

Coordinated Care of Washington, Inc. Washington Apple Health 管理式照護

2025 年投保人手冊



ENGLISH: If the enclosed information is not in your primary language, please call 1-877-644-4613 (TTY: 711).

Amharic: አባሪ የሆነው መረጃ በመጀመሪያ ቋንቋዎ ካልሆነ፣ እባክዎን በስልክ ቁጥር 1-877-644-4613 (TTY (የመስማት ትግር ላለባቸው): 711) ደውለው ያሳውቁን።

ARABIC إذا لم تكن المعلومات المرفقة مكتوبة بلغتك الأم، فيرجى الاتصال برقم الهاتف 1-877-644-4613 (الهاتف النصي (TTY): 711)

BURMESE: ပါဝင်သော အချက်များမှာ သင့်ဘာသာစကားမဟုတ်ခဲ့လျှင် 1-877-644-4613 (အသံမှ စာသားမက်ဆေ့ဂျ်သို့ ပြောင်းပေးသည့် လိုင်းခွဲနံပါတ်- 711) သို့ ဖုန်းခေါ်ဆိုပါ။

CAMBODIAN (ខ្មែរ)៖ ប្រសិនបើព័ត៌មានដែលភ្ជាប់មកជាមួយមិនមែនជាភាសាចម្បងរបស់អ្នកទេ សូមទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-877-644-4613 (TTY៖ 711)។

CHINESE 如果隨附的資料不是使用您的母語，請致電 1-877-644-4613 (TTY: 711)

KOREAN: 동봉한 안내자료가 귀하의 모국어가 아닐 경우 1-877-644-4613 (TTY 전용: 711) 번으로 연락하십시오.

LAOTIAN (ພາສາລາວ): ຖ້າຂໍ້ມູນທີ່ຄັດຕິດມານີ້ບໍ່ເປັນພາສາຕົ້ນຕໍຂອງທ່ານ, ກະລຸນາໃບຫາດີ 1-877-644-4613 (TTY: 711).

OROMO (Oromiffaa) Odeeffannoon dhihaate afaan kee jalqabaatiin yoo hin taane, Laakkoofsa 1-877-644-4613 (TTY: 711).

PERSIAN: اگر اطلاعات ضمیمه به زبان مادری شما نمی‌باشد، لطفاً با شماره 1-877-644-4613 (TTY: 711) تماس بگیرید.

PUNJABI (ਪੰਜਾਬੀ): ਜੇਕਰ ਨੱਥੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੁਹਾਡੀ ਮੁਢਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ 1-877-644-4613 (TTY ਟੀਟੀਟੀ: 711) ਉੱਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

ROMANIAN (Română) Dacă informațiile atașate nu sunt în limba dvs. maternă, vă rugăm să sunați la 1-877-644-4613 (TTY: 711).

RUSSIAN (Русский). Если прилагаемая информация изложена не на вашем родном языке, позвоните по телефону 1-877-644-4613 (TTY: 711).

SOMALI (Soomaali): Haddii macluumaadka halkaan ku lifaaqan aysan ahayn luqadaada koowaad, fadlan wac 1-877-644-4613 (TTY: 711).

SPANISH (Español): Si la información adjunta no está en su idioma primario, por favor llame al 1-877-644-4613 (Para TTY: llame al 711).

SWAHILI (Kishwahili): Iwapo lugha iliyotumiwa katika taarifa zililo ambatishwa si lugha yako ya asili, tafadhali piga simu kwa 1-877-644-4613 (TTY: 711) pekee.

TAGALOG (Tagalog) Kung hindi nakasulat sa inyong pangunahing wika ang nakalakip na impormasyon, mangyaring tumawag sa 1-877-644-4613 (TTY: 711).

Tigrinya: እዚ ንስደልኩም ዘለና ጽሑፍ ብቀዳማይ ቋንቋኹም እንተዘይቀረቡ ብኹብረትኩም ብቁጽሪ ልኬፎን 1-877-644-4613 (TTY (ናይ ምስማዕ ጸገም ንዘለዎም): 711) ደዊልኩም ሓብሩና።

UKRAINIAN (Українська). Якщо інформація, що додається, написана не вашою рідною мовою, зателефонуйте за номером 1-877-644-4613 (TTY: 711).

VIETNAMESE (Tiếng Việt): Nếu tin tức đính kèm không có ngôn ngữ của quý vị, xin gọi số 1-877-644-4613 (TTY: 711).

目錄

歡迎加入 Coordinated Care 和 Washington Apple Health	1
重要聯絡資訊	2
我的醫療保健提供者	2
如何使用本手冊	3
快速入門	5
1. 您的 Coordinated Care 會員 ID 卡	5
2. 您的 ProviderOne 服務卡	5
使用 ProviderOne 服務卡	6
如果您需要新的 ProviderOne 服務卡	6
無管理式照護計劃的 Apple Health 服務承保範圍（也稱為按服務收費）	6
變更健康計劃	7
美洲印第安人和阿拉斯加原住民須知	7
Apple Health Expansion 投保人須知	8
您的權利與隱私	8
使用私人健康保險和您的 Coordinated Care 承保範圍	9
如何獲得醫療保健	9
如何選擇您的主治醫師 (PCP)	9
進行您的第一次 PCP 約診	10
如何獲得專科醫師照護和轉介	10
無需轉介即可獲得的服務	10
遠端保健/遠端醫療	11
您必須前往 Coordinated Care 醫師、藥房、行為健康提供者及醫院處就醫	11
支付醫療保健服務費用	12
品質改善計劃	12
醫療服務使用管理計劃	12
我們如何評估新技術	13
在緊急情況下或當您離家外出時獲得照護	14
在緊急情況下	14
如果您需要緊急照護	14
如果您在非工作時間需要照護	14
行為健康危機	14
縣危機熱線電話號碼	15
預計醫療保健提供者將在何時為您看診	15
Coordinated Care 承保的福利	16
一般服務和緊急照護	16

藥房或處方藥.....	17
兒童醫療保健服務	17
行為健康.....	19
家庭青少年系統合作夥伴圓桌會議 (FYSPRT).....	20
營養	22
特殊醫療保健需求或長期疾病	22
治療	22
專科	23
聽力和視力	24
計劃生育與生殖健康.....	25
醫療器材和用品	25
實驗室和 X 射線	26
婦女健康和孕期.....	26
我們提供的其他服務.....	27
增值福利 (VAB).....	28
照護協調.....	30
複雜個案管理服務	30
我們可能提供的其他照護協調服務.....	30
無管理式照護計劃的 Apple Health 服務承保範圍.....	30
長期服務與支援 (LTSS)	34
早期學習計劃.....	35
排除的服務（不承保的服務）	35
存取您的健康資訊	36
如果您對提供者、健康計劃或照護的任何方面感到不滿意	37
行為健康倡權人（之前稱為申訴專員）	38
有關受拒、上訴及行政聽證會的重要資訊.....	39
您的權利.....	41
您的責任.....	42
事前指示.....	42
什麼是事前指示？	42
心理健康事前指示	43
什麼是心理健康事前指示？	43
如何填寫心理健康事前指示？	43
防止欺詐、浪費和濫用	43
我們保護您的隱私	44

歡迎加入 Coordinated Care 和 Washington Apple Health

歡迎加入！

感謝您投保 Washington Apple Health (Medicaid)，並歡迎加入 Coordinated Care——您的健康計劃。我們與 Apple Health 合作，為您提供承保。本手冊將提供有關您的承保福利以及如何獲得服務的更多詳細資訊。

如果您參保管理式照護，Apple Health 會向您的健康計劃支付每月保費。您的承保範圍包括身體和行為健康服務，如預防、初級、專科照護、遠端醫療和其他健康服務。大多數接受管理式照護的客戶須前往其計劃網路內的醫療保健提供者處就診。除非獲得預先核准，否則接受您計劃的服務區域外提供的大多數服務將不在承保範圍內。請與您的主治醫師 (Primary Care Provider, PCP) 合作，獲得在服務區域外接受照護的預先核准。若要找印第安醫療保健提供者 (Indian Health Care Provider, IHCP) 作為您的 PCP，請於週一至週五上午 8 點至下午 5 點撥打 1-877-644-4613 (TTY: 711) 聯絡我們。如果您在服務區域外發生緊急情況，我們將承保急診服務。

我們將在接下來的幾週內與新會員聯絡。您可以向我們提出任何問題並獲得約診協助。如果您有任何問題，請致電 1-877-644-4613 (TTY: 711) 聯絡我們，服務時間為週一至週五上午 8 點至下午 5 點。

如果英語不是您的慣用語言，或者您耳聾、聾盲或有聽力障礙，我們可以提供協助。我們希望您能夠獲得您的醫療保健福利。如果您需要以英語以外的語言（包括手語）提供任何資訊，請致電聯絡我們，電話：1-877-644-4613 (TTY: 711)。我們將免費為您提供語言協助。我們還可以協助您找到會說您語言的提供者。

當您參加 Apple Health 承保的醫療保健約診時，您有權獲得語言翻譯服務。您的提供者需要為您的約診安排口語翻譯。當您安排約診時，請告知您的醫療保健提供者您需要口語翻譯。

口語翻譯可以在約診期間前往提供者的辦公室或透過視訊或電話為您提供服務。手語翻譯可以在您約診期間前往提供者的辦公室或透過視訊為您服務。

如果您對我們的口譯服務計劃有任何疑問，請瀏覽我們的網站

www.CoordinatedCareHealth.com。您也可以瀏覽 Health Care Authority (HCA) 口譯服務網頁 hca.wa.gov/interpreter-services 或發送電郵至 HCA 口譯服務 interpretersvcs@hca.wa.gov。

如果您需要協助理解資訊或需要其他格式的資訊，請致電我們。如果您有殘疾、失明或視力受限、失聰或聽力障礙，或不理解本手冊或其他材料，請致電 1-877-644-4613 (TTY: 711) 聯絡我們。我們能免費向您提供其他形式的材料或輔助工具，如盲文。我們能告訴您，服務提供者的辦公室是否有輪椅通道或專門的溝通裝置或其他特殊裝置。我們亦提供：

- TTY 專線（我們的 TTY 電話號碼為 711）。
- 大字版本資訊。
- 協助約診或安排赴約的交通服務。
- 特定照護需求的專科服務提供者的姓名及地址。

重要聯絡資訊

組織	客戶服務時間	客戶服務電話號碼	網址
Coordinated Care of Washington, Inc.	週一至週五 上午 8 點至下午 5 點 (護士諮詢熱線全天候提供服務)	1-877-644-4613 (TTY: 711)	CoordinatedCareHealth.com
Health Care Authority (HCA) Apple Health 客戶服務	週一至週五 上午 7 點至下午 5 點	1-800-562-3022 TRS 711	hca.wa.gov/apple-health
Washington Healthplanfinder	週一至週五 上午 8 點至下午 6 點	1-855-923-4633 TTY: 1-855-627-9604	wahealthplanfinder.org

我的醫療保健提供者

我們建議您寫下提供者的名稱和電話號碼，以便快速瀏覽。我們將在我們的提供者目錄中提供我們網站上的資訊：<https://findaprovider.coordinatedcarehealth.com>。您也可以致電我們，我們將提供協助。

醫療保健提供者	名稱	電話號碼
我的主治醫師是：		
我的行為健康提供者：		
我的牙科提供者：		
我的專科照護提供者：		
我的藥房提供者：		

本手冊不構成任何合法權利或權益。您不應僅從本手冊獲得有關 Apple Health 的資訊。本手冊旨在提供有關您的醫療福利的資訊概述。您可透過查閱 Health Care Authority 法律法規網頁（網址為：hca.wa.gov/about-hca/rulemaking）獲得有關 Apple Health 計劃的詳細資訊。

