

2025

Medi-Cal

會員福利指南

IE  **HP**
Inland Empire Health Plan

IEHP 會員手冊指南

會員手冊也稱為綜合承保證明 (Evidence of Coverage, EOC)，向您說明您透過 Inland Empire Health Plan (IEHP) 取得的 Medi-Cal 承保。

- 幫助您瞭解您的福利和服務以及相關使用方式。
- 解釋您身為 IEHP 會員的權利和責任。
- 也是 IEHP 規定和政策的摘要，並以 IEHP 與加州醫療保健服務部 (Department of Health Care Services, DHCS) 之間的合約為依據。

使用下面的指南來幫助您找到您的 IEHP 會員手冊中的重要福利和服務資訊。您可以上網找到完整版的會員手冊，網址 www.iehp.org。您也可以致電向 IEHP 會員服務部要求郵寄會員手冊給您。如果您有任何疑問，請撥打 IEHP 會員服務部電話 1-800-440-IEHP (4347)，服務時間週一至週五，上午 8 時至下午 5 時。TTY 使用者請撥 1-800-718-4347 或 711。

您可以免費取得會員手冊和其他計劃資料，也可以取得其他語言版本。您可以取得這些資訊的替代格式，例如盲人點字、18 級大字體和語音版本。

準會員可以從我們的 IEHP 網站查閱或取得會員手冊，也可以致電 IEHP 會員服務部索取。

頁次	EOC / 會員手冊的章節	摘要
1 & 104	口譯服務	IEHP 每天 24 小時透過合格口譯員免費為您提供口譯服務（包括手語）。每週 7 天，每天 24 小時。如需以您的語言獲得協助，或者獲取本會員手冊指南的其他語言版本，請撥打 IEHP 會員服務部電話 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 or 711)。這是免付費專線。
18	您的計劃運作方式	IEHP 與加州政府合作幫助您取得您所需的醫療保健。IEHP 與獨立醫生協會 (Independent Physician Association, IPA) 簽訂合約以提供醫療服務。IPA 是由基本保健提供者 (Primary Care Provider, PCP)、專科醫生和其他醫療保健服務提供者組成的團體。您的 PCP 可能屬於獨立醫生協會 (IPA) 的一部分。您的 PCP 以及 IEHP 或 IPA 會針對您的所有醫療需求提供護理指示。這包括您去看專科醫生時的轉介（事先授權）或取得醫療服務，如化驗檢查、X 光檢查，以及/或醫院護理。
24	費用、會員費用和長期照顧以及分攤費用的會員	IEHP 為符合 Medi-Cal 資格的會員服務。IEHP 會員在 IEHP 醫療服務提供者網絡內取得承保服務時，不需要支付任何費用。有些會員可能要支付每個月的分攤費用（稱為月保費）。您支付的金額視您的收入和資源而定。請聯絡 IEHP 會員服務部或上網瀏覽 IEHP 會員手冊，網址 www.iehp.org 。



請撥打 IEHP 會員服務部電話 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347)。IEHP 服務時間為週一至週五上午 7 時至下午 7 時，以及週六至週日上午 8 時至下午 5 時。這是免付費專線。或請撥打加州中繼服務專線 711。請前往 www.iehp.org 網站。

