您選擇的醫療服務提供者處獲取助聽器並直接向醫療服務提供者付款。
您需要牙齒護理	牙科檢查和預防性保健	\$0	Blue Shield提供Medi-Cal牙科計劃未承保的牙科服務。如需瞭解更多有關Blue Shield承保範圍及其如何與Medi-Cal牙科協調的資訊, 請參閱《會員手冊》的第4章。



如果您有疑問, 請致電 Blue Shield TotalDual Plan : 1-800-452-4413 (聽障和語障專線: 711), 服務時間為每週七天, 上午 8:00 至晚上 8:00。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊, 請造訪 www.blueshieldca.com/medicare。

健康需求或疑慮	您可能需要的服務	您為網絡醫療服務提供者支付的費用	限額、例外處理和各項福利資訊 (各項福利規則)
	恢復性和急症牙科護理	\$0	Blue Shield提供Medi-Cal牙科計劃未承保的牙科服務。如需瞭解更多有關Blue Shield承保範圍及其如何與Medi-Cal牙科協調的資訊，請參閱《會員手冊》的第4章。如需瞭解更多有關Medi-Cal牙科福利的資訊，請造訪 https://smilecalifornia.org
您需要眼睛護理	眼睛檢查	\$0	診斷和治療眼睛疾病和情況的檢查可能需要醫生轉診。
	眼鏡或隱形眼鏡	\$0	我們的計劃每24個月支付一副鏡框（一般零售價最高\$375）的費用，但前提是您使用網絡醫療服務提供者。某些項目在非網絡醫療服務提供者處也有承保；請參閱計劃的承保內容證明(EOC)以瞭解詳情。 我們的計劃每12個月支付一副處方眼鏡鏡片（不限尺寸或度數）或者隱形眼鏡（隱形眼鏡服務及材料費最高\$375），但前提是您使用網絡醫療服務提供者。某些項目在非網絡醫療服務提供者處也有承保；請參閱計劃的承保內容證明(EOC)以瞭解詳情。
	其他視力保健	\$0	常規（非 Medicare 承保）視力保健承保範圍：每12個月到網路服務提供者就診一次。某些項目在非網路醫療服務提供者處也有承保；請參閱計劃的承保內容證明(EOC)以瞭解詳情。



如果您有疑問，請致電 Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413（聽障和語障專線：711），服務時間為每週七天，上午 8:00 至晚上 8:00。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請造訪 www.blueshieldca.com/medicare。

健康需求或疑慮	您可能需要的服務	您為網絡醫療服務提供者支付的費用	限額、例外處理和各項福利資訊 (各項福利規則)
您需要心理健康服務	心理健康服務	\$0	<p>Blue Shield TotalDual Plan承保大多數Medicare和Medi-Cal心理健康服務，但一些專業心理健康和物質濫用症服務是在該計劃之外透過州或縣機構提供的。如需瞭解更多有關這些服務的資訊，請參閱本文件中的D部分。</p> <p>可能有預先授權規則。</p> <p>可能有轉診規定。</p>
	為需要心理健康服務的人提供住院和門診護理以及社區服務	\$0	<p>承保服務包括必須住院的心理健康護理服務。</p> <p>Medicare承保每個各項福利期最多90天的醫療必要住院，Medi-Cal承保無限量的醫療必要天數。</p> <p>Medicare還承保最多額外60天的終生保留天數，一生只能使用一次，用於在急症護理醫院或精神病醫院提供的護理</p> <p>Medicare承保您一生中一次在精神病醫院最多額外40天的住院時間，而Medi-Cal承保無限量的醫療必要天數。</p> <p>可能有預先授權規則</p>



如果您有疑問，請致電 Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413（聽障和語障專線：711），服務時間為每週七天，上午 8:00 至晚上 8:00。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請造訪 www.blueshieldca.com/medicare。

健康需求或疑慮	您可能需要的服務	您為網絡醫療服務提供者支付的費用	限額、例外處理和各項福利資訊 (各項福利規則)
您需要物質濫用症服務	物質濫用症服務	\$0	我們將為以下服務以及也許還有下面未列出的其他服務付費： <ul style="list-style-type: none"> • 酒精濫用篩檢和諮詢 • 藥物濫用的治療 • 由合格的臨床醫生提供的團體或個人諮詢 • 機構戒癮計劃中的亞急性戒毒 • 重症門診治療中心的酒精和/或藥物服務 • 緩釋納曲酮 (vivitrol) 治療 可能有預先授權規則。 可能有轉診規定。
您需要住在有人能協助您的地方	專業護理	\$0	Blue Shield TotalDual Plan對居住於專業護理機構(SNF)承保不受天數限制。 可能有授權規則。 可能有轉診規定。
	看護中心護理	\$0	可能有授權規則。 可能有轉診規定。 請聯絡Blue Shield TotalDual Plan以瞭解詳細資訊。