如何使用本手冊

這是您的服務指南。您有疑問時，請參考下表，瞭解可提供幫助的人。

如果您有關於以下方面的任何問題...	聯絡...
- 變更或退出 Apple Health 管理式照護計劃（第 7 頁） - 如何獲取計劃中未承保的 Apple Health 承保服務（第 6 頁） - 您的 ProviderOne 服務卡（第 5 頁）	Washington 州 Health Care Authority (HCA): - ProviderOne 客戶入口網站： https://www.waproviderone.org/client https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/ 如果您依然存在疑問或需要進一步幫助，請致電 1-800-562-3022 聯絡 HCA。
- 選擇或變更您的提供者（第 9 頁） - 承保服務或藥物（第 16 頁） - 提出投訴（第 37 頁） - 對您的健康計劃做出影響您福利的決定提出上訴（第 39 頁）	Coordinated Care 請致電 1-877-644-4613 (TTY: 711) 或線上瀏覽 www.CoordinatedCareHealth.com。
- 您的醫療照護（第 9 頁） - 轉介給專科醫師（第 10 頁）	您的主治醫師 (PCP)。如果您在選擇主治醫師時需要協助，請致電 1-877-644-4613 (TTY: 711) 聯絡我們，或線上瀏覽： www.CoordinatedCareHealth.com。 24/7 全天候護士諮詢熱線： 1-877-644-4613 (TTY: 711)。
- 變更帳戶內容，例如： - 地址變更 - 收入變化 - 婚姻狀況 - 懷孕，以及 - 出生或收養	Washington Healthplanfinder，請致電 1-855-WAFINDER (1-855-923-4633) 或線上瀏覽： wahealthplanfinder.org。

- 防止欺詐、浪費和濫用。

Washington 州 Health Care Authority

- 舉報 Washington Apple Health 資格欺詐
WAHEligibilityFraud@hca.wa.gov
1-360-725-0934
- 舉報 Medicaid 提供者
hottips@hca.wa.gov
1-833-794-2345

瀏覽 HCA 網站瞭解詳細資訊：

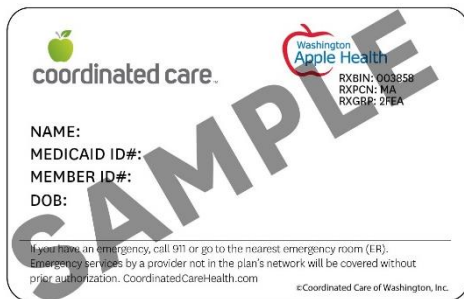
hca.wa.gov/about-hca/other-administrative-activities/fraud-prevention。

Coordinated Care 的欺詐、浪費和濫用熱線：
1-866-685-8664

快速入門

您將需要兩張卡以獲得服務，您的 Coordinated Care 會員 ID 卡和 ProviderOne 服務卡。

1. 您的 Coordinated Care 會員 ID 卡



您的會員 ID 卡應會在您的投保日期後 30 日內送達您手中。您的會員 ID 卡上會有您的會員 ID 號碼。如果您的卡上有任何資訊不正確，或者您未在 30 天內收到卡，請立即致電我們。請始終隨身攜帶您的 ID 卡，每次接受照護服務時請出示該卡。您無需等待收到您的卡即可前往提供者處就診或按處方配藥。

如果您在收到卡前需要接受照護，請撥打 1-877-644-4613 (TTY: 711) 或發送電郵至 coordinatedcaremember@centene.com 與我們聯絡。您的提供者也可隨時聯絡我們以檢查資格。

2. 您的 ProviderOne 服務卡

您還將收到郵寄給您的 ProviderOne 服務卡。



在您被認為符合 Apple Health 承保條件後約 7 至 10 天，我們會給您郵寄 ProviderOne 服務卡。這張塑膠 ID 卡與其他健康保險 ID 卡外觀上並無區別。請保管好本卡，保護好您的資訊。

您的服務卡將僅包含以下資訊：

- 您的姓名
- ProviderOne ID 號碼
- 簽發日期
- ProviderOne 網站
- 客戶服務資訊
(不會顯示有關居住或移民狀態的資訊)

如果您過去收到過一張服務卡，HCA 不會自動向您寄送新卡。若需要，您可以申請新卡。每個人都有自己的 ProviderOne 客戶號碼。請攜帶此卡前往您的醫師處看診。提供者使用此卡以確保您的服務得到承保。

使用 ProviderOne 服務卡

您可以透過 WAPlanfinder 行動應用程式檢視您 ProviderOne 服務卡數位副本。更多應用程式相關資訊載於 wahbexchange.org/mobile/。如果您可以隨身攜帶服務卡的數位副本，則您無需申請更換卡片！

卡背面上的號碼為您的 ProviderOne 客戶號碼。客戶號碼始終為九位數字並以「WA」結束。您可透過 ProviderOne 客戶入口網站（網址為 <https://www.waproviderone.org/client>）線上確認您的投保是否已啟動或變更您的健康計劃。

醫療保健提供者也可以使用 ProviderOne 來檢視您是否投保了 Apple Health。

如果您需要新的 ProviderOne 服務卡

如果您沒有收到該卡、資訊不正確或您遺失了卡片，您可以申請新的 ProviderOne 服務卡。有幾種方法可申請更換卡片：

- 瀏覽 ProviderOne 客戶入口網站：<https://www.waproviderone.org/client>
- 請撥打免付費電話 1-800-562-3022 致電互動式語音應答系統 (Interactive voice response, IVR) 專線，遵照指示操作。
- 線上申請更換：<https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/>
 - 選擇「Client」（客戶）
 - 使用選擇主題下拉功能表選擇「Services Card」（服務卡）

新卡是免費的。透過郵寄方式收到新卡需要 7 至 10 天。

無管理式照護計劃的 Apple Health 服務承保範圍（也稱為按服務收費）

Health Care Authority (HCA) 直接透過 Apple Health 支付某些福利和服務的費用，即使您已加入健康計劃。這些福利包括：

- 牙科專科人員提供的牙科服務，
- 兒童眼鏡（20 歲及以下），
- 長期照護服務和支援¹，
- 初級階段產婦支援服務 (Maternity Support Services, MSS)、初級階段嬰兒個案管理 (Infant Case Management, ICM)、分娩教育、藥物濫用孕婦 (Substance Using Pregnant People, SUPP) 計劃、產前遺傳諮詢和終止妊娠²，以及
- 為發育障礙人士提供的服務。

¹ 長期服務與支援不在 Apple Health Expansion 的承保範圍內。

² Apple Health Expansion 不承保孕期及產後相關服務。

您只需要 ProviderOne 服務卡即可享受這些福利。您的 PCP 或 Coordinated Care 將協助您獲得這些服務並協調您的照護。有關承保福利的更多詳細資訊，請參閱第 30 頁。如果您有關於福利或服務的疑問，請致電我們。

變更健康計劃

您有權隨時變更您的健康計劃。您變更計劃後，您的計劃變更可能在次月即可生效。請確保您的計劃已變更，然後才能前往新計劃網路內的提供者處就診。

有幾種方法可以更換您的計劃：

- 在 Washington Healthplanfinder 網站上變更您的計劃：wahealthplanfinder.org
- 瀏覽 ProviderOne 客戶入口網站：<https://www.waproviderone.org/client>
- 線上申請變更：<https://fortress.wa.gov/hca/p1contactus/home/client>
 - 選擇主題「Enroll/Change Health Plans」（參保/變更健康計劃）。
- 致電 HCA：1-800-562-3022 (TRS: 711)。

如果您決定變更健康計劃，我們將與您的新計劃合作，轉銜具醫療必要性的照護，以便您可以繼續獲得所需的服務。**注意：**患者審核和協調 (Patient Review and Coordination) 計劃的投保人必須在同一健康計劃中投保一年。如果您搬家，請聯絡我們。

美洲印第安人和阿拉斯加原住民須知

HCA 允許 Washington 的美洲印第安人和阿拉斯加原住民選擇 Apple Health 管理式照護或 Apple Health 無管理式照護承保計劃（也稱為按服務收費）之一。HCA 這樣做是為符合聯邦規則，認可印第安人健康照護提供系統，並協助確保您獲得文化恰當的醫療保健。您可以撥打 1-800-562-3022 聯絡 HCA 瞭解投保相關的問題或變更您的投保。您可以隨時變更您的選擇，但變更要到下一個可用月份才會生效。

如果您透過印第安人衛生服務局 (Indian Health Service, IHS) 設施、部落醫療保健計劃或城市印第安人健康計劃 (Urban Indian Health Program, UIHP) 與部落協助者建立聯繫或合作，他們可以協助您做出決定。他們可以幫助您決定，是選擇管理式照護計劃還是 Apple Health 無管理式照護承保計劃。如果您對自己的醫療保健或醫療保健承保有疑問，您的部落或 UIHP 工作人員可提供幫助。

如果您是美州印第安人或阿拉斯加原住民，您可以透過 IHS 設施、部落醫療保健計劃或 UIHP 獲得健康照護服務，例如西雅圖印第安人健康委員會 (Seattle Indian Health Board) 或斯波坎人原住民專案 (NATIVE Project of Spokanes)。這些診療機構的提供者精通專業知識，瞭解您的文化、社區和醫療保健需求。他們將為您提供所需照護或將您轉介給專科醫師。

Apple Health Expansion 投保人須知

Apple Health Expansion 是一項新計劃，旨在為年滿 19 歲或以上且符合該計劃資格的移民身份人士提供醫療保健承保。符合資格的投保人包括因移民身份而不符合其他 Apple Health 計劃的人士。在該計劃下，您會加入您所在縣提供的健康計劃。該健康計劃管理您的醫療保健，並且是幫助您獲得服務、協調您的照護以及確保您獲得所需語言支援的聯絡點。

Apple Health Expansion 包括其他 Apple Health 計劃承保的大多數服務。您可以獲得 Apple Health Expansion 承保範圍內的醫療、牙科、藥房和行為健康服務。

在 Apple Health Expansion 項下提供的一些服務包括：

- 醫療與行為健康服務
- 牙科服務
- 前往 Apple Health 承保約診的交通服務
- 口譯服務
- 藥房（Apple Health 首選藥物清單上的非處方藥和處方藥）
- 視力相關輔助設備（適用於 19-20 歲的投保人）

Apple Health Expansion 承保範圍內**不提供**某些服務。包括但不限於：

- 早期與定期篩檢、診斷和治療 (Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment, EPSDT)
- 支援性監督
- 私人照護
- 長期護理機構照護
- 中期照護機構
- 健康家庭 (Health Home) 計劃
- 孕期及產後相關服務

不論公民或移民身份為何，均可參加以下 Apple Health 計劃。

- 面向兒童的 Apple Health (Apple Health for Kids)
- 面向孕婦的 Apple Health (Apple Health for Pregnant Individuals)
- 孕後保險 (After-Pregnancy Coverage)
- 僅計劃生育 (Family Planning Only)

您的權利與隱私

法律要求我們保護並保密您的健康資訊。我們僅使用和共用您的資訊以便提供福利、進行治療、付款和醫療保健業務。您的移民身份將受到保護，並且不會因為您對所接受的照護提出投訴或申訴而對您採取行動。更多隱私相關資訊見本手冊「我們保護您的隱私」一節。

使用私人健康保險和您的 Coordinated Care 承保範圍

有些投保人也有私人健康保險。我們可能與其他保險協調，幫助承保您的私人健康保險不承保的共付額、扣除額和服務費用。

確保您的行為健康照護提供者是 Coordinated Care 的提供者網路內成員，或者願意向我們收取任何共付費用、扣除額或在您的主要保險支付醫療保險帳單後的餘額。這將幫助您避免支付任何自付費用。

當您去看醫師或其他醫療服務提供者時，請出示您的所有卡，包括您的：

- 私人健康保險卡
- ProviderOne 服務卡，以及
- Coordinated Care 會員 ID 卡

如有以下情況，請立即聯絡 Coordinated Care：

- 您的私人健康保險承保結束
- 您的私人健康保險承保變更，或
- 您對和您的私人健康保險使用 Apple Health 存在任何疑問。

如何獲得醫療保健

如何選擇您的主治醫師 (PCP)

選擇主治醫師 (PCP) 很重要。您可以在會員 ID 卡上找到 PCP 的資訊。如果您不選擇 PCP，我們將為您選擇 PCP。如果您已經在一位 PCP 處就診或要嘗試在一位曾聽說的提供者處就診，則可以申請一位提供者。如果您想前往就診的提供者不在我們的網路內，我們可以協助您找到新的 PCP。如果您正在一位印第安醫療保健提供者 (IHCP) 處就診，請告知我們。沒有要求規定 IHCP 必須屬於網路內，您可以將其作為您的 PCP 繼續接受其服務。您有權在不中斷照護的情況下變更健康計劃。這項權利在 HCA 的轉銜照護政策中。