頁次	EOC / 會員手冊的章節	摘要
25	如果您收到醫療保健服務提供者的帳單	如果您收到帳單向您收取承保服務的費用，或您支付了您認為 IEHP 應該承保的服務費用，您可以申請理賠。請致電聯絡 IEHP 會員服務部尋求協助並取得更多有關如何申請的資訊。
29	基本保健提供者 (PCP)	您會向您的 PCP 取得大多數的護理。您的 PCP 會提供您所有的例行護理和預防保健服務。您必須在加入 IEHP 起 30 天內選擇 PCP。如果您未能在加入 IEHP 起 30 天內選擇 PCP，IEHP 將會為您指派 PCP。如果我們指派某位 PCP 給您但您想變更，請撥打 IEHP 會員服務部電話 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 或 711)。變更會在下個月 1 號生效。如需變更 PCP，請撥打 IEHP 會員服務部電話 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 或 711)。或者使用我們網上專供會員的入口網站。
33 – 34	在服務區域內或者在服務區域外的網絡外醫療服務提供者	<p>網絡外醫療服務提供者是指還沒有與 IEHP 簽訂合作合約的醫療服務提供者。除急診護理之外，如果您沒有經過 IEHP 批准便接受網絡外醫療服務提供者的護理，您可能必須支付服務費用。如果您需要協助取得網絡外服務，請致電 IEHP 會員服務部查詢更多資訊。</p> <p>如果您在 IEHP 服務區域外並需要非急診或非緊急的護理，請立即致電聯絡您的 PCP 或致電 IEHP 會員服務部。如需急診護理，請撥 911 或前往最近的醫院急診室。IEHP 承保網絡外急診護理。如果您到 Canada 或 Mexico 以外的其他國家並需要急診護理，大多數情況 IEHP 不會承保您的護理費用。如果您有關於網絡外或服務區域外護理的疑問，請致電 IEHP 會員服務部或撥打 24 小時護士諮詢專線。</p>
36 - 37	醫生和醫院	如果您需要專科醫生並且是醫療上所需，您的 PCP 會為您轉介 IEHP 網絡內的專科醫生。您的 PCP 會發送轉介至 IEHP 或您的 IPA 以進行審查。您必須先向 IEHP 或您的 IPA 取得批准，之後才能去看專科醫生。如果您需要醫院護理，但並非緊急狀況，您的 PCP 會決定您要去哪家醫院並將要求預先批准。您將必須去網絡內的醫院，名單請查詢醫療服務提供者名錄。
37 - 38	醫療服務提供者名錄	IEHP 醫療服務提供者名錄列出參加 IEHP 網絡的醫療服務提供者。網絡是指一群與 IEHP 合作的醫療服務提供者。IEHP 醫療服務提供者名錄列出醫院、PCP、專科醫生、專科護理師、助產護士、醫師助理、計劃生育服務提供者、聯邦合格健康中心 (Federally Qualified Health Center, FQHC)、門診心理健康服務提供者、管理式長期服務與支援 (Managed Long-Term Care Services and Supports, LTSS)、獨立生育中心 (Freestanding Birth Center, FBC)、印第安醫療保健服務提供者 (Indian Health Care Provider, IHCP) 以及鄉村健康診所 (Rural Health Clinics, RHC)。



請撥打 IEHP 會員服務部電話 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347)。IEHP 服務時間為週一至週五上午 7 時至下午 7 時，以及週六至週日上午 8 時至下午 5 時。這是免付費專線。或請撥打加州中繼服務專線 711。請前往 www.iehp.org 網站。