如果您有疑問，請致電 Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413（聽障和語障專線：711），服務時間為每週七天，上午 8:00 至晚上 8:00。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請造訪 www.blueshieldca.com/medicare。

健康需求或疑慮	您可能需要的服務	您為網絡醫療服務提供者支付的費用	限額、例外處理和各項福利資訊 (各項福利規則)
	成人寄養和團體成人寄養	\$0	可能有授權規則。 可能有轉診規定。
您中風或發生意外後需要治療	職能、物理或言語治療	\$0	可能有授權規則。 可能有轉診規定。
您需要協助獲得醫療服務	救護服務	\$0	可能有授權規則。
	緊急交通運輸服務	\$0	可能有授權規則。
	前往醫療預約和服務的交通	\$0	可能有授權規則。
您需要藥物來治療您的疾病或病症 (續)	Medicare B 部份處方藥物	\$0	B 部份藥物包括您的醫生在他們的診室給您的藥物、部份口服癌症藥物，以及部份與特定醫療設備一起使用的藥物。請閱讀《承保內容證明》，以瞭解更多有關這些藥物的資訊。



如果您有疑問，請致電 Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413（聽障和語障專線：711），服務時間為每週七天，上午 8:00 至晚上 8:00。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請造訪 www.blueshieldca.com/medicare。

健康需求或疑慮	您可能需要的服務	您為網絡醫療服務提供者支付的費用	限額、例外處理和各項福利資訊 (各項福利規則)
您需要藥物來治療您的疾病或病症 (下頁續)	層級 1：首選學名藥	\$0，30天供應量。	<p>承保藥物的類型可能會有限制。請參閱 Blue Shield TotalDual Plan 《承保藥物清單》 (藥物清單)，以瞭解更多資訊。</p> <p>一旦您或代表您的其他人支付 8,000 美元，您就已達到重大傷病承保階段，對於所有的 Medicare 藥物，您將無需再支付任何費用。請閱讀《承保內容證明》，以了解更多有關此階段的資訊。</p> <p>關於疫苗費用的重要訊息—一些疫苗被視為醫療各項福利。其他疫苗則被視為 D 部份藥物。您可以在計劃的承保藥物清單 (藥物清單) 中找到這些疫苗。我們的計劃承保大多數 D 部分疫苗，您無需支付任何費用。</p> <p>網絡零售和郵件服務藥房據點可提供延長天數供應量。這類延長天數供應量的分攤費用金額和一個月供應量的分攤費用相同。</p> <p>您可以在網絡零售和郵寄服務藥房購買藥物。</p>
您需要藥物來治療您的疾病或病症 (續)	層級 2：學名藥	<p>30 天的供應量為 0 美元、1.55 美元或 4.50 美元。</p> <p>處方藥物的共付額可能會依您取得的額外補助層級而不同。請與計劃聯絡查詢更多詳情。</p>	<p>承保藥物的類型可能會有限制。請參閱 Blue Shield TotalDual Plan 《承保藥物清單》 (藥物清單)，以瞭解更多資訊。網絡零售和郵件服務藥房據點可提供延長天數供應量。這類延長天數供應量的分攤費用金額和一個月供應量的分攤費用相同。並非層級的所有藥物都可以有延長日數的供應量。請與計劃聯絡，以瞭解更多資訊。您可以在網絡零售和郵寄服務藥房購買藥物。</p>



如果您有疑問，請致電 Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413 (聽障和語障專線：711)，服務時間為每週七天，上午 8:00 至晚上 8:00。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請造訪 www.blueshieldca.com/medicare。