每個符合資格的家庭成員都可以擁有自己的 PCP，或者您可以選擇一個 PCP 來照顧所有擁有 Apple Health 管理式照護承保範圍的符合資格的家庭成員。您可以隨時透過 www.CoordinatedCareHealth.com 和/或致電 1-877-644-4613 (TTY: 711) 為您或您的家人選擇新的 PCP。

進行您的第一次 PCP 約診



您的 PCP 將滿足您的大部分醫療保健需求。您可以獲得的服務包括定期檢查、免疫接種（注射）和其他治療。

選擇 PCP 後，請盡快約診，即可成為 PCP 的患者。這將有助於您在需要時獲得照護。

讓您的 PCP 儘可能多地瞭解您的身體和行為健康史會有所助益。請記得攜帶您的 ProviderOne 服務卡、Coordinated Care 會員 ID 卡和任何其他保險卡。寫下您的健康史。列出下列內容（如有）：

- 您的醫療或行為健康問題
- 您服用的藥物，以及
- 您想問 PCP 的問題

如果您需要取消約診，請儘快告知您的 PCP。

如何獲得專科醫師照護和轉介

如果您的 PCP 無法提供您所需要的照護，您的 PCP 會將您轉介給專科醫師。您的 PCP 可以解釋轉介的流程。如果您認為專科醫師不能滿足您的需求，請洽詢您的 PCP，他們可以協助您到不同的專科醫師處就診。

在為您提供一些治療和服務之前，您的 PCP 必須向我們申請獲得預先核准或事先授權。您的 PCP 可以告訴您哪些服務需要預先核准，或者您可以致電我們詢問。

如果我們在網路中沒有專科醫師，我們將從我們網路之外的專科醫師為您提供所需的照護。我們可能需要預先核准才能在我們網路之外就診。請與您的 PCP 討論此問題。

您的 PCP 要求我們預先核准時，將提供醫療資訊給我們，向我們證明您需要這種照護的原因。我們必須在請求後五天內回覆您的 PCP。我們將在 14 天內通知您我們的決定。

如果我們拒絕此請求並且您不同意我們的決定，您有權提出上訴。這意指您可以要求我們讓其他人審核請求。若需更多資訊，請參閱第 39 頁。

如果您的 PCP 或 Coordinated Care 將您轉介給我們網路之外的專科醫師並且我們給予預先核准，則您無需承擔任何費用。

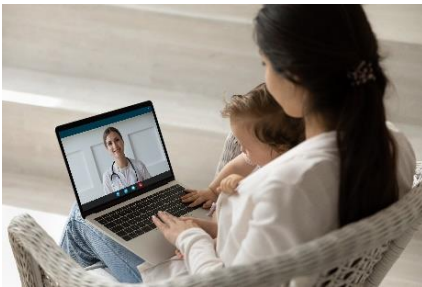
無需轉介即可獲得的服務

如果您需要以下服務，則無需 PCP 的轉介即可接受我們網路中的提供者為您看診：

- 行為健康危機回應服務，包括：
 - 危機介入

- 評價和治療服務
- 計劃生育服務
- 人類免疫缺陷病毒 (Human Immunodeficiency Virus, HIV) 或後天免疫缺乏症候群 (Acquired Immunodeficiency Syndrome, AIDS) 檢測
- 免疫接種
- 門診行為健康服務
- 性傳染病治療和後續照護
- 結核病篩查和後續照護
- 婦女醫療保健服務，包括：
 - 產科服務，包括助產士的服務，以及
 - 乳房或盆腔檢查

遠端保健/遠端醫療



如果您的提供者支持，您可以透過電話或電腦與您的提供者交談，而不是親臨就診。這稱為遠端醫療。遠端保健（也稱為遠端醫療）必須是私人、互動式、即時的音訊或音訊與視訊通訊。作為 Apple Health 承保範圍的一部分，虛擬緊急照護也是一個選項，更多資訊可以在第 14 頁找到。您可以與您的提供者分享資訊並即時接受診斷和治療，而無需身處同一地點。

遠端保健（也稱為遠端醫療）是使用電腦和行動裝置讓醫療保健服務遠端看診。任何網路內提供者為 Coordinated Care 會員提供的遠端醫療服務都獲得承保。請與您的提供者溝通，瞭解提供者是否提供遠端醫療服務以及如何獲得遠端醫療服務。如果您的醫師不提供此選項，Coordinated Care 可與其他遠端醫療提供者（如 Teladoc 和 MD Live）合作，這些提供者可以為我們的會員提供 24 小時網路內提供者服務，以處理非緊急健康問題。

如果您有任何疑問，請瀏覽我們的遠端保健頁面 www.CoordinatedCareHealth.com/telehealth 瞭解更多資訊，或撥打 1-877-644-4613 (TTY: 711) 聯絡我們。

您必須前往 Coordinated Care 醫師、藥房、行為健康提供者及醫院處就醫

您必須使用與 Coordinated Care 合作的身體和行為健康提供者。我們也有供您使用的醫院和藥房。您可以申請一份有關於我們的提供者、藥房和醫院的資訊的名錄。其中包含：

- 醫院和藥房
- 提供者的姓名、地點及電話號碼
- 專科、資歷及醫學學位

- 就讀的醫學院校、住院醫師實習完成情況和學會認證情況
- 提供者所使用的語言
- 對提供者看診的患者類別（成人、兒童等）的任何限制
- 確定哪些 PCP 正在接受新患者

如需獲取列印版名錄，請致電我們的會員服務專線 1-877-644-4613 (TTY: 711) 或瀏覽我們的網站 www.CoordinatedCareHealth.com。

支付醫療保健服務費用

作為 Apple Health 客戶，您無需支付任何承保服務的共付額或扣除額。在以下情況下，您可能需要支付服務費用：

- 您獲取 Apple Health 未承保的服務，例如整容手術。
- 您獲得的服務在醫學上非必要。
- 您接受不屬於我們網路內的提供者的照護，並且不是緊急情況或您的健康計劃未給予事先核准。
- 您沒有遵守我們的規則來獲得專科醫師的照護。

提供者不應要求您為承保服務付費。如果您收到帳單，請致電 1-877-644-4613 (TTY: 711) 聯絡我們。我們將與您的提供者合作，確保他們正確開具帳單。

品質改善計劃

我們希望改善所有會員的健康。我們的品質改善 (Quality Improvement, QI) 計劃幫助我們達成目標。該計劃審查我們服務的品質和安全性，還審查了我們提供的照護。我們將醫師納入我們的品質審查，並設定品質目標，使我們可以追蹤我們的進展。Coordinated Care 透過國家質量保證委員會 (National Committee for Quality Assurance, NCQA) 為我們的品質計劃贏得了全國認可。NCQA 指導全國健康計劃的照護標準。如果您想要我們的品質改進計劃的副本，請致電我們的健康計劃。若需有關 QI 計劃的更多資訊，請瀏覽我們的網站 www.coordinatedcarehealth.com。

Coordinated Care 希望確保您能夠獲得最新的醫療服務。我們有一個關注醫學進步的團隊。這可包括新藥、試驗、手術或其他治療方案。該團隊進行檢查以確保新的治療方法是安全的。我們會告訴您和您的醫師有關您的福利承保的新服務。

醫療服務使用管理計劃

Coordinated Care 希望您獲得適合您的照護，而非您不需要的照護。我們將根據醫療上必要的需求、醫療適當性以及是否在承保福利範圍內綜合做出決定，以確保您獲得適當水準的照護。

為確保決策公平，我們不會獎勵拒絕做出這些決定的員工。如果您對如何做出這些決定有疑問，請致電 1-877-644-4613 (TTY: 711) 聯絡我們，服務時間為週一至週五上午 8 點至下午 5 點。

接觸醫療服務使用管理人員

所有醫療服務使用管理 (Utilization Management, UM) 決策都完全基於會員的醫療需求和提供的福利。UM 決策僅基於照護、服務和承保範圍的適當性。Coordinated Care 的政策和對決策者的財務激勵措施既不鼓勵也不支持導致醫療服務使用不足的決定。

我們提供 UM 方案。透過該方案，我們協助您在需要時獲得正確的照護。UM 包括但不限於：

- 服務前審查
- 緊急即時審查
- 服務後審查
- 提出上訴

我們的醫療服務使用審查團隊會查看服務核准請求。團隊將決定：

- 該服務是否由您的健康計劃承保
- 是否需要該服務

如果我們表示我們不會支付服務費用，您或您的醫師可以要求審查。收到請求後，我們會通知您和您的醫師。該請求可以針對符合以下條件的服務：

- 未獲核准
- 金額、時長或範圍發生了變化，導致金額少於最初請求的金額

如果您對收到的申請核准或拒絕有疑問，請致電會員服務部。如果您願意，我們的醫療服務使用管理團隊的成員可以與您交談。如果您對獲得特殊照護有疑問，或對您的醫師有疑問，也可以致電我們。請致電 1-877-644-4613 (TTY: 711)。您可在週一至週五上午 8 點至下午 5 點與我們聯絡。如果您在非服務時間致電給我們，您可以留言。有人會在下一個工作日給您回電。回電人員會告知您其姓名和頭銜，並告知您他們來自 Coordinated Care。

我們如何評估新技術

我們根據醫療必要性審查新的設備、藥物和程序，以決定它們是否應該被納入承保範圍。一些新的設備、藥物和程序仍在測試中，以確定它們是否真的有效。如果它們仍在測試中，它們被稱為實驗性或研究性。在完成研究和 Coordinated Care 確定其利大於弊後，這些服務可以獲得承保。如果您想瞭解更多資訊，請致電 1-877-644-4613 (TTY: 711) 聯絡我們，服務時間為週一至週五上午 8 點至下午 5 點。

在緊急情況下或當您離家外出時獲得照護

在緊急情況下

如果您發生突然或嚴重的健康問題且認為是緊急情況，請撥打 911 或前往最近的急診室。

在之後儘快致電我們，讓我們知道您有緊急情況以及您在哪裡接受照護。在緊急情況下，您無需預先授權即可尋求照護。如果您有緊急情況，您可以使用任何醫院或急診設施。

只有在緊急情況下才去醫院急診室。不要去急診室進行常規照護。

如果您需要緊急照護

您可能受傷或生病，並非緊急情況，但需要緊急照護。請致電 1-877-644-4613 (TTY: 711) 聯絡我們，尋找在我們網路中的緊急照護機構，或瀏覽我們的網站

www.CoordinatedCareHealth.com。如果您對是否要去緊急照護機構有疑問，請致電我們的 24 小時護士熱線 1-877-644-4613 (TTY: 711)。本熱線每週七 (7) 天提供服務。

如果您在非工作時間需要照護

請致電我們的 24 小時護士熱線並尋求協助：1-877-644-4613 (TTY: 711)。您也可以透過手機、智慧型手機、平板電腦或電腦聯絡健康計劃的虛擬照護服務。

請致電您的 PCP，詢問他們是否在非工作時間提供照護。我們也與遠端保健提供者合作，就非緊急問題為會員提供 24 小時網路內提供者的服務。請瀏覽我們的遠端保健頁面

www.CoordinatedCareHealth.com/telehealth 瞭解更多資訊。

行為健康危機

一個人出現行為健康緊急情況/危機的範例可能包括：

- 威脅或談論傷害或殺害自己和/或他人
- 感到絕望
- 感到憤怒或無法控制的憤怒
- 感覺被困住了，好像沒有出路
- 做出魯莽行為
- 感到焦慮、不安或無法入睡
- 與朋友和家人疏遠
- 情緒劇烈變化
- 看不到生活的意義
- 增加酒精或藥物使用

如果您或您認識的人正在經歷行為健康危機，您可以撥打下方的危機熱線。

- 在危及生命的緊急情況下如需即時協助，請撥打 911。
- 在出現行為健康危機的情況下如需即時協助，請撥打 988。
 - 請致電或傳簡訊 988。該熱線免費、保密且全年全天候提供服務。

若需藥物使用、賭博問題或心理健康支援：請致電或傳簡訊至 Washington 康復幫助熱線 (Washington Recovery Help Line) 1-866-789-1511 或 1-206-461-3219 (TTY)，尋求 24 小時轉介。您亦可以造訪 warecoveryhelpline.org。