頁次	EOC / 會員手冊的章節	摘要																					
		醫療服務提供者名錄列出 IEHP 網絡內醫療服務提供者的姓名 / 名稱、專科、地址、電話號碼、營業時間和使用語言。如果您需要醫師學歷、訓練和專科認證相關資訊，請撥打 IEHP 會員服務部電話 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 或 711)或上網找到醫療服務提供者名錄，網址 www.iehp.org 。如果您需要印刷版的醫療服務提供者名錄，請撥打 IEHP 會員服務部電話 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 或 711)。																					
37 – 38	及時取得護理	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="653 418 1493 483">看診類型</th> <th data-bbox="1493 418 1942 483">您應該可以獲得預約看診的期限</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="653 483 1493 548">不須預先批准（事先授權）的緊急照顧看診</td> <td data-bbox="1493 483 1942 548">要求後 48 小時</td> </tr> <tr> <td data-bbox="653 548 1493 613">必須預先批准（事先授權）的緊急照顧看診</td> <td data-bbox="1493 548 1942 613">要求後 96 小時</td> </tr> <tr> <td data-bbox="653 613 1493 678">非緊急（例行）基本護理看診</td> <td data-bbox="1493 613 1942 678">要求後 10 個工作日</td> </tr> <tr> <td data-bbox="653 678 1493 743">非緊急（例行）專科護理看診</td> <td data-bbox="1493 678 1942 743">要求後 15 個工作日</td> </tr> <tr> <td data-bbox="653 743 1493 808">非緊急（例行）心理健康服務提供者（非醫生）看診</td> <td data-bbox="1493 743 1942 808">要求後 10 個工作日</td> </tr> <tr> <td data-bbox="653 808 1493 906">非緊急（例行）心理健康服務提供者（非醫生）後續照顧看診。</td> <td data-bbox="1493 808 1942 906">上次看診後的 10 個工作日</td> </tr> <tr> <td data-bbox="653 906 1493 1003">非緊急（例行）輔助（支持）服務看診，以對傷痛、疾病或其他健康病況進行診斷或治療</td> <td data-bbox="1493 906 1942 1003">要求後 15 個工作日</td> </tr> <tr> <td data-bbox="653 1003 1493 1141">會員服務部正常營業時間的電話等候時間 – 正常營業時間（週一至週五，上午 8 時至下午 5 時）之後接到的電話在一 (1) 個工作日內回電。午夜後接到的電話在同一個工作日回電。</td> <td data-bbox="1493 1003 1942 1141">要求後 10 分鐘</td> </tr> <tr> <td data-bbox="653 1141 1493 1206">護士諮詢專線電話等候時間</td> <td data-bbox="1493 1141 1942 1206">30 分鐘 (與護士接通電話)</td> </tr> </tbody> </table>		看診類型	您應該可以獲得預約看診的期限	不須預先批准（事先授權）的緊急照顧看診	要求後 48 小時	必須預先批准（事先授權）的緊急照顧看診	要求後 96 小時	非緊急（例行）基本護理看診	要求後 10 個工作日	非緊急（例行）專科護理看診	要求後 15 個工作日	非緊急（例行）心理健康服務提供者（非醫生）看診	要求後 10 個工作日	非緊急（例行）心理健康服務提供者（非醫生）後續照顧看診。	上次看診後的 10 個工作日	非緊急（例行）輔助（支持）服務看診，以對傷痛、疾病或其他健康病況進行診斷或治療	要求後 15 個工作日	會員服務部正常營業時間的電話等候時間 – 正常營業時間（週一至週五，上午 8 時至下午 5 時）之後接到的電話在一 (1) 個工作日內回電。午夜後接到的電話在同一個工作日回電。	要求後 10 分鐘	護士諮詢專線電話等候時間	30 分鐘 (與護士接通電話)
看診類型	您應該可以獲得預約看診的期限																						
不須預先批准（事先授權）的緊急照顧看診	要求後 48 小時																						
必須預先批准（事先授權）的緊急照顧看診	要求後 96 小時																						
非緊急（例行）基本護理看診	要求後 10 個工作日																						
非緊急（例行）專科護理看診	要求後 15 個工作日																						
非緊急（例行）心理健康服務提供者（非醫生）看診	要求後 10 個工作日																						
非緊急（例行）心理健康服務提供者（非醫生）後續照顧看診。	上次看診後的 10 個工作日																						
非緊急（例行）輔助（支持）服務看診，以對傷痛、疾病或其他健康病況進行診斷或治療	要求後 15 個工作日																						
會員服務部正常營業時間的電話等候時間 – 正常營業時間（週一至週五，上午 8 時至下午 5 時）之後接到的電話在一 (1) 個工作日內回電。午夜後接到的電話在同一個工作日回電。	要求後 10 分鐘																						
護士諮詢專線電話等候時間	30 分鐘 (與護士接通電話)																						



請撥打 IEHP 會員服務部電話 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347)。IEHP 服務時間為週一至週五上午 7 時至下午 7 時，以及週六至週日上午 8 時至下午 5 時。這是免付費專線。或請撥打加州中繼服務專線 711。請前往 www.iehp.org 網站。