健康需求或疑慮	您可能需要的服務	您為網絡醫療服務提供者支付的費用	限額、例外處理和各項福利資訊 (各項福利規則)
	層級 3：首選品牌藥（包括首選品牌藥和一些學名藥）	<p>30天的供應量為 0美元、4.60美元或 11.20美元。</p> <p>處方藥物的共付額可能會依您取得的額外補助層級而不同。請與計劃聯絡查詢更多詳情。</p>	<p>承保藥物的類型可能會有限制。請參閱 Blue Shield TotalDual Plan 《承保藥物清單》（藥物清單），以瞭解更多資訊。</p> <p>網絡零售和郵件服務藥房據點可提供延長天數供應量。這類延長天數供應量的分攤費用金額和一個月供應量的分攤費用相同。並非層級的所有藥物都可以有延長日數的供應量。請與計劃聯絡，以瞭解更多資訊。您可以在網絡零售和郵寄服務藥房購買藥物。</p>
您需要藥物來治療您的疾病或病症（下頁續）	層級 4：非首選藥物（包括非首選品牌藥和一些學名藥）	<p>30天的供應量為 0美元、4.60美元或11.20 美元。</p> <p>處方藥物的共付額可能會依您取得的額外補助層級而不同。請與計劃聯絡查詢更多詳情。</p>	<p>承保藥物的類型可能會有限制。請參閱 Blue Shield TotalDual Plan 《承保藥物清單》（藥物清單），以瞭解更多資訊。</p> <p>網絡零售和郵件服務藥房據點可提供延長天數供應量。這類延長天數供應量的分攤費用金額和一個月供應量的分攤費用相同。並非層級的所有藥物都可以有延長日數的供應量。請與計劃聯絡，以瞭解更多資訊。您可以在網絡零售和郵寄服務藥房購買藥物。</p>



如果您有疑問，請致電 Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413（聽障和語障專線：711），服務時間為每週七天，上午 8:00 至晚上 8:00。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請造訪 www.blueshieldca.com/medicare。

健康需求或疑慮	您可能需要的服務	您為網絡醫療服務提供者支付的費用	限額、例外處理和各項福利資訊 (各項福利規則)
	層級 5：可能需要特殊處理和/或密切監督的專科層級藥物（包括極高價品牌藥和學名藥），	<p>30天的供應量為 0美元、4.60美元或11.20美元。</p> <p>處方藥物的共付額可能會依您取得的額外補助層級而不同。請與計劃聯絡查詢更多詳情。</p>	<p>承保藥物的類型可能會有限制。請參閱 Blue Shield TotalDual Plan 《承保藥物清單》（藥物清單），以瞭解更多資訊。</p> <p>網絡零售和郵件服務藥房據點可提供延長天數供應量。這類延長天數供應量的分攤費用金額和一個月供應量的分攤費用相同。並非層級的所有藥物都可以有延長日數的供應量。請與計劃聯絡，以瞭解更多資訊。您可以在網絡零售和郵寄服務藥房購買藥物。</p>
您需要藥物來治療您的疾病或病症（續）	非處方 (OTC) 藥物	\$0	<p>承保藥物的類型可能會有限制。請參閱 Blue Shield TotalDual Plan 《承保藥物清單》（藥物清單），以瞭解更多資訊。</p> <p>您有權獲得每季度 210 美元的 OTC 藥物和用品津貼。</p> <p>阿斯匹靈、維他命、感冒和咳嗽製劑以及繃帶等物品皆包含在此各項福利範圍內。化妝品和食品補充品這類項目不在本各項福利的承保範圍。</p> <p>OTC 商品目錄和訂購說明可透過 www.blueshieldca.com/medicareOTC 網站連結在線上取得。您可以在週一至週五上午 9 點至下午 5 點之間，致電(888) 628-2770（聽障和語障專線：711）或透過 www.blueshieldca.com/medicareOTC 網站連結在線上訂購用品。訂購項目不另收運送費。請等待大約 14 個工作日的遞送時間。</p>



如果您有疑問，請致電 Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413（聽障和語障專線：711），服務時間為每週七天，上午 8:00 至晚上 8:00。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請造訪 www.blueshieldca.com/medicare。

健康需求或疑慮	您可能需要的服務	您為網絡醫療服務提供者支付的費用	限額、例外處理和各項福利資訊 (各項福利規則)
您需要幫助以獲得好轉或有特殊健康需求	復健服務	\$0	承保服務包括：物理治療、職能治療和言語治療。 門診復健服務在各種門診場所提供，例如醫院門診部、獨立治療師診所、綜合門診復健機構 (CORF)。 可能有授權規則。 可能有轉診規定。
	居家護理的醫療設備	\$0	可能有授權規則。 可能有轉診規定。
	透析服務	\$0	可能有授權規則。 可能有轉診規定。
您需要足部護理	足科服務	\$0	可能有授權規則。 可能有轉診規定。
	矯正裝置服務	\$0	可能有授權規則。 可能有轉診規定。



如果您有疑問，請致電 Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413（聽障和語障專線：711），服務時間為每週七天，上午 8:00 至晚上 8:00。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請造訪 www.blueshieldca.com/medicare。