- 青少年可以在下午 6 點至晚上 10 點之間與青少年進行交流，致電 1-866-833-6546，發送電郵至 teenlink@crisisclinic.org，或造訪 866teenlink.org。

縣危機熱線電話號碼

如果您或您認識的人正在經歷行為健康危機，請撥打下方您所在當地的行為健康管理服務機構 (Behavioral Health Administrative Services Organization, BH-ASO) 縣危機熱線尋求協助。

地區	縣名	危機熱線
Great Rivers	Cowlitz、Grays Harbor、Lewis、Pacific、Wahkiakum	1-800-803-8833
Greater Columbia	Asotin、Benton、Columbia、Franklin、Garfield、Kittitas、Walla Walla、Whitman、Yakima	1-888-544-9986
King	King	1-866-427-4747
North Central	Chelan、Douglas、Grant、Okanogan	1-800-852-2923
North Sound	Island、San Juan、Skagit、Snohomish、Whatcom	1-800-584-3578
Pierce	Pierce	1-800-576-7764
Salish	Clallam、Jefferson、Kitsap	1-888-910-0416
Spokane	Adams、Ferry、Lincoln、Pend Oreille、Spokane、Stevens	1-877-266-1818
Southwest	Clark、Klickitat、Skamania	1-800-626-8137
Thurston-Mason	Mason、Thurston	1-800-270-0041

預計醫療保健提供者將在何時為您看診

等待服務提供者為您看診的時間取決於您所需的照護。請在下方查看提供者處為您看診的預計等候時間。

- **急診照護：**每週七天、每天 24 小時看診。
- **緊急照護：**您的 PCP、行為健康提供者、緊急照護診所或其他提供者將在 24 小時之內在診所為您看診。

- **常規照護：**您的 PCP、行為健康提供者、緊急照護診所或其他提供者將在 10 天之內在診所為您看診。常規照護指服務提供者為並非緊急或急診情況的問題而提供的有計劃、定期的看診。
- **預防性照護：**您的 PCP 或其他提供者將在 30 天之內在診所為您看診。預防性照護的範例包括：
 - 年度體格檢查（也稱為體檢）
 - 健康兒童門診
 - 年度婦女醫療保健，以及
 - 免疫接種（注射）

如果獲得提供者看診所需的時間超過上述時間，請聯絡我們。

Coordinated Care 承保的福利

本節介紹 Coordinated Care 承保的福利和服務。此表並非承保服務的完整清單。如果未列出您需要的服務，請諮詢您的提供者或聯絡我們。您可以在 www.CoordinatedCareHealth.com 查看我們的福利和服務。

某些承保的醫療保健服務可能需要事先核准。所有未承保的服務，須獲得我們事先核准。透過無管理式照護計劃的 Apple Health 提供未保承的服務須獲得 HCA 的事先核准。

某些服務具有診療次數限制。如果您需要其他服務，您的醫療服務提供者可以申請限制延期 (Limitation Extension, LE)。如果您需要非承保服務，請讓您的醫療服務提供者申請規則例外 (Exception to Rule, ETR)。

在獲得某些服務之前，您可能需要獲得 PCP 的轉介和/或 Coordinated Care 的預先核准。如果您沒有獲得轉介或預先核准，我們可能不會支付服務費用。與您的 PCP 合作，確保在獲得服務之前獲得預先核准。

一般服務和緊急照護

服務	更多資訊
急診服務	在美國任何地方每週七天，每天 24 小時提供。
醫院、住院及門診服務	所有非緊急照護必須獲得我們的核准。
緊急照護	當您存在需要立即救護的行為健康問題但不危及生命的情況，請使用緊急照護。
預防性照護	見第 16 頁。
住院復健（物理復健醫學）	必須獲得 Coordinated Care 的核准。

免疫/疫苗接種	投保人有資格從他們的 PCP、藥房或當地衛生部門獲得疫苗接種。請諮詢您的提供者或聯絡會員服務部，以獲取有關免疫系列計劃的更多資訊。 您亦可瀏覽衛生部 (Department of Health) 網站 doh.wa.gov/youandyourfamily/immunization 以取得更多資訊。
專業護理機構 (Skilled Nursing Facility, SNF)	承保短期、具醫療必要性的服務。可能會提供其他服務。請致電 1-877-644-4613 (TTY: 711)。

藥房或處方藥

我們使用一份名為 Apple Health 首選藥物清單 (Preferred Drug List, PDL) 的承保藥物清單。PDL 是 Coordinated Care 承保藥物的清單。您的提供者應該為您開具 PDL 上的藥物。您可以致電我們並索取：

- PDL 的副本
- 有關建立 PDL 的提供者和藥劑師團體的資訊
- 關於我們如何決定承保哪些藥物的政策副本
- 如何申請不在 PDL 上藥物的授權

無管理式照護計劃的 Apple Health 服務承保一些藥物。請致電 1-877-644-4613 (TTY: 711) 聯絡我們，以諮詢問題或瞭解更多資訊。

您必須在我們的提供者網路的藥房獲取藥物。這樣可以確保您的處方藥獲得承保。致電我們尋求幫助，尋找您附近的藥房。

服務	更多資訊
藥房服務	投保人必須使用參與計劃的藥房。我們使用 Apple Health PDL。請致電 1-877-644-4613 (TTY: 711) 聯絡我們，以獲取藥房清單。

兒童醫療保健服務

21 歲以下的兒童和青少年享有稱為早期與定期篩檢、診斷和治療 (EPSDT) 的醫療保健福利³。EPSDT 包括全方位篩檢、診斷和治療服務。篩檢有助於識別可能需要額外診斷和治療的潛在身體、行為健康或發育保健需求。

³ 面向 0-18 歲兒童的醫療保健服務（包括 EPSDT）不在 Apple Health Expansion 的承保範圍內。

EPSDT 包括矯正或改善身體或行為健康情況所需的任何診斷檢測和醫學上必要的治療。這包括支持發育遲緩兒童所需的額外服務。

這些服務旨在防止病情惡化，並減輕兒童醫療保健問題的影響。EPSDT 鼓勵兒童和青少年儘早和持續獲得醫療保健。

EPSDT 篩檢有時被稱為兒童健康檢查或健康檢查。根據 Bright Futures EPSDT 時程表，3 歲以下兒童有資格進行兒童健康檢查，3-20 歲群體有資格在每個日曆年進行兒童健康檢查。兒童健康檢查應包括以下內容：

- 完整的健康和發育史
- 全面的體格檢查
- 基於年齡和健康史的健康教育和諮詢
- 視力檢測
- 聽力檢測
- 實驗室檢測
- 鉛篩檢
- 回顧飲食或睡眠問題
- 有具備嬰兒與兒童牙科服務 (Access to Baby and Child Dentistry, ABCD) 資格的 PCP 進行口腔健康檢查和口腔健康服務
- 免疫接種（注射）
- 心理健康篩檢
- 藥物濫用篩檢

當兒童的醫療服務提供者診斷出疾病狀況時，兒童的提供者將：

- 如果兒童在提供者的執業範圍內，則對其進行治療；或
- 將患兒轉介給合適的專科醫師進行治療，其中可包括額外的檢測或專科醫師評估，例如：
 - 發育評估
 - 全面的心理健康
 - 藥物濫用評估，或
 - 營養諮詢
- 治療提供者將其服務結果傳達給轉介的 EPSDT 篩檢提供者。20 歲及以下兒童接受的所有服務（包括未承保服務）必須進行醫療必要性審查。

其他服務包括：

服務	更多資訊
自閉症篩檢	適用於所有 18 個月和 24 個月的兒童。
整脊治療照護	適用於 20 歲及以下的兒童，由您的 PCP 轉介。
發育篩檢	為所有 9 個月、18 個月和 24 至 30 個月的兒童提供篩檢服務。
私人照護 (Private Duty Nursing, PDN) 或醫學強化兒童計劃 (Medically Intensive Children's Program, MICP)	承保 17 歲及以下的兒童。必須獲得我們的核准。 對於 18 至 20 歲的青少年，該服務由老年人與長期支援管理局 (Aging and Long-Term Support Administration, ALTSA) 承保。有關聯絡資訊，請參閱第 34 頁。

行為健康

行為健康服務包括精神健康和藥物濫用治療服務。如果您需要諮詢、檢測或行為健康支援，我們可以協助您找到提供者。請致電 1-877-644-4613 (TTY: 711) 聯絡我們，或從我們的提供者目錄中選擇一個提供者。

服務	更多資訊
應用行為分析 (Applied Behavioral Analysis, ABA)	協助患有自閉症譜系障礙和其他發育障礙的人提高他們的溝通、社交和行為技能。
藥物濫用 (Substance use disorder, SUD) 治療服務	SUD 治療服務可包括： • 評估 • 短期介入措施和轉介治療 • 個人、家庭和團體治療 • 門診、住宿、住院治療 • 鴉片類藥物使用障礙藥物 (Medications for Opioid Use Disorder, MOUD) • 個案管理 • 同伴支援 • 危機服務 • 戒斷管理（脫毒）

心理健康治療	承保在行為健康機構提供或由精神科醫師、心理學家、執業心理諮商師、執業臨床社會工作者或執業婚姻與家庭諮詢師提供的心理健康服務。 心理健康服務可包括： • 接案評估、評估和篩檢 • 同伴支援 • 心理健康治療介入，例如： ○ 個人、家庭和團體治療 ○ 門診、住宿、住院治療 ○ 密集且短期的治療模式 • 危機服務 • 藥物管理和監測 • 照護協調與社區整合
用於鴉片類藥物使用障礙的藥物 (Medications for Opioid Disorder, MOUD)	以前稱為藥物輔助治療 (Medication Assisted Treatment, MAT)，即用於治療某些藥物濫用的藥物。請致電 1-877-644-4613 (TTY: 711) 聯絡我們以瞭解具體詳情。
賭博問題障礙治療介入	承保服務包括： • 評估 • 個人、家庭及/或團體治療服務

家庭青少年系統合作夥伴圓桌會議 (FYSPRT)

家庭青少年系統合作夥伴圓桌會議 (Family Youth System Partner Round Tables, FYSPRT) 秉持這樣的理念，青少年和家庭可以並且應該在行為健康系統如何服務他們的方面發揮積極作用。FYSPRT 是一個平台，供家庭、青少年和系統合作夥伴（青少年司法、教育、兒童福利等）共同協作、傾聽社區意見並將社區意見納入地區、州和立法層面的決策中。

FYSPRT 是一種重要機制，可以解決與兒童、青少年和家庭行為健康相關的反覆出現的差距、障礙和需求，並透過分享親身經歷和知識來影響政策和計劃，從而改善 Washington 青少年和家庭行為健康結果。

Washington 有 10 個地區性 FYSPRT，每個地區性 FYSPRT 都會舉行面向公眾開放的會議。FYSPRT 會議是一個協作過程。家庭、青少年和系統合作夥伴三方共同以平等的夥伴關係制定會議議程並共同促進會議的順利進行。家庭和青少年的親身經歷以及他們的意見將推動整個 Washington 青少年和家庭成果的改善。儘管青少年和家庭可以在這個論壇上表達他們對服務的疑慮，但 FYSPRT 旨在解決反覆出現的系統差距和障礙，而非個人護理問題。為了解決與青少年或

家庭特定服務相關的具體問題，可以填寫申訴表，作為解決治療問題的一部分。如需更多相關協助，請聯絡您所在地區的申訴專員。

請造 HCA 網站以獲取更多資訊：hca.wa.gov/about-hca/programs-and-initiatives/behavioral-health-and-recovery/family-youth-system-partner-round-table-fysprt。

除了本手冊中描述的 Apple Health 福利外，Coordinated Care 還承保以下有限制的 Medicaid 未承保服務：要符合非 Medicaid 服務的資格，個人必須符合 Medicaid 或其他 Apple Health 計劃的資格，已加入健康計劃，並符合取得非 Medicaid 服務的臨床或計劃資格標準。符合資格要求並不能保證個人將獲得非 Medicaid 服務。