頁次	EOC / 會員手冊的章節	摘要														
		<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="653 185 1346 248">行為健康看診類型</th> <th data-bbox="1350 185 1900 248">您應該可以獲得預約看診的期限</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="653 251 1346 321">危及生命的緊急狀況</td> <td data-bbox="1350 251 1900 321">立即處置，讓會員到適當的護理場所</td> </tr> <tr> <td data-bbox="653 323 1346 393">不會危及生命的緊急狀況</td> <td data-bbox="1350 323 1900 393">6 小時，或前往 ER</td> </tr> <tr> <td data-bbox="653 396 1346 485">不須事先授權的行為健康需求緊急看診</td> <td data-bbox="1350 396 1900 485">要求後 48 小時內</td> </tr> <tr> <td data-bbox="653 488 1346 578">必須事先授權的行為健康需求緊急看診</td> <td data-bbox="1350 488 1900 578">要求後 48 小時內</td> </tr> <tr> <td data-bbox="653 581 1346 662">行為健康服務提供者初次例行（非緊急）看診</td> <td data-bbox="1350 581 1900 662">要求後 10 個工作日內</td> </tr> <tr> <td data-bbox="653 665 1346 735">例行追蹤看診</td> <td data-bbox="1350 665 1900 735">要求後 10 個工作日內</td> </tr> </tbody> </table>	行為健康看診類型	您應該可以獲得預約看診的期限	危及生命的緊急狀況	立即處置，讓會員到適當的護理場所	不會危及生命的緊急狀況	6 小時，或前往 ER	不須事先授權的行為健康需求緊急看診	要求後 48 小時內	必須事先授權的行為健康需求緊急看診	要求後 48 小時內	行為健康服務提供者初次例行（非緊急）看診	要求後 10 個工作日內	例行追蹤看診	要求後 10 個工作日內
行為健康看診類型	您應該可以獲得預約看診的期限															
危及生命的緊急狀況	立即處置，讓會員到適當的護理場所															
不會危及生命的緊急狀況	6 小時，或前往 ER															
不須事先授權的行為健康需求緊急看診	要求後 48 小時內															
必須事先授權的行為健康需求緊急看診	要求後 48 小時內															
行為健康服務提供者初次例行（非緊急）看診	要求後 10 個工作日內															
例行追蹤看診	要求後 10 個工作日內															
41 – 42	付款	<p>您向經批准的醫療服務提供者取得經批准的承保服務時不需要支付費用。如果您收到帳單，請致電 IEHP 會員服務部。對於 IEHP 應支付的任何承保服務費用，您不須向醫療服務提供者支付其費用。急診護理或緊急照顧可能有例外規定；您向非網絡內的醫療服務提供者取得護理時可能必須支付費用。</p>														
42	轉介	<p>如果您的 PCP 認為您需要專業治療或用品，您的 PCP 必須向 IEHP 和/或醫療團體 (IPA) 取得轉介。轉介是指您必須向 IEHP 和/或醫療團體取得批准。變更您的 PCP 可能會影響已經批准的轉介。如果您的健康問題需要長期接受特別的醫療護理，您可能需要取得長期轉介。這樣您就可以去看同一個專科醫生一次以上，不需要每次都取得轉介。如果您無法取得轉介或想索取 IEHP 轉介政策，請致電 IEHP 會員服務部。</p> <p>以下情形您不需要轉介：</p> <ul style="list-style-type: none"> • PCP 看診 • 產科 / 婦科醫師 (OB/GYN) 看診 • 緊急或急診護理看診 														



請撥打 IEHP 會員服務部電話 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347)。IEHP 服務時間為週一至週五上午 7 時至下午 7 時，以及週六至週日上午 8 時至下午 5 時。這是免付費專線。或請撥打加州中繼服務專線 711。請前往 www.iehp.org 網站。