健康需求或疑慮	您可能需要的服務	您為網絡醫療服務提供者支付的費用	限額、例外處理和各項福利資訊 (各項福利規則)
您需要耐用醫療設備(DME) 附註： 這不是承保DME的完整清單。如需完整清單，請聯絡客戶服務部門或參閱《承保內容證明》的第4章。	輪椅、拐杖和助行器	\$0	可能有授權規則。 可能有轉診規定。
	噴霧器	\$0	可能有授權規則。 可能有轉診規定。
	氧氣設備和用品	\$0	可能有授權規則。 可能有轉診規定。
您需要居家生活方面的幫助	家庭健康服務	\$0	可能有授權規則。 可能有轉診規定。
	居家服務，例如打掃或家事家務，或房屋改造，例如抓手把。	\$0	如果您需要居家的其他協助，請使用您身份證上的電話號碼聯絡我們的Blue Shield TotalDual Plan護理協調員。他們將與您合作，幫助您與居家支援性服務和社區支援建立連結，為您提供更多服務，以確保您的居家安全和健康。
	成人日間健康、成人社區服務(CBAS)或其他支援服務	\$0	如果您需要成人日間健康或成人社區服務(CBAS)服務，請使用您身份證上的電話號碼聯絡我們的Blue Shield TotalDual Plan護理協調員。他們將與您合作，幫助您與所需的服務建立連結。



如果您有疑問，請致電 Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413（聽障和語障專線：711），服務時間為每週七天，上午 8:00 至晚上 8:00。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請造訪 www.blueshieldca.com/medicare。

健康需求或疑慮	您可能需要的服務	您為網絡醫療服務提供者支付的費用	限額、例外處理和各項福利資訊 (各項福利規則)
	日間復健服務	\$0	
	幫助您獨立生活的服務 (居家醫療保健服務或個人護理服務員服務)	\$0	如果您需要居家支援性服務, 請使用您身份證上的電話號碼聯絡我們的Blue Shield TotalDual Plan 護理協調員。他們將與您合作, 幫助您與居家支援性服務建立連結並進行申請。
附加服務	脊椎矯正服務	\$0 (每次服務, 每年最多12次)	承保服務包括: • 初次和後續檢查 • 就診和脊椎按摩治療調整 • 輔助治療 • X光檢查和實驗室檢查 (僅限脊椎矯正治療)。各項各項福利透過與 American Specialty Health Plans of California, Inc. 簽訂的合約提供。(ASH計劃)。如需瞭解更多資訊, 或查找參與ASH計劃的醫療服務提供者, 您可以致電ASH Plans: (800) 678-9133 (聽障和語障專線: (877) 710-2746, 服務時間為週一至週五上午5點至下午6點。您也可以致電Blue Shield客戶服務中心或前往 Find a Doctor (查找醫生): www.blueshieldca.com/find-a-doctor , 以查找參與ASH計劃的醫療服務提供者。
附加服務 (續)	糖尿病用品與服務	\$0	向您的醫療服務提供者或藥劑師出示您的Blue Shield TotalDual Plan和Medi-Cal受益人ID卡。 某些用品可能需要事先批准。



如果您有疑問, 請致電 Blue Shield TotalDual Plan: 1-800-452-4413 (聽障和語障專線: 711), 服務時間為每週七天, 上午 8:00 至晚上 8:00。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊, 請造訪 www.blueshieldca.com/medicare。

健康需求或疑慮	您可能需要的服務	您為網絡醫療服務提供者支付的費用	限額、例外處理和各項福利資訊 (各項福利規則)
	送餐到府	\$0	從住院醫院或專業護理機構出院後，我們承保： <ul style="list-style-type: none"> • 每次出院22頓正餐和10份點心 • 三餐和點心將根據需要分為最多三份單獨配送 • 承保僅限每年兩次出院。如需瞭解更多資訊，請致電Blue Shield TotalDual Plan客戶服務部：1-800-452-4413（聽障和語障專線：711），服務時間為每週七天，上午8:00至晚上8:00。這是免付費電話。
附加服務（續）	NurseHelp 24/7	\$0	每天24小時皆可與註冊護士進行保密的一對一線上對話。當您有醫療疑慮時，只需撥打我們的免付費專線，即可聯絡到註冊護士，他們會傾聽您的疑慮並幫助您找到解決方案。 請致電1-877-304-0504（聽障和語障專線：711） 服務時間為每週7天，每天24小時。
	個人緊急應變系統(PERS) – 這是一個醫療警示監督系統，每週7天，每天24小時運作，只須按一下按鈕即可。您的PERS各項福利由LifeStation®提供。	\$0	<ul style="list-style-type: none"> • 一套個人緊急應變系統 • 可選擇居家系統或具有GPS/WiFi和跌倒偵測功能的行動裝置 • 每月監測 • 必要的充電器和電源線
	義肢服務	\$0	