- 食宿
- 尿液分析檢測
- 兒童治療性介入
- 高密度治療，包括 Medicaid 未承保的積極性社區治療計劃 (Program of Assertive Community Treatment, PACT) 服務和支援
- 清醒服務
- 康復個案管理
- 進行幼兒心理健康評估 (Mental Health Assessment for Young Children, MHAYC) 的提供者出行服務

在可用資源範圍內，Coordinated Care 還可提供 Medicaid 州計劃或豁免中未包含的其他適當服務。請注意，符合資格要求並不能保證個人將獲得此等服務。服務包括：

- 臨時服務
- 鴉片類藥物依賴/HIV 服務外展
- 兒童保育服務
- 擴展的社區服務
- 康復支援服務
- 外展與參與
- 家庭困境服務
- 持續教育與訓練
- 協助申請福利計劃
- 酒精/藥物資訊學校
- 孕婦和育兒女性 (Pregnant and Parenting Women, PPW) 住房支援服務
- 支援性就業

營養

服務	更多資訊
醫療性營養治療	若具醫療必要性並且投保人在 EPSDT 篩檢後由提供者轉介，則承保 20 歲及以下的投保人。 包括醫療性營養治療、營養評估，及註冊營養師 (registered dietitian, RD) 評估和治療執業範疇內的狀況諮詢。
腸內和腸外營養	所有投保人均享有腸外營養補充劑和用品的承保。 為所有年齡層管灌投保人承保腸內營養產品和用品。為 20 歲及以下的投保人提供有時間限制的口服腸內營養產品，以解決急性疾病問題。

特殊醫療保健需求或長期疾病

如果您有特殊的醫療保健需求或長期疾病，您可能有資格透過我們的健康家庭 (Health Home)⁴ 計劃或照護協調服務獲得額外服務。這可包括為與專科醫師取得聯繫提供支援。在某些情況下，您可以將您的專科醫師當做您的 PCP。致電 1-877-644-4613 (TTY: 711) 聯絡我們，以獲取有關照護協調和照護管理的更多資訊。

治療

服務	更多資訊
門診復健（職業、物理和言語治療）	這是一個有限制的福利。請致電 1-877-644-4613 (TTY: 711) 聯絡我們以瞭解具體詳情。無論在以下任何醫療機構中獲得服務，都可能存在限制： - 門診 - 門診醫院 - 由 Medicare 認證的療養院提供的住所 在經核准的神經發育中心為 20 歲及以下的兒童提供服務時。請參閱： doh.wa.gov/Portals/1/Documents/Pubs/970-199-NDCList.pdf
適應訓練服務	這種一種醫療保健服務，協助您保持、學習或提高由於先天性、遺傳或早期獲得的疾病而無法獲得的日常生活技能和機能。這是一個有限制的福利。請致電 1-877-644-4613 (TTY: 711) 聯絡我們以瞭解具體詳情。

⁴ 健康家庭 (Health Home) 計劃不在 Apple Health Expansion 的承保範圍內。

	無論在以下任何醫療機構中獲得服務，都可能存在限制： • 門診 • 門診醫院 • 由 Medicare 認證的家庭輸液機構提供的住所 在經核准的神經發育中心為 20 歲及以下的兒童提供服務時。請參閱：doh.wa.gov/Portals/1/Documents/Pubs/970-199-NDCList.pdf
--	--

專科

服務	更多資訊
抗原（過敏血清）	過敏藥物注射。
減重手術	減重手術需要獲得預先核准。您必須前往經 HCA 核准的卓越中心 (Centers of Excellence, COE) 進行此手術。
生理回饋治療	僅限於計劃要求。
化療	某些服務可能需要獲得預先核准。
整容手術	僅限於提供手術和相關服務和用品以矯正出生、疾病、身體創傷或用於癌症後治療的乳房切除術重建。
糖尿病用品	未經預先核准，提供有限的用品。獲取額外用品需預先核准。
透析	這些服務可能需要預先核准。
丙型肝炎治療	任何獲准開具直接作用抗病毒藥物的提供者都可以篩檢和治療 Apple Health 投保人。這包括主治醫師、藥物濫用治療機構等。 無管理式照護計劃的 Apple Health 服務承保一些丙型肝炎治療藥物。請致電 1-877-644-4613 (TTY: 711) 聯絡我們，以瞭解更多資訊。
器官移植	有些器官移植由 Coordinated Care 承保，而其他器官移植則由無管理式照護計劃的 Apple Health 承保。請致電 1-877-644-4613 (TTY: 711) 聯絡我們以瞭解詳情。
氧氣和呼吸服務	為符合條件的投保人提供醫療必需的氧氣和/或呼吸治療器材、用品和服務。
足病診療	這是一個有限制的福利。請致電 1-877-644-4613 (TTY: 711) 聯絡我們以瞭解更多資訊。

戒菸	為所有投保人提供承保，無論是否有 PCP 轉介或預先核准。請致電 1-866-274-5791（分機號 6）瞭解更多資訊，或造訪其網站，網址： www.CoordinatedCareHealth.com/benefits 。
跨性別健康服務	與跨性別健康和性別焦慮症治療相關的服務包括： • 荷爾蒙替代療法 • 青春期抑制療法 • 行為健康服務 這些服務可能需要預先核准。
結核病 (Tuberculosis, TB) 篩檢和後續治療	您可以選擇前往 PCP 處或當地衛生所就醫。

聽力和視力

服務	更多資訊
聽力檢測	聽力篩檢檢測。
人工耳蝸植入裝置和骨導式助聽器 (Bone Anchored Hearing Aid, BAHA) 裝置	雙耳人工耳蝸，包括植入裝置、零件、配件、電池、充電器和維修，屬於面向所有人的承保福利。 BAHA，包括 BAHA 裝置（包括外科植入型和軟帶頭箍型）、更換零件和電池，屬於面向 20 歲及以下兒童的福利。
眼科檢查和眼鏡	您必須使用我們的提供者網路。致電我們獲取福利資訊。 對於 20 歲及以下的兒童，承保眼鏡。您可以在以下網站找到眼鏡提供者：https://fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider/。 為所有年齡層的人承保眼鏡和隱形眼鏡驗配費用 對於需要以較低成本購買眼鏡的成年人，您可以透過參與計劃的視力保健服務提供者購買眼鏡架和鏡片。在以下網站查找參與計劃提供者的清單：hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/optical_providers_adult_medicaid.pdf 21 歲以上會員可享受成人眼鏡福利。會員必須前往網路內參與計劃的 Envolve 視力服務提供者處接受服務。若需更多資訊，請參閱第 29 頁。
聽力檢查和助聽器	所有投保人都可獲得聽力檢查的承保福利。 以下人士可享受助聽器承保： • 20 歲及以下兒童 • 符合計劃條件的成年人

	單耳助聽器的承保範圍包括： • 配件 • 後續追蹤 • 電池
--	--

計劃生育與生殖健康

服務	更多資訊
計劃生育服務，包括處方和非處方避孕藥具、避孕藥和緊急避孕藥 (Plan B)	您可以使用我們的提供者網路或前往您當地的衛生部門或計劃生育診所。
HIV/AIDS 篩檢	您可以選擇前往計劃生育診所、當地衛生所或您的 PCP 處進行篩檢。
孕後保險 (After-Pregnancy Coverage, APC) ⁵	如果您已投保 Apple Health 保險並懷孕，則在懷孕結束後，您可以獲得長達 12 個月的產後保險。請瀏覽 hca.wa.gov/apc 瞭解更多資訊。

醫療器材和用品

我們承保醫療上必要並由您的醫療保健提供者開具處方的醫療器材或用品。我們必須預先核准大多數設備和用品，然後才能付款。請致電我們以獲取有關承保醫療器材和用品的更多資訊。

服務	更多資訊
醫療器材	大多數器材必須獲得預先核准。請致電 1-877-644-4613 (TTY: 711) 瞭解詳情。
醫療用品	大多數用品必須獲得預先核准。請致電 1-877-644-4613 (TTY: 711) 瞭解詳情。

⁵ 已參保 Apple Health Expansion 的客戶若報告懷孕，將轉至面向孕婦的 Apple Health，隨後轉至孕後保險。未在懷孕結束前報告懷孕的客戶，將在懷孕結束後參保長達 12 個月的孕後保險。Apple Health Expansion 不承保孕期及產後相關服務。

實驗室和 X 射線

服務	更多資訊
放射學和醫學成像服務	某些服務可能需要獲得預先核准。
實驗室和 X 射線服務	某些服務可能需要獲得預先核准。 下列顯示的限制僅適用於門診診斷服務： - 藥物篩檢僅在醫療需要時進行，並且： - 由醫師開立處方，作為醫療評估的一部分；或 - 藥物濫用篩檢所需，以評估醫學檢測或治療的適用性。 在投保人家中或照護機構提供的攜帶型 X 射線服務僅限於不涉及使用顯影劑的膠片。

婦女健康和孕期

服務	更多資訊
吸乳器	某些類型可能需要獲得預先核准。
產科服務 ⁶	- 產前照護：定期診所就診及所選提供者提供的相關服務 - 在醫院、生產中心或在家分娩。與產科醫生討論，以確定最適合您的分娩方式 - 由執業助產士、護士助產士或醫師提供的分娩服務 - 為產婦提供 12 個月的全面產後護理 - 面向嬰兒的一年醫療照護 - 胸部餵養 – 哺乳諮詢
婦女醫療保健 ⁶	常規和預防性醫療保健服務，如產婦和產前照護、乳房 X 光檢測、生殖健康、一般檢測、避孕服務、性傳染病的檢測和治療以及母乳餵養。

⁶ Apple Health Expansion 不承保孕期及產後相關服務。

我們提供的其他服務

社區健康服務



獲得個人化幫助、獲得社會服務並獲得您的健康計劃福利。我們的社區健康工作者 (Community Health Workers, CHW) 團隊是照護與疾病管理 (Care & Disease Management) 部門的一部分。我們的 CHW 可以與您會面，並向您展示如何控制您的健康和福利。

如果您覺得需要 CHW 來訪，請詢問您的 PCP 或您的醫療服務經理。

健康資料庫



我們的網站包含一個屢獲殊榮的健康資料庫，其中有適用於成年人、青少年及兒童的書籍和資料。請瀏覽此網站，並利用這些資源。

女同性戀者、男同性戀者、雙性戀者、跨性別者、酷兒或對其性別認同感到疑惑者等多元性別族群 (lesbian, gay, bisexual, transgender and queer or questioning, LGBTQ+) 支援



在 Coordinated Care，我們知道每個會員的性別和身分旅程都皆不同。

透過 Coordinated Care，您可以：

- 從我們的網路中選擇合適的提供者，使您能夠放心地提出問題並獲得照護。
- 獲得一位醫療服務經理協助您瞭解醫療保健、協助與提供者進行對話，並與您一起實現您的目標。
- 使用我們的資源和獎勵計劃來保持您的健康。

無論您處於旅程的哪個階段，我們都可以為您提供專科醫師、貼心的員工和資源，以充分使用您的醫療保健。

Teladoc Health 心理健康



這是一種網路和行動工具，可協助您改善整體健康。工具包括情緒追蹤器和健康評估、領先醫師的建議和積極的靈感。

戒菸計劃



我們的戒菸計劃旨在幫助會員戒菸和戒掉其他菸草使用、透過電話提供專科醫師指導、戒菸的個人化計劃及循證指南和資源。

如欲詳細瞭解 Coordinated Care 計劃，請致電會員服務部，電話 1-877-644-4613 (TTY: 711) 或瀏覽我們的網站 www.CoordinatedCareHealth.com。

增值福利 (VAB)

增值福利 (Value Added Benefits, VAB) 是由 Coordinated Care 提供的福利，是 Apple Health 福利的補充。VAB 可以為您提供更多護理和健康選項。VAB 無償提供，不會對您產生任何費用。

Coordinated Care Harvest Bucks™



我們與 Washington 州衛生部 (Washington State Department of Health, DOH) 及 Safeway 合作，提供水果與蔬菜處方計劃，以健康食物促進全人照護。每位合資格的會員可以獲得價值 10 美元的處方代金券。代金券可用於在 Washington 的任何 Safeway 商店購買新鮮、罐頭（不加糖或鹽）以及冷凍蔬菜。