頁次	EOC / 會員手冊的章節	摘要
		<ul style="list-style-type: none"> • 成人敏感服務，例如性侵害護理 • 計劃生育服務（如欲瞭解詳情，請撥打計劃生育資訊和轉介服務辦公室電話 1-800-942-1054） • HIV 檢測和諮詢（年滿 12 歲） • 性傳染疾病服務（年滿 12 歲） • 初始心理健康評估（治療與精神科） • 針灸（每個月最初兩次服務；額外看診必須取得轉介） • 符合資格的牙科服務 • 區域外腎臟透析 • 預防保健服務，包括健康教育
44	預先批准（事先授權）	對於某些類型的護理，您的 PCP 或專科醫生必須要求事先授權、事先批准或預先批准。這是指 IEHP 必須確保相關護理是醫療上所需，或基於護理和服務的適當性且屬於承保項目而需要。
45	使用管理 (UM) 流程	<p>IEHP 有特定的使用管理 (Utilization Management, UM) 流程。IEHP 有特定情況應使用的準則或標準，用來批准或拒絕所要求的醫療保健服務。無論任何情況，醫療主任在決定要批准或拒絕所要求的醫療保健服務時都必須考量會員的需求。</p> <p>UM 人員可於工作日上午 8 時至下午 5 時之間提供服務，討論任何 UM 問題。UM 人員致電或回覆您的電話時一定都會表明自己的身分，包括姓名、職稱和組織名稱。您也可以致電聯絡 DHCS，電話 1-888-452-8609。</p>
49	緊急照顧	<p>緊急照顧不能用於急診狀況或危及生命的病況。緊急照顧的服務是要避免因為突然生病、受傷或既有病況的併發症而嚴重損壞您的健康。如需緊急照顧服務，請聯絡您的 PCP、我們的 24 小時護士諮詢專線、前往 www.iehp.org，或致電 IEHP 會員服務部，要求幫助您尋找最近的地點以及區域外護理。如果您在正常營業時間後或假日需要護理，IEHP 24 小時護士諮詢專線每週七天，每天 24 小時都能提供服務，電話 1-888-244-4347。如需 TTY，請撥 711。</p> <p>如果您需要心理健康緊急照顧，請致電縣政府心理健康計劃或 IEHP 會員服務部，電話 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 或 711)。如欲在網上查找所有縣政府的免付費電話號碼，請瀏覽 http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx</p>



請撥打 IEHP 會員服務部電話 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347)。IEHP 服務時間為週一至週五上午 7 時至下午 7 時，以及週六至週日上午 8 時至下午 5 時。這是免付費專線。或請撥打加州中繼服務專線 711。請前往 www.iehp.org 網站。

頁次	EOC / 會員手冊的章節	摘要
50 – 51	急診護理	<p>急診護理是用於危及生命的醫療病況和行為健康病況。如果您沒有立即取得護理，可能會危及健康。如需急診護理，請撥 911 或前往最近的醫院急診室 (ER)。急診護理不須預先批准。</p> <p>如果您或您所認識的人發生危機情況，請聯絡 988 自殺與危機處理生命線：請致電或傳送簡訊至 988，或在網上交談，網址為 988lifeline.org/chat。988 自殺與危機處理生命線為任何發生危機情況的人提供免費與保密的支援。其中包括有情緒困擾以及因有自殺、心理健康和 / 或物質使用危機而需要支援的人士。</p>
54	您健保計劃承保的福利與服務	<p>如果承保服務是醫療上所需並由網絡內醫療服務提供者提供，您就能免付費用。IEHP 可能承保由網絡外醫療服務提供者提供的醫療上所需服務，但必須經過申請。如果是保護您的生命、避免您的疾病或殘疾變嚴重、或減輕確診疾病和傷害造成的劇痛而合理且必需的護理，就是醫療上所需的護理。如欲瞭解限制服務的名單，請參閱會員手冊。</p>
57	IEHP 承保的 Medi-Cal 福利	<p>IEHP 提供下列類型的服務：門診（非臥床）服務、遠距保健服務、心理健康服務（門診）、急診服務、安寧照護和緩和照護、住院、產婦和新生兒護理、復健和康復（治療）服務和裝置、化驗和放射科服務、預防和保健服務及慢性病管理、糖尿病預防計劃 (Diabetes Prevention Program, DPP)、物質使用障礙治療服務、兒科服務、視力服務、非緊急狀況醫療交通運輸 (Non-Emergency Medical Transportation, NEMT)、非醫療交通運輸 (Non-Medical Transportation, NMT)、長期服務與支援 (Long-Term Services and Supports, LTSS) 及變性服務。</p>
66	行為健康治療 (BHT)	<p>行為健康治療 (Behavior Health Treatment, BHT) 包括在實際可行的最大範圍內發展或恢復個人的功能的服務和治療計劃，例如，應用行為分析和實證行為介入方案。BHT 服務必須是醫療上所需、由持照醫生或心理醫生開立處方、經計劃批准，而且按照批准的治療計劃提供服務。</p> <p>BHT 服務必須是醫療上所需、由持照醫生或心理醫生開立處方、經 IEHP 批准，而且按照批准的治療計劃提供服務。</p>
72	物質使用障礙篩檢服務	<p>IEHP 承保酗酒篩檢、違禁藥物篩檢和酗酒行為健康諮詢介入。</p>
77	複雜護理管理 (CCM) 計劃	<p>如果您生病或患有嚴重疾病，IEHP 會與您和您的醫生合作，確保您取得所需的護理。如果您有嚴重疾病，例如心臟病、肺病、腎臟病、愛滋病 (AIDS)、C 型肝炎、脊椎受傷或其他慢性問題，IEHP 行為健康和照顧管理團隊 (Behavioral Health and Care Management Team, BHCMT) 可以幫助您。IEHP CMT 可以幫助您管理病況和藥物、與您的醫生合作協調您的護理，還能幫助您取得任何所需的</p>