如果您有疑問，請致電 Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413（聽障和語障專線：711），服務時間為每週七天，上午 8:00 至晚上 8:00。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請造訪 www.blueshieldca.com/medicare。

健康需求或疑慮	您可能需要的服務	您為網絡醫療服務提供者支付的費用	限額、例外處理和各項福利資訊 (各項福利規則)
	放射療法	\$0	
	協助您管理疾病的服務	\$0	
	SilverSneakers Fitness	\$0	
附加服務	全球急診/緊急承保	全球緊急承保有 20%共同保險金(如果一天內因為相同病症入院,則可免除)	美國及其領土以外的承保急救護理或緊急需求護理服務沒有綜合年度限額。

上述福利摘要僅供資訊參考,並非完整的各項福利清單。如需您的各項福利的完整清單和更多資訊,您可以閱讀 Blue Shield TotalDual Plan 《承保內容證明》。如果您沒有《承保內容證明》,請致電 Blue Shield TotalDual Plan 客戶服務部:1-800-452-4413(聽障和語障專線:711),以獲取一份《承保證明》。如果您有疑問,也可以致電客戶服務中心或造訪 www.blueshieldca.com/medicare。

D. Blue Shield TotalDual Plan 之外承保的各項福利

您可以獲得的某些服務不在 Blue Shield TotalDual Plan 承保範圍內,但在 Medicare、Medi-Cal 或州或縣機構承保範圍內。這不是一個完整的清單。請致電客戶服務中心:1-800-452-4413(聽障和語障專線:711),以查明有關這些服務的資訊。



如果您有疑問,請致電 Blue Shield TotalDual Plan:1-800-452-4413(聽障和語障專線:711),服務時間為每週七天,上午 8:00 至晚上 8:00。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊,請造訪 www.blueshieldca.com/medicare。

Medicare、Medi-Cal 或州機構承保的其他服務	您的費用
<p>Medi-Cal 牙科計劃</p> <p>Medi-Cal (透過 Medi-Cal Dental 計劃) 承保一些牙科服務，如果您有疑問或想瞭解牙科服務的詳情，請致電 Medi-Cal Dental 計劃：1-800-322-6384 (聽障和語障專線 1-800-735-2922 或 711)。您還可以造訪 Medi-Cal 牙科計劃網站：https://www.dental.dhcs.ca.gov 或 https://smilecalifornia.org。</p> <p>Medi-Cal 牙科服務收費適用於以下地區的 Medi-Cal 會員：<i>除薩克拉門托和聖馬特奧以外的所有縣，以及洛杉磯縣的一些會員</i>。如需瞭解更多資訊，請致電 Medi-Cal Dental：1-800-322-6384 或造訪網站：smilecalifornia.org/。</p> <p>Medi-Cal 會員還可以選擇並自願參保僅在洛杉磯縣的 Medi-Cal Dental Managed Care Plan。如需瞭解更多資訊，請致電 Medi-Cal Dental：1-800-322-6384 或造訪網站：smilecalifornia.org/。</p> <p>Access Dental Plan 電話：(888) 414-4110 聽障和語障專線：(877) 688-9891 電子郵件：LAPHPMember@premierlife.com 網址：Access Dental Plan 網站</p> <p>Health Net Dental 電話：(800) 977-7307 聽障和語障專線：(800) 735-2922 網址：Health Net Dental 網站</p> <p>Liberty Dental Plan 電話：(888) 703-6999 聽障和語障專線：(800) 430-7077 電子郵件：info@libertydentalplan.com 網址：Liberty Dental Plan 網站</p>	<p>\$0</p> <p>Medi-Cal 牙科服務的費用取決於會員是否有費用分攤或無費用分攤。</p>



如果您有疑問，請致電 Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413 (聽障和語障專線：711)，服務時間為每週七天，上午 8:00 至晚上 8:00。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請造訪 www.blueshieldca.com/medicare。