如需瞭解更多資訊，瀏覽網站 www.CoordinatedCareHealth.com/HarvestBucks 或發送電郵至 foodRx@CoordinatedCareHealth.com。

Boys & Girls Club 會員資格



6 至 18 歲的會員可以獲得由 Coordinated Care 承保的免費 Boys & Girls Club 基本會員資格。出示您的 Coordinated Care 會員 ID 卡以開始。

手機計劃



符合資格的會員可透過聯邦資助的電話計劃 Lifeline 每月獲得 350 分鐘的通話時間、無限量簡訊和 4.5 GB 數據流量。此外，撥打會員服務部熱線或我們的 24/7 全天候護士諮詢熱線的電話不計入您的分鐘數。

注意：手機計劃不在 Apple Health Expansion 的承保範圍內。

成人眼鏡



21 歲以上會員可享受成人眼鏡福利。每兩個日曆年，我們會與參與計劃的網絡內 Envolve Vision 提供者合作，提供 100 美元的眼鏡或隱形眼鏡折扣優惠。此外，標準驗配費用也全額給予承保。

健康兒童俱樂部 (HKC)



適用於 12 歲及以下的兒童。一個旨在幫助兒童保持活力、吃健康的食物及小食並幫助他人的資源。健康兒童俱樂部 (Healthy Kids Club, HKC) 在[此處](#)提供線上書籍、互動活動等。

孕產計劃



Coordinated Care 為懷孕會員和新媽媽們提供絕佳的計劃，以促進您及寶寶的健康。您將在填寫懷孕通知 (Notice of Pregnancy, NOP) 表單時自動加入 Start Smart for Your Baby®（必須在到期日前至少 6 週填寫此表單，才有資格免費獲得汽車安全座椅）。

Start Smart for Your Baby® 還視需要提供教育資料、吸乳器、支援與個案管理，以引導您的妊娠和分娩。此外，還提供無菸妊娠 (Puff Free Pregnancy)、Text4Baby 等計劃。

會員可獲得 Pacify 的免費會員資格，Pacify 是一款應用程式，24/7 全天候提供母乳喂養顧問、產婦陪護和其他資源。請瀏覽網站 www.CoordinatedCareHealth.com/benefits，詳細瞭解會員資格。

注意：Start Smart for Your Baby 和 Pacify 不在 Apple Health Expansion 的承保範圍內。

獎勵計劃



我們希望促進良好的健康與預防照護。透過我們的獎勵計劃，會員可以透過預付卡贏得高達 200 美元的獎金。不會對您產生任何費用或成本，獎金將在您完成符合條件的活動時自動發放；不需要額外的文書工作。這是我們慶祝您選擇擁有更好健康的方式。您可以在網站

www.CoordinatedCareHealth.com/rewards 的福利與服務 (Benefits & Services) 部分下找到有關如何贏得獎勵、參與計劃的商店及更多資訊的清單。

如欲詳細瞭解 Coordinated Care 福利，請瀏覽我們的網站

www.CoordinatedCareHealth.com/benefits。

照護協調

複雜個案管理服務



複雜個案管理是一項服務，幫助具有複雜或多項保健需求的投保人獲得照護和服務。個案管理人員根據您的目標幫助協調您的照護。計劃代表可能根據註冊後首次健康篩查（健康評估）中回答的問題提出個案管理的建議。

您可以隨時為您自己或家庭成員要求個案管理服務。醫療保健提供者、出院計劃人員、照護者及醫療管理計劃還可將您推薦給個案管理人員。您必須同意接受個案管理服務。如有任何疑問，請致電 1-877-644-4613 (TTY: 711)。

我們可能提供的其他照護協調服務

照護協調與慢性病指導（例如糖尿病或哮喘）是健康福利的一部分，向您免費提供。Coordinated Care 承保了針對多種疾病的服務，如氣喘、糖尿病、慢性阻塞性肺病 (Chronic Obstructive Pulmonary Disease, COPD)、高危妊娠、抑鬱症、藥物濫用疾患、注意力不足/過動症 (Attention-deficit/hyperactivity disorder, ADHD) 應用行為分析 (Applied Behavior Analysis, ABA) 等。請致電會員服務部：1-877-644-4613 (TTY: 711)，要求與照護協調員進行交談。

無管理式照護計劃的 Apple Health 服務承保範圍

Apple Health 承保其他一些未受管理式照護計劃承保的服務（亦稱按服務收費）。即使您已投保我們的計劃，其他基於社區的計劃亦承保下列福利和服務。我們將與您 PCP 協調，幫助您獲得這些服務並協調您的照護。您需要您的 ProviderOne 服務卡以獲得該等服務。

如對此處未列出的福利或服務有疑問，請向我們致電。請檢視無管理式照護計劃手冊的 Apple Health 承保範圍，以獲得完整的服務清單：hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/19-065.pdf。

服務	更多資訊
流產服務 ⁷	Apple Health 按服務收費承保： - 藥物流產，亦稱墮胎藥。 - 手術流產，亦稱診所內流產。 已註冊 Apple Health 管理式照護機構 (managed care organization, MCO) 的客戶，可以在其 MCO 之外自我推薦以獲得流產服務。 包括針對任何併發症的後續照護。
救護服務 (空中)	向 Apple Health 客戶提供的所有空中救護運輸服務，包括已註冊管理式照護機構 (MCO) 的人員。
救護服務 (地面)	向 Apple Health 客戶提供的所有地面救護運輸服務（緊急和非緊急情況），包括已註冊管理式照護機構 (MCO) 的人員。
危機服務	可提供危機服務，為您或您認識的人提供支援。 在危及生命的緊急情況下撥打 911，或在行為健康緊急情況下撥打 988。請參閱第 15 頁，瞭解您所在地區的號碼。 國家預防自殺生命線 (National Suicide Prevention Lifeline)：請致電或傳簡訊 988 或撥打 1-800-273-8255，TTY 使用者撥打 1-206-461-3219。 如需縣提供的心理健康或物質使用障礙危機服務，請致電行為健康管理服務機構 (BH-ASO)。無論是否符合 Apple Health 的條件，BH-ASO 皆支援針對 Washington 居民的危機服務。縣提供的危機服務電話號碼可在上面的第 15 頁找到，或瀏覽網站： hca.wa.gov/mental-health-crisis-lines

⁷ Apple Health Expansion 不承保孕期及產後相關服務。

牙科服務	簽約服務包括： • 牙醫開具的處方。 • ABCD 認證服務提供者提供的 ABCD 服務。 • 牙醫提供的醫療/手術服務。 • 醫院/日間手術中心設施費用。 所有其他牙科服務由無管理式照護計劃的 Apple Health 承保。 您必須去看同意使用您的 ProviderOne 服務卡向無管理式照護計劃的 Apple Health 收費的牙科提供者。 如需瞭解更多： • 請瀏覽網站 hca.wa.gov/dental-services，或 • 致電 HCA，電話為 1-800-562-3022 要線上尋找接受 Washington Apple Health 的服務提供者： • DentistLink.org，或 • http://www.fortress.wa.gov/hca/p1findaprovider/
助產士護理⁸	承保助產士在分娩計劃、分娩期間和分娩後所提供的支援服務。
眼鏡	對於 20 歲及以下的兒童，眼鏡框架、鏡片及隱形眼鏡由無管理式照護計劃的 Apple Health 承保。 對於 21 歲及以上的成年人，眼鏡框架和鏡片不由 Apple Health 承保，但若您希望購買，您可以透過參與計劃的視力保健服務提供者按折扣價格訂購。請瀏覽：hca.wa.gov/assets/free-or-low-cost/optical_providers_adult_medicaid.pdf
初級階段產婦支援服務 (MSS)、嬰兒個案管理 (ICM) 和分娩教育 (Childbirth Education, CBE)⁹	MSS 在家中或辦公室為孕婦和產後個人提供預防性健康和教育服務，以促進孕期保健和生出健康的寶寶。 ICM 幫助有一歲以下嬰兒的家庭瞭解和如何使用社區中所需的醫療、社會、教育和其他資源，以使寶寶茁壯成長、家庭興旺發達。 CBE 向孕婦及其支援人員提供由獲准的 HCA CBE 服務提供者授課的小組課程。主題包括懷孕期間的警告訊號、營養、母乳喂養、分娩計劃、陣痛和分娩期間預計發生的情況以及新生兒安全。

⁸ Apple Health Expansion 不承保孕期及產後相關服務。

⁹ Apple Health Expansion 不承保孕期及產後相關服務。

	對於您所在地區的服務提供者，請瀏覽 hca.wa.gov/health-care-services-supports/apple-health-medicaid-coverage/first-steps-maternity-and-infant-care 。
針對兒童的住院精神科照護 (針對 5 至 17 歲兒童的長期住院計劃 (Children's Long-term Inpatient Program, CLIP))	必須由 Department of Health (DOH) 認證機構提供。請向我們致電，以獲得存取這些服務的幫助。
長期護理服務與支援 (Long-Term Care Services and Supports, LTSS)	請參閱本手冊的第 34 頁。
絕育，20 歲及以下	必須在 30 天前填寫絕育表或滿足豁免要求。未承保逆轉手術。
跨性別健康服務	服務包括外科手術、術後併發症以及為臀部手術做準備的電解或雷射脫毛。需要事先授權。如需獲得事先授權，請致電 1-800-562-3022 或傳電郵至 transhealth@hca.wa.gov 。請瀏覽 hca.wa.gov/transhealth 瞭解更多資訊
藥物濫用孕婦 (SUPP) 計劃¹⁰	SUPP 計劃是針對有醫療需求和藥物濫用歷史的孕婦的住院醫院計劃。本計劃的目的是透過在醫院環境中提供戒斷管理和醫療穩定及治療，來減少對孕婦和未出生嬰兒的傷害。 如欲瞭解更多資訊及經核准的提供者名單，請造訪 hca.wa.gov/supp-program 。
針對非緊急醫療預約的交通服務	Health Care Authority 支付 Apple Health 承保的往返所需非緊急醫療保健約診的交通服務費用。請致電您所在地區的交通服務提供者（代理人），瞭解服務與限制。您的地區代理人將為您安排最合適、成本最低的交通服務。代理人清單詳見 hca.wa.gov/transportation-help 。

¹⁰ Apple Health Expansion 不承保孕期及產後相關服務。

長期服務與支援 (LTSS)¹¹

老年人與長期支援管理局 (ALTSA) – 家庭與社區服務 (Home and Community Services, HCS) 為老年人和殘障人士在自己家中（包括家庭照護者）或社區住宅環境中提供長期護理服務。HCS 還提供服務，以協助人們從療養院過渡並為家庭照護者提供協助。這些服務並非由健康計劃提供。如欲獲得有關長期護理服務的更多資訊，請致電您本地的 HCS 辦公室。

LTSS

ALTSA Home and Community Services 必須核准這些服務。請致電您本地的 HCS 辦公室以獲得更多資訊：

地區 1 – Adams, Asotin, Benton, Chelan, Columbia, Douglas, Ferry, Franklin, Garfield, Grant, Kittitas, Klickitat, Lincoln, Okanogan, Pend Oreille, Spokane, Stevens, Walla Walla, Whitman, Yakima – 1-509-568-3767 或 1-866-323-9409

地區 2（北部） – Island, San Juan, Skagit, Snohomish 和 Whatcom – 1-800-780-7094；療養機構納入

地區 2（南部） – King – 1-206-341-7750

地區 3 – Clallam, Clark, Cowlitz, Grays Harbor, Jefferson, Kitsap, Lewis, Mason, Pacific, Pierce, Thurston, Skamania, Wahkiakum – 1-800-786-3799

發育障礙管理局 (Developmental Disabilities Administration, DDA) 旨在幫助有發育障礙的兒童和成人及其家人根據社區的需要和選擇獲得服務和支援。如欲獲得有關服務和支援的更多資訊，請瀏覽 dshs.wa.gov/dda/ 或致電您本地的下列 DDA 辦公室。

針對患有發育殘障人士的服務

發育障礙管理局 (DDA) 必須核准這些服務。若您需要資訊或服務，請聯絡您的 DDA 本地辦公室：

地區 1： Asotin, Chelan, Douglas, Ferry, Lincoln, Okanogan, Pend Oreille, Spokane, Stevens, Whitman – 1-800-319-7116 或傳電郵至 R1ServiceRequestA@dshs.wa.gov

