

歡迎加入 Care1st 醫療計劃

感謝您選擇 Care1st 來協助您解決醫療需求的問題。我們會盡一切努力，確保您獲得最佳的醫療品質。

需要任何建議？

我們的會員服務部門十分重視您的醫療需求。部門人員將協助您瞭解自己的醫療計劃有哪些權益，並幫助您選擇醫師。他們也將協助您解決任何問題，或解答您的疑問。我們的人員通曉英語、西班牙語、廣東話、普通話、高棉語、亞美尼亞語、菲律賓話、俄語、及越南話。如果您說的是其他語言，Care1st 也能經由電話口譯人員來幫助您。

請撥打下面的電話來聯絡 Care1st 會員服務部門。您所撥打的是免費電話。您可以在週一到週五，早上八點到下午六點撥電話給我們。如為緊急狀況，請撥打這個全天候服務的電話專線。

- 如有加州政府醫療保險 (Medi-Cal)，請撥：1-800-605-2556
- 如有健康家庭保險 (Healthy Families)，請撥：1-877-777-6843

我們提供的協助

有鑑於我們的會員來自許多不同文化背景的國家或地區，所講的語言也不同，為了確保所有的會員都能夠獲得高品質的醫療服務，我們為會員提供了下面的服務項目：

- 全天候的免費語言通譯服務
- 為聽障或聲障會員提供免費手語通譯人員
- 以英文、西班牙文、中文、韓文、柬埔寨文、亞美尼亞文、菲律賓文、俄文、波斯文、及越南文提供會員手冊、衛教小冊以及其他重要會員資訊
- 通曉各種不同語言的主治醫師及專科醫師

免費通譯服務

您可以撥打提供全天候待命的會員服務專線，並與通曉您語言的服務人員通話。如果您在下次看診時需要通譯人員在旁協助，請在看診前至少五天撥打 1-800-605-2556 通知我們，請於早上八點到下午六點之間來電。

免費交通服務

如果您需要看診接送服務，請在看診前至少一天撥打 1-800-605-2556 通知會員服務部門。

會員權益

您可以按一下[這裡](#)，查看自己有哪些權益。

如何提出抱怨或申訴

如果您對所獲得的醫療服務或對 Care1st 醫療有計劃任何不滿意，請務必讓我們知道。我們會儘可能幫助您。另外，也歡迎您提供任何幫助我們改善服務的建議。

下面是我們提供的幾個抱怨或申訴管道：

- **來信、親自造訪或撥電話**

Care1st 醫療計劃申訴協調中心
601 Potrero Grande Drive,
Monterey Park, CA 91755

電話號碼：**1-800-605-2556**

如需列印申訴表，請按一下[這裡](#)。

- **在醫師的診療室填寫申訴表**
- **在本網站填寫並提交申訴表**

衛教服務

Care1st 衛教部門提供許多服務，幫助您和家人維持身體健康。我們能夠提供有關疾病治療、體重控制、均衡飲食及其他更多主題的資訊。此外，我們也可以根據您的需求，幫您找到所需的課程、諮詢及病友互助的團體。

Care1st 提供 Living Well 資訊專線，能夠回答有關膽固醇、體重控制、運動、一般營養指引及糖尿病的問題。Living Well 資訊專線的電話號碼是 1-800-605-2556，請在下面這些時段來電，電話會由 Linda Fleischman 或 Rosa Hernandez 接聽。您所撥打的是免費電話。

- **每週一：下午二點到五點**
- **每週三：早上九點到下午十二點**

如何加入 Care1st 醫療計劃？

註冊參加 Care1st 的手續是由 Health Care Options (HCO) 代為辦理。您可以直接去電 HCO，電話號碼是 1-800-430-4263。HCO 會將註冊資料袋寄給您，請您填寫好寄回。HCO 一收到填寫好的資料袋後，會需要 15 到 45 天來處理您的 Care1st 會員申請。