Medicare、Medi-Cal 或州機構承保的其他服務	您的費用
<p>居家支援性服務(IHSS)</p> <p>IHSS 計劃將幫助支付為您提供的服務費用，以便您可以安全地留在自己的家中。要符合資格，您必須年滿 65 歲或為殘障或眼盲人士。殘障兒童也可能有資格參加 IHSS。IHSS 視為是看護中心或住宿護理機構等住家外護理的替代方案。</p> <p>可透過居家支援性服務授權的服務類型包括房屋清潔、備餐、洗衣、雜貨購物、個人護理服務（如腸道和膀胱護理、沐浴、美容和輔助醫療服務）、醫療預約陪同以及對精神障礙患者的保護性監護。請聯絡 Blue Shield TotalDual Plan 客戶服務或服務協調員，瞭解您是否有資格獲得這些服務並建立連結。</p>	\$0
<p>多元化長者服務計劃(Multipurpose Senior Services Program, MSSP)</p> <p>多元化長者服務計劃(MSSP)豁免方案向 65 歲或以上且符合 Medi-Cal 資格的殘障人士提供居家和社區服務(HCBS)，作為護理機構安置的替代方案。MSSP 豁免方案允許個人安全地留在他們的家中。請聯絡 Blue Shield TotalDual Plan 客戶服務或服務協調員，瞭解您是否有資格獲得這些服務並建立連結。</p>	\$0
<p>專科心理健康(SMH)</p> <p>有些心理健康服務是由縣級心理健康計劃提供，而非由 Blue Shield 提供。其中包括為符合醫療必要性規定的 MediCal 會員提供的精神健康專科服務(SMHS)。欲詳細瞭解縣級心理健康計劃提供的精神健康專科服務，您可致電聯絡您的縣級心理健康計劃。</p> <p>要在線上查找所有縣的免費電話號碼，請瀏覽 dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx。</p>	\$0
<p>物質濫用症服務 (SUD)</p> <p>縣政府為符合醫療必要性規定的 Medi-Cal 會員提供物質濫用症服務。確定需要物質濫用症治療服務的會員會被轉診至其縣級部門接受治療。要在線上查找所有縣的電話號碼，請瀏覽 https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUDCountyAccessLines.aspx。</p>	\$0



如果您有疑問，請致電 Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413（聽障和語障專線：711），服務時間為每週七天，上午 8:00 至晚上 8:00。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請造訪 www.blueshieldca.com/medicare。

Medicare、Medi-Cal 或州機構承保的其他服務	您的費用
<p>地方中心</p> <p>地方中心是非營利性私人公司，與發展服務部(Department of Developmental Services)簽訂合約，為發育障礙人士提供或協調服務和支援。他們在加州各地設有辦事處，提供當地資源，幫助個人及其家人找到和獲得許多可用的服務。加州有 21 個區域中心，在全州設有 40 多個辦事處，為發育障礙人士及其家人提供服務。要存取《區域中心目錄》，請造訪以下網站：www.dds.ca.gov。</p>	\$0
<p>Medi-Cal RX承保的處方藥</p> <p>藥房或醫療服務提供者提供的某些處方藥受 Medi-Cal Rx（一項 Medi-Cal FFS 計劃）承保。有時候，某種需要的藥物並未列於合約藥物清單上。這些藥物將需要取得核准，然後才能前往藥房配藥。Medi-Cal Rx 會在 24 小時內審查這類要求並作出決定。要查明藥物是否在合約藥物清單上或想索取一份合約藥物清單，請致電 Medi-Cal Rx：800-977-2273（聽障和語障專線 800-977-2273 並按 5 或 711），或瀏覽 Medi-Cal Rx 網站 https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/。</p>	\$0
<p>某些臨終關懷服務不在 Blue Shield TotalDual Plan 承保的範圍內</p>	\$0
<p>心理社會復健</p>	\$0
<p>目標個案管理</p>	\$0
<p>療養院食宿</p>	\$0

E. Blue Shield TotalDual Plan、Medicare 和 Medi-Cal 不承保的服務

這不是完整清單。請致電客戶服務中心：1-800-452-4413（聽障和語障專線：711），以瞭解其他除外服務。



如果您有疑問，請致電 Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413（聽障和語障專線：711），服務時間為每週七天，上午 8:00 至晚上 8:00。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請造訪 www.blueshieldca.com/medicare。

Blue Shield TotalDual Plan、Medicare和Medi-Cal不承保的服務

根據 Medicare 和 Medi-Cal 標準，不被視為「合理且具有醫療必要性」的服務，除非我們將這些服務列為承保服務。	實驗性醫療和外科治療、項目和藥物，除非 Medicare、Medicare 批准的臨床調查研究或我們的計劃承保。請參閱《會員手冊》第 3 章，以瞭解臨床研究的更多資訊。實驗性治療和項目是醫學界普遍不接受的治療和項目。
肥胖症的手術治療，除非有醫療必要性且 Medicare 支付該費用。	醫院的私人病房，除非具有醫療必要性。
私人看護	醫院或護理機構病房內的個人物品，例如電話或電視。