地區 1： Adams, Benton, Columbia, Franklin, Garfield, Grant, Kittitas, Klickitat, Walla Walla, Yakima - 1-866-715-3646 或傳電郵至 R1ServiceRequestB@dshs.wa.gov

地區 2（北部）： Island, San Juan, Skagit, Snohomish, Whatcom - 1-800-567-5582 或傳電郵至 R2ServiceRequestA@dshs.wa.gov

¹¹ Apple Health Expansion 不提供長期服務與支援。

地區 2（南部）：King – 1-800-974-4428 或傳電郵至
R2ServiceRequestB@dshs.wa.gov

地區 3：Kitsap, Pierce – 1-800-735-6740 或傳電郵至
R3ServiceRequestA@dshs.wa.gov

地區 3：Clallam, Clark, Cowlitz, Grays Harbor, Jefferson, Lewis, Mason, Pacific, Skamania, Thurston, Wahkiakum – 1-888-707-1202 或傳電郵至
R3ServiceRequestB@dshs.wa.gov

早期學習計劃



兒童、青少年和家庭部 (Department of Children, Youth, and Families, DCYF) 為五歲以下的兒童提供以下服務和計劃。請與我們聯絡，我們可以幫助您與下列服務聯繫，或幫助您找到您所在社區可提供的相關服務。

早期兒童教育與協助計劃 (Early Childhood Education and Assistance Program, ECEAP) 和啟蒙計劃 (Head Start) 為 Washington 的學前教育計劃，幫助低收入家庭的三至四歲兒童

在學校和生活中取得成功做準備。ECEAP 面向符合收入限制的任何學齡前兒童及家庭開放。如需有關 ECEAP 及啟蒙計劃學前班的資訊，請瀏覽 dcyf.wa.gov/services/earlylearning-childcare/eceap-headstart。

嬰幼兒早期支援 (Early Support for Infants and Toddlers, ESIT) 服務旨在使患有發育遲緩或殘障、出生到三歲的兒童能夠在幼兒期及以後在各種環境中積極表現並取得成功。環境可能包括其家庭、兒童保育機構、學前班或學校計劃及其社區。如需更多資訊，請瀏覽 dcyf.wa.gov/services/child-development-supports/esit。

家庭居家訪視 (Home Visiting for Families) 是一項自願性、以家庭為中心的計劃，提供給準父母和有新生兒及幼兒的家庭，以促進您孩子的身體、社交和情感健康。如需更多資訊，請瀏覽 dcyf.wa.gov/services/child-development-supports/home-visiting。

兒童早期介入和預防服務 (Early Childhood Intervention and Prevention Services, ECLIPSE) 為出生到五歲、面臨兒童虐待和忽視風險並且可能因接觸複雜創傷而出現行為健康問題的孩子提供服務。在 King 縣和 Yakima 縣提供服務。如需更多資訊，請瀏覽 dcyf.wa.gov/services/early-learning-providers/eceap。

排除的服務（不承保的服務）

以下服務不受 Apple Health、Apple Health Expansion 或無管理式照護計劃的 Apple Health 承保。若您接受了以下任何一項服務，您可能必須支付帳單。

如有任何疑問或者要確認未承保的服務是否有增值福利選項，請致電 Coordinated Care。請參

閱增值福利指南以瞭解更多資訊：hca.wa.gov/vab-chart。

服務	更多資訊
替代藥物	針灸、宗教習俗、信仰治療、草藥療法、順勢療法、按摩或按摩療法。
針對成年人的脊椎治療 (21 歲及以上)	
選擇性整容整形手術	包括拉皮除皺、去除紋身或毛髮移植。
不孕不育、陽痿、性功能障礙 的診治	
婚姻諮詢和性治療	
非醫療設備	例如坡道或其他房屋改造。
個人慰藉物	
工作、保險或執照所需的體檢	
聯邦或州法及其領土和領地不允許 的服務	美國領土包括： • 波多黎各 • 關島 • 美屬維爾京群島 • 北馬裡亞納群島 • 美屬薩摩亞
美國境外提供的服務	
體重減輕與控制服務	以減重為目的之減肥藥、產品、健身房會員資格或設備。

存取您的健康資訊

管理數位健康記錄有新的選項。2021 年 7 月 1 日，一項名為互用性及患者存取規則 (Interoperability and Patient Access Rule) (聯邦醫療保險與醫療補助服務中心 (Centers for Medicare & Medicaid Services, CMS) 9115 F) 的聯邦規則使會員在最需要時更容易獲得其健康記錄。您現在可以在您的行動裝置上充分存取您的健康記錄，藉此更好地管理您的健康並知道哪些資源對您開放。

想象一下：

- 您因感到身體不適而去一位新的醫師處就診，該醫師可調取您過去五年的健康記錄。
- 您使用一份最新的服務提供者目錄來尋找服務提供者或專科醫師。
- 該服務提供者或專科醫師可以使用您的健康記錄對您診斷並確保您獲得最佳的治療。
- 您開啟電腦即可查看索賠是否已支付、受拒或仍在處理中。
- 如果您願意，您可以在轉換健康計劃時隨身攜帶您的健康記錄。*

**自 2022 年起，會員可以要求在轉換健康計劃的同時轉移其健康記錄。*

新的規則使尋找有關以下方面的資訊**變得更容易：

- 索賠（已支付和受拒）
- 臨床資訊的特定部分
- 藥房藥物承保範圍
- 醫療保健提供者

***您可以獲得 2016 年 1 月 1 日或之後服務日期的資訊。*

如需更多資訊，請瀏覽您的[線上會員帳戶](#)。請在[互用性及患者存取 \(Interoperability and Patient Access\) 網頁](#)瞭解有關管理數位醫療記錄的更多資訊。

如果您對提供者、健康計劃或照護的任何方面感到不滿意

您或您的授權代表有權提出投訴。這稱為申訴。提出投訴不會影響您的隱私權。我們將幫助您提出申訴。要提出申訴，請致電我們：1-877-644-4613 (TTY: 711)，或向我們寫信：

Coordinated Care
Attn: Grievance
1145 Broadway, Suite 700
Tacoma, WA 98402

申訴或投訴的主題可以關於：

- 醫師辦公室的問題。
- 從醫師處獲得帳單。
- 因未付醫藥帳單而發送到催收處。
- 照護品質或治療方式。
- 醫師或健康計劃提供的服務。
- 您在接受醫療保健時遇到的任何其他問題。

我們必須在兩個工作日內透過電話或信函告訴您，我們收到了您的申訴或投訴。我們必須儘快解決您的憂慮，不能超過 45 天。您可以透過向我們致電或線上存取[提交申訴 | Medicaid 資源 | Coordinated Care](#)，獲得得申訴政策的免費副本。

行為健康倡權人（之前稱為申訴專員）

行為健康倡權人在解決行為健康服務相關的憂慮方面提供免費保密的協助。若您提出行為健康的申訴、上訴或申請公平聽證會，他們可以提供幫助，進而幫助解決您的憂慮。行為健康倡權人獨立於您的健康計劃。該服務由有行為健康服務的人或其家庭成員有行為健康服務的人提供。

使用以下電話號碼聯絡您所在區域的行為健康倡權人。

所有地區均可撥打 1-800-366-3103。或發送電郵至行為健康倡導辦公室 (Office of Behavioral Health Advocacy): info@obhadvocacy.org。

地區	縣名	行為健康倡權人
Great Rivers	Cowlitz、Grays Harbor、Lewis、Pacific、Wahkiakum	360-561-2257
Greater Columbia	Asotin、Benton、Columbia、Franklin、Garfield、Kittitas、Walla Walla、Whitman、Yakima	509-808-9790
King	King	206-265-1399
North Central	Chelan、Douglas、Grant、Okanogan	509-389-4485
North Sound	Island、San Juan、Skagit、Snohomish、Whatcom	360-528-1799
Pierce	Pierce	253-304-7355
Salish	Clallam、Jefferson、Kitsap	360-481-6561
Spokane	Adams、Ferry、Lincoln、Pend Oreille、Spokane、Stevens	509-655-2839
Southwest	Clark、Klickitat、Skamania	509-434-4951
Thurston-Mason	Mason、Thurston	360-489-7505

有關受拒、上訴及行政聽證會的重要資訊

受拒是指您的健康計劃不核准或支付您或您的醫師要求的服務。若我們拒絕服務，我們會向您傳送一封信函，告訴您我們拒絕所要求之服務的原因。此信函為我們的決定的正式通知，說明了您的權利及有關如何要求上訴的資訊。

若您不同意、認為某決定不正確、未考慮所有醫療資訊或您認為某決定應由其他人審核，您有權要求對該決定進行審核。

上訴是指當您不同意我們的決定時，您要求我們再次審核您的個案。您可以在服務被拒絕之日起 60 天內提出上訴。針對受拒服務提出上訴不會影響您的隱私權。我們可以幫助您提出上訴。若您簽名同意上訴，您的服務提供者、行為健康倡權人或其他人可為您提出上訴。若您希望在我們審核自己的決定期間繼續獲得您正在接受的服務，您僅有 10 天的時間提出上訴。我們將在五天內以書面形式回覆您，告訴您我們收到了您的上訴要求。在大多數情況下，我們將在 14 天內審核並決定您的上訴。若我們需要更多時間來做出決定，我們必須告訴您。上訴決定必須在 28 天內做出。

您可口頭或以書面形式要求上訴。將書面上訴申請傳送至：

Coordinated Care
Attn: Appeals
1145 Broadway, Suite 700
Tacoma, WA 98402
傳真：1-866-270-4489

我們可以幫助您提出上訴。若要口頭要求上訴，請致電我們 1-877-644-4613 (TTY: 711)。

注意：若您在上訴期間繼續接受服務，而您上訴失敗，您可能必須支付所接受之服務的費用。

如果情況緊急。對於緊急的醫療狀況，您或您的醫師可透過向我們致電要求加急（快速）上訴。若您的醫療或行為健康狀況需要照護，我們將在三天內就您的照護做出決定。欲要求加急上訴，請告訴我們您需要更快做出決定的原因。若我們拒絕您的要求，則將在上述相同的時間範圍內審核您的上訴。如果我們拒絕您的加急上訴請求，我們必須盡合理努力及時向您提供口頭通知。若您不希望我們的決定從加急上訴變為標準上訴，您可提出申訴。若我們拒絕您的加急上訴要求，我們會嘗試打電話給您，以解釋原因並幫助解答任何疑問。我們必須在決定後兩天內郵寄書面通知。

若您不同意上訴決定，您有權申請行政聽證會。在行政聽證會中，一名行政法官（並非我們或 HCA 的工作人員）將審核您的個案。

從上訴決定之日起，您有 120 天的時間要求舉行行政聽證會。若您在我們拒絕前希望繼續獲得您正在接受的服務，您僅有 10 天的時間要求舉行行政聽證會。

如需申請舉行行政聽證會，您需要告訴行政聽證會辦公室 (Office of Administrative Hearings) 以下情況：涉及到 Coordinated Care；聽證的理由；哪些服務受拒；受拒日期；以及上訴受拒的日期。另外，務必提供姓名、地址和電話號碼。

透過以下方式提交聽證會要求：

1. 致電行政聽證會辦公室 (oah.wa.gov)，電話為 1-800-583-8271，

或

2. 寫信至：

Office of Administrative Hearings
P.O.Box 42489
Olympia, WA 98504-2489

您可與律師或在聽證會上代表您的其他人交談。若您需要尋找律師的幫助，請瀏覽 nwjustice.org 或致電西北地方司法專案協調法律教育、諮詢及轉介 (NW Justice CLEAR) 熱線：1-888-201-1014。要求幫助尋找律師不會影響您的隱私權。

行政聽證會法官將向您傳送一則通知，解釋其決定。若您不同意聽證會決定，您有權直接向 HCA 的上訴委員會，或者透過要求獨立審核組織 (Independent Review Organization, IRO) 審核您的個案，就決定提出上訴。