F. 身為計劃會員您應有的權利

作為 Blue Shield TotalDual Plan 的會員，您擁有某些權利。您可行使這些權利，不會受到懲罰。您也可以使用這些權利，不會失去您的醫療保健服務。我們至少會每年一次把您享有的權利告訴您。有關您權利的更多資訊，請閱讀《承保內容證明》。您的權利包括但不限於以下各項：

- **您有權獲得尊重、公平和尊嚴。** 這包括以下權利：
 - 獲得承保服務，無需擔心醫療病況、健康狀態、接受的醫療服務、索賠經歷、病史、殘障（包括精神障礙）、婚姻狀態、年齡、性別（包括性別刻板印象和性別認同）、性傾向、民族起源、種族、膚色、宗教、信仰或公共援助
 - 免費獲取其他語言和格式（例如大字版、盲文版或語音檔）的資訊
 - 不受任何形式的身體局限或隔離
- **您有權獲取有關您的醫療保健的資訊。** 包括治療資訊和與您的治療選項相關的資訊。該資訊應以您可以理解的語言和格式提供。這包括獲取以下資訊的權利：
 - 我們所承保服務的說明
 - 如何取得服務
 - 您的服務費用
 - 醫療保健服務提供者姓名



如果您有疑問，請致電 Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413（聽障和語障專線：711），服務時間為每週七天，上午 8:00 至晚上 8:00。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請造訪 www.blueshieldca.com/medicare。

- **您有權就您的護理做出決定，包括拒絕治療。**這包括以下權利：
 - 選擇基本保健服務提供者(PCP)並在一年中隨時更換您的 PCP
 - 無需轉診即可使用女性醫療保健服務提供者
 - 迅速取得您的承保服務和藥物
 - 瞭解一切治療選項，無論費用多少或是否屬於承保範圍
 - 拒絕治療，即使您的醫療保健服務提供者建議不要這樣做
 - 停止服藥，即使您的醫療保健服務提供者建議不要這樣做
 - 尋求第二專家意見。Blue Shield TotalDual Plan 將支付尋求第二專家意見的費用
 - 在預立醫囑中告知您的醫療保健願望
- **您有權及時獲得沒有任何溝通或實體通行障礙的護理。**這包括以下權利：
 - 得到及時的醫療護理
 - 進出醫療保健服務提供者的診所。根據《美國殘障人士法案》，這意味著殘障人士可以無障礙通行
 - 讓口譯員幫助您與醫療保健服務提供者和您的健康計劃進行溝通
- **您有權在需要時尋求急診和緊急護理。**這意味著您有權：
 - 在緊急情況下未經預先授權即可獲得急診服務
 - 必要時使用網絡外緊急護理或急救護理醫療服務提供者
- **您有權維護您的保密性和隱私。**這包括以下權利：
 - 索取一份以您可以理解的方式查閱的醫療記錄副本，並要求更改或更正您的記錄
 - 將您的個人健康資訊保密
- **您有權對被拒絕、延遲或修改的服務提出投訴或上訴，請參閱下面的 G 部分。**這包括以下權利：
 - 對我們或對我們的醫療服務提供者提出投訴或申訴。
 - 對我們或我們的醫療服務提供者所做的特定決定提出上訴



如果您有疑問，請致電 Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413（聽障和語障專線：711），服務時間為每週七天，上午 8:00 至晚上 8:00。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請造訪 www.blueshieldca.com/medicare。

- 透過免費電話(1-888-466-2219)或針對為聽障及語障人士專設的 TDD 熱線(1-877-688-9891)向加州醫療保健管理部(DMHC)提出投訴。DMHC 網站 (www.dmhc.ca.gov/) 在線上提供投訴表、獨立醫療審查(IMR)申請表和說明。
- 向加州醫療保健管理部索取 Medi-Cal 醫療性質的服務或項目的獨立醫療審查
- 要求舉行州聽證會
- 獲取服務被拒絕的詳細原因，並索取用於做出決定的所有資訊的免費副本

如需瞭解有關您的權利的更多資訊，您可以閱讀《承保內容證明》。如果您有疑問，可以致電 Blue Shield TotalDual Plan 客戶服務部：1-800-452-4413（聽障和語障專線：711）。

對於參加 Medicare 和 Medi-Cal 的人士，可以在週一至週五上午 9:00 至下午 5:00 致電特別投訴專員：1-855-501-3077，或者於週一至週五上午 8:00 至下午 5:00 致電 Medi-Cal 投訴專員辦公室：1-888-452-8609。

G. 如何對被拒絕、延遲或修改的服務提出投訴或上訴

如果您有投訴或認為 Blue Shield TotalDual Plan 不當拒絕、延遲或修改服務，請致電客戶服務中心：1-800-452-4413（聽障和語障專線：711）。您也許可以對我們的決定提出上訴。

有關投訴和上訴的問題，您可以閱讀《承保內容證明》第 9 章。您也可以致電 Blue Shield TotalDual Plan 客戶服務部：1-800-452-4413（聽障和語障專線：711）。

與加州醫療保健管理部以獲得免費幫助。DMHC 負責管理健康計劃。DMHC 幫助人們就 Medi-Cal 服務或帳單問題提出上訴。電話號碼是 1-888-466-2219。耳聾、聽力障礙或語言障礙人士可以使用免費 TDD 號碼 1-877-688-9891。

H. 如果您懷疑有詐欺行為該怎麼辦

大多數提供服務的醫療保健專業人員和組織都是誠實的。可惜仍有一些不誠實的不肖之徒。

如果您認為醫生、醫院或其他藥房有不當行為，請和我們聯絡。

- 請致 Blue Shield TotalDual Plan 客戶服務中心。電話號碼為 1-800-452-4413（聽障和語障專線：711），服務時間為每週七天，上午 8:00 至晚上 8:00。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請造訪 www.blueshieldca.com/medicare。



如果您有疑問，請致電 Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413（聽障和語障專線：711），服務時間為每週七天，上午 8:00 至晚上 8:00。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請造訪 www.blueshieldca.com/medicare。

- 或者，致電 Medi-Cal 客戶服務中心：1-800-841-2900。聽障和語障人士可致電 1-800-497-4648。
- 或者，致電 Medicare：1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)。聽障和語障人士可致電 1-877-486-2048。您每週 7 天，每天 24 小時皆可免費撥打這些號碼。



如果您有疑問，請致電 Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413（聽障和語障專線：711），服務時間為每週七天，上午 8:00 至晚上 8:00。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請造訪 www.blueshieldca.com/medicare。

如果您有一般性疑問或對我們的計劃、服務、服務區域、帳單或會員 ID 卡有疑問，請致電 **Blue Shield TotalDual Plan** 客戶服務：

1-800-452-4413

這是免費電話號碼。服務時間為每週七天，上午8:00至晚上8:00。
客戶服務部也能為不會說英語的人提供免費口譯服務。

聽障和語障專線：711

須有特殊電話設備才能撥打這支號碼，且僅供有聽力或語言障礙的人使用。

這是免費電話號碼。服務時間為每週七天，上午 8:00 至晚上 8:00。

如果您對自己的健康有疑問：

- 致電您的基本保健醫生(PCP)。按照您的 PCP 的指示，在診室關閉時獲取護理。
- 如果您的 PCP 診室關閉，您還可以撥打 **Blue Shield of California** 護士諮詢專線。護士會傾聽您的問題並告訴您如何獲得護理。
Blue Shield of California 護士諮詢專線的號碼是：

(877) 304-0504

這是免費電話號碼。服務時間為每週 7 天，每天 24 小時。
Blue Shield TotalDual Plan 也為不會說英語的人士提供免費口譯服務。

聽障和語障專線：711

這是免費電話號碼。服務時間為每週 7 天，每天 24 小時。
這是供聽力或說話有障礙的人使用的專線電話。

如果您需要立即行為健康醫療保健，請撥打洛杉磯縣就診和危機熱線：

1-800-854-7771

這是免費電話號碼。服務時間為每週七天，每天 24 小時。
Blue Shield TotalDual Plan 也為不會說英語的人士提供免費口譯服務。

如果您需要立即行為健康醫療保健，請撥打聖地牙哥縣就診和危機熱線：

1-888-724-7240

這是免費電話號碼。服務時間為每週七天，每天24小時。

聽障和語障專線：711

這是免費電話號碼。服務時間為每週七天，每天 24 小時。
Blue Shield TotalDual Plan 也為不會說英語的人士提供免費口譯服務。



如果您有疑問，請致電 Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413（聽障和語障專線：711），服務時間為每週七天，上午 8:00 至晚上 8:00。
這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請造訪 www.blueshieldca.com/medicare。



如果您有疑問，請致電 Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413（聽障和語障專線：711），服務時間為每週七天，上午 8:00 至晚上 8:00。
這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請造訪 www.blueshieldca.com/medicare。