重要時間限制：若您不採取行動就聽證會決定提出上訴，聽證會的決定將在郵寄之日後 **21 天**內成為最終命令。

若您不同意聽證會決定，您可要求進行獨立審核。您不一定要進行獨立審核，可以跳過此步驟並要求 HCA 的上訴委員會進行審核。

IRO 是不為我們工作的醫師進行的獨立審核。如欲要求 IRO，您必須在收到聽證會決定函後 21 天內向我們致電，並要求進行審核。您必須在要求 IRO 後五天內向我們提供任何其他資訊。我們將告訴您 IRO 的決定。

如需提出 IRO 的幫助，請致電我們的會員服務團隊，電話為 1-877-644-4613 (TTY: 711)。

若您不同意 IRO 的決定，您可以要求來自 HCA 的上訴委員會的審核法官來審核您的個案。您在收到 IRO 決定函後僅有 21 天的時間要求審核。審核法官的決定是最終決定。如欲要求審核法官審核您的個案：

或

- 請致電 1-844-728-5212,
- 寫信至:
HCA Board of Appeals
P.O.Box 42700
Olympia, WA 98504-2700

您的權利

作為參保者，您有權：

- 做出關於您的醫療照護的決定，包括拒絕治療。這包括身體和行為健康服務。
- 瞭解所有可用的治療選項（無論費用是多少）。
- 選擇或變更您的 PCP。
- 從您的健康計劃中的其他服務提供者獲得第二意見。
- 及時獲得服務。
- 受到尊重和尊敬。不允許歧視。不能因種族、膚色、國籍、性別、性取向、年齡、宗教、信仰、殘疾或移民身份而對任何人區別對待或不公平對待。
- 自由談論您的醫療照護和憂慮，而不會有任何不良後果。
- 保護您的隱私，並對有關您的照護的資訊保密。
- 要求並獲得您的醫療記錄副本。
- 在需要時要求並更正您的醫療記錄。
- 要求並獲得以下相關資訊：
 - 您的醫療保健和承保服務。
 - 您的服務提供者以及如何向專家和其他服務提供者轉介。
 - 我們如何向您的服務提供者支付您的醫療保健費用。
 - 所有照護選項以及您獲得某些類型的照護的原因。
 - 如何在就您的照護提出申訴或投訴方面獲得幫助，或如何在要求對拒絕服務或上訴進行審核方面獲得幫助。
 - 我們的組織結構包括政策和程序、實踐準則以及如何提出變更建議。
- 每年至少接收一次計劃政策、福利、服務以及會員的權利和責任。
- 就您作為 Coordinated Care 會員的權利和責任提出建議
- 收到一份危機電話號碼清單。
- 獲得填寫心理或醫療事前指示表方面的幫助。

您的責任

作為參保者，您同意：

- 與您的服務提供者討論您的健康和醫療保健需求。
- 幫助就您的醫療保健做決定，包括拒絕治療。
- 瞭解您的健康狀況並儘可能多參與商定的治療目標。
- 向您的服務提供者和 Coordinated Care 提供完整的健康資訊。
- 依照您同意的服務提供者的照護說明進行操作。
- 守約並準時赴約。如果您要遲到或不得不取消預約，請致電您的服務提供者辦公室。
- 向您的服務提供者提供必要資訊，以便他們能夠就為您提供服務而獲得收款。
- 每次就診隨身攜帶您的 ProviderOne 服務卡和 Coordinated Care 會員 ID 卡。
- 瞭解您的健康計劃以及承保的服務。
- 在需要時使用醫療保健服務。
- 適當使用醫療保健服務。如果您不這樣做，您可能會參加患者審核和協調計劃。在此計劃中，將向您分配一名 PCP、一家藥房、一名管制藥物處方醫師和一家非緊急照護醫院。您必須連續參與同一計劃至少 12 個月。
- 如果您的家庭人數或情況發生變化，如懷孕、分娩、收養、地址變更，或者您開始有資格參加 Medicare 或其他保險，或您的移民身份發生變更，請通知 HCA。
- 每年續簽您的保險（使用 [wahealthplanfinder.org](https://www.wahealthplanfinder.org) 上的 Washington Healthplanfinder），並報告您的帳戶變化，如收入、婚姻狀況、出生、收養、地址變更以及有資格參與 Medicare 或其他保險。

事前指示

什麼是事前指示？

事前指示將書面記錄您對醫療保健的選擇。事前指示告訴您的醫師和家人：

- 如果出現以下情況，您需要或不需要哪種醫療保健：
 - 您失去意識。
 - 您無法再做出醫療保健決定。
 - 您無法告訴您的醫師或家人您需要何種照護。
 - 您想在死後捐獻您的器官。
 - 您希望其他人在您無法自行做決定時為您做出醫療保健決定。

擁有事前指示意味著您的親人或您的醫師可以根據您的意願為您做出醫療選擇。Washington 州有三種事前指示：

1. 醫療保健的永久授權書。如果您不能自行做醫療決定，這會指定另一個人來為您做出醫療決定。
2. 醫療保健指令（生前遺囑）。此書面聲明告訴人們您是否希望透過治療來延長您的生命。
3. 器官捐獻要求。

與您的醫師和您身邊的人交談。您可以隨時取消事前指示。您可以向我們、您的醫師或醫院諮詢有關事前指示的更多資訊。您也可以：

- 要求參閱您的健康計劃關於事前指示的政策。
- 如果您的指示未得到遵守，請向 Coordinated Care 或 HCA 提出申訴。

維持生命治療醫囑 (Physician Orders for Life Sustaining Treatment, POLST) 表單適用於任何患有嚴重健康狀況並需要就生命維持治療做出決定的人。您的服務提供者可以使用 POLST 表單將您的意願表示為明確且具體的醫療命令。要瞭解有關事前指示的更多資訊，請與我們聯絡。

心理健康事前指示

什麼是心理健康事前指示？

心理健康事前指示是一份法律書面文件，描述了您的心理健康問題嚴重到需要他人幫助時您希望如何處理。這可能是指您的判斷力受損和/或您無法進行有效溝通的時候。

它可以告知其他人您需要或不需要什麼治療，並且可以指定有您授權代表您做決定的人。

如果您有身體保健事前指示，您應該將其與您的心理保健服務提供者分享，以便他們瞭解您的意願。

如何填寫心理健康事前指示？

您可以在 hca.wa.gov/health-care-services-and-supports/behavioral-health-recovery/mental-health-advance-directives 獲取心理健康事前指示表的副本以及有關如何填寫該表的更多資訊。

Coordinated Care、您的行為健康醫療保健服務提供者或您的行為健康倡權人也可以幫助您填寫該表單。請聯絡我們以獲取更多資訊。

防止欺詐、浪費和濫用

當欺詐、浪費和濫用行為不受約束時，就會花費納稅人的錢。這些金錢可用於支付社區內的關鍵 Apple Health 福利和服務。作為會員，您有特殊的立場可以識別欺詐或浪費做法。如果您看到以下任何內容，請告訴我們：

- 如果有人向您提供金錢或物品以換取您的 ProviderOne 服務卡，或者如果有人向您提供金錢或物品以換取您的醫療就診。

- 您會收到一份關於您未獲得的物品或服務的福利說明。
- 如果您知道有人冒領福利金。
- 您發現的任何其他看起來存在欺詐、濫用或浪費的做法。

有多種方式可以舉報欺詐和濫用行為：

- 致電 Coordinated Care 會員服務部 1-877-644-4613 (TTY: 711)
- 寫信給我們：

Coordinated Care
Compliance Department
1145 Broadway, Suite 700
Tacoma, WA 98402

請瀏覽 HCA 防欺詐網站，以獲取更多資訊：hca.wa.gov/about-hca/other-administrative-activities/fraud-prevention

我們保護您的隱私

法律要求我們保護並保密您的健康資訊，包括您的移民身份。我們使用和共用您的資訊以便提供福利、進行治療、付款和醫療保健業務。我們還出於法律允許和要求的其他原因使用和共用您的資訊。

受保護的健康資訊 (Protected health information, PHI) 是指醫療記錄等健康資訊，其中包括您的姓名、會員編號或健康計劃使用或共用的其他識別碼（包括您的種族、族裔和語言 (Race, Ethnicity, and Language, REL)，以及性取向和性別認同 (Sexual Orientation and Gender Identity, SOGI) 資訊。健康計劃和 HCA 將出於以下原因共用 PHI：

- 治療——包括您的 PCP 和其他醫療保健服務提供者之間的轉介。
- 付款——我們可能會使用或共用 PHI 來做出付款決定。這可能包括索賠、治療批准和有關醫療需求的決定。
- 醫療保健業務——我們可能會使用您的索賠資訊來告訴您對您有所幫助的醫療計劃。

在以下情況下，我們可能會在未獲得您的書面核准的情況下使用或共用您的 PHI。

- 在以下情況下，允許向家庭成員、其他親屬和您的密友透露您的 PHI：
 - 該資訊與家人或朋友參與您的照護或為該照護支付費用直接相關；並且您已口頭同意該透露，或者您有機會反對但沒有反對。
- 法律允許 HCA 或 Coordinated Care 出於以下原因使用和共用您的 PHI：
 - 當美國衛生及公共服務部 (Department of Health and Human Services, DHHS) 部長要求我們共享您的 PHI 時。
 - 出於公共衛生與安全原因，其中可能包括幫助公共衛生機構預防或控制疾病。
 - 政府機構可能需要您的 PHI 來執行審計或特殊職能，如進行國家安全活動。
 - 用於某些情況下的研究，在得到隱私或人體試驗委員會的批准後使用。

- 用於法律訴訟，如回應法院指令。也可能會與殯葬禮儀師或驗屍官共用您的 PHI，以幫助他們完成工作。
- 配合執法部門幫助尋找嫌疑人、證人或失蹤人員。如果我們認為您可能是虐待、忽視或家庭暴力的受害者，我們也可能會與其他法律機構共用您的 PHI。
- 為了遵守勞工補償法。

出於以上未列出的所有其他原因，我們需要您的書面核准。您可以取消您已授予我們的書面核准。但是，您的取消不適用於取消之前採取的行動。

除了有限的例外情況以外，您有權查看或獲取指定記錄集中的您的 PHI 副本。您可以要求我們提供影印本以外格式的副本。除非我們實際上無法這樣做，否則我們將使用您要求的格式。您必須提出書面請求才能存取您的 PHI。如果我們拒絕您的請求，我們將向您提供書面說明，並告訴您是否可以審核拒絕的原因以及如何要求進行此類審核，或者是否無法審核拒絕。

聯邦法律還要求我們告知您，我們如何保護您以書面形式告知我們或在電腦上儲存的 PHI。為了保護 PHI：

- 對於紙質副本（稱為實體副本），我們：
 - 對我們的辦公室和檔案上鎖。
 - 銷毀包含健康資訊的紙張，以免其他人獲取。
- 對於儲存在電腦上的副本（稱為技術副本），我們：
 - 使用密碼，以便只有合適人員才能存取。
 - 使用特殊程式監視我們的系統。
- 由我們、醫師或國家的工作人員使用或共用，我們：
 - 制定確保資訊安全的規則（稱為政策和程序）。
 - 教導我們的工作人員遵守規則。

如果您認為醫療記錄有問題或缺失，您可以要求我們進行變更。

您可以線上獲取一份 Coordinated Care 的隱私慣例通知 (Notice of Privacy Practices) 的副本，網址：www.coordinatedcarehealth.com/privacy-practices.html，或者如果您希望我們郵寄副本，也可以致電我們

如果您認為我們侵犯了您的 PHI 隱私權，您可以：

- 致電我們並提出投訴。我們不會因您提出投訴而對您採取任何行動。您獲得的照護不會發生任何改變。
- 向美國 DHHS 民權辦公室 (Office for Civil Rights) 提出投訴：
ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf，或寫信至：

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Ave SW, Room 509F, HHH Building
Washington, D.C 20201

或：

致電 1-800-368-1019 (TDD 1-800-537-7697)

注意：此資訊僅為概覽。我們需要保持您的 PHI 的私密性，並且每年向您提供有關計劃隱私慣例和您的 PHI 的書面資訊。欲知更多詳細資訊，請參閱您的隱私慣例通知。您也可以透過以下方式聯絡我們：

1-877-644-4613 (TTY: 711), 1145 Broadway Suite 700, Tacoma, WA 98402;

coordinatedcaremember@centene.com，及 **www.CoordinatedCareHealth.com**，以瞭解更多資訊。