請撥打 IEHP 會員服務部電話 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347)。IEHP 服務時間為週一至週五上午 7 時至下午 7 時，以及週六至週日上午 8 時至下午 5 時。這是免付費專線。或請撥打加州中繼服務專線 711。請前往 www.iehp.org 網站。

頁次	EOC / 會員手冊的章節	摘要
		<p>醫療器材。跨科照護團隊 (Interdisciplinary Care Team, ICT) 也能提供您個人護理計劃方面的協助。ICT 成員包括您的 PCP、護士照顧管理師、行為健康照顧管理師 (必要時)，以及協助滿足您醫療保健需求的其他人員。</p> <p>有幾種方式可以為您轉介 IEHP 的複雜護理管理 (Complex Care Management, CCM) 計劃，例如：</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 醫療管理轉介 (例如：IEHP 護士諮詢專線的護士認為此計劃對您有益) ▪ 出院規劃師轉介 (例如：如果您即將出院並有許多複雜的需求) ▪ 會員或照顧者轉介 (例如：您可以致電向 IEHP 要求複雜照顧管理師的協助) ▪ 執業人員轉介 (例如：您的醫生可以代表您進行轉介) <p>如果您有興趣參加或認為您自己或照顧者可以從參加這項計劃中得到益處，請致電聯絡 IEHP 會員服務部，或者如果您想進一步瞭解這項免費的複雜護理管理計劃，請與您的醫生商談，與 ICT 討論並擬定個人護理計劃，或如果您只是需要醫療保健方面的協助，請致電 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347)，服務時間為週一至週五，上午 7 時至晚上 7 時及週六至週日，上午 8 時至下午 5 時。</p> <p>如何選擇加入 CCM 計劃：首先我們需要與您一起完成健康調查以評估您的需求。這將有助於確定您是否有資格參加該計劃。如果您符合資格並希望選擇加入，您將自動加入。如果您不符合 CCM 計劃的資格，但想進一步瞭解其他可獲得地護理管理服務，請致電 1-800-440-4347 聯絡會員服務部。加入 CCM 計劃後，您將被指派一名主要個案管理師。個案管理師將至少每 30 天與您聯絡一次，討論您的健康目標。他們還將協助您制定實現這些目標的計劃。如需開始使用，請致電 IEHP 會員服務部電話 1-800-440-IEHP (4347)，服務時間為週一至週五上午 7 時至晚上 7 時，以及週六至週日上午 8 時至下午 5 時。TTY 用戶請撥打 1-800-718-4347。</p> <p>如何選擇退出 CCM 計劃：加入之後，您可以隨時選擇退出該計劃。只需撥打 IEHP 會員服務部電話 1-800-440-4347 並讓他們知道您不再希望參與該計劃。請務必同時通知您的個案管理師。</p>
78	加強護理管理 (ECM) 計劃	IEHP 為有某些有慢性健康病況的會員承保加強護理管理 (Enhanced Care Management, ECM) 服務。這些服務可幫助慢性病人協調身體健康服務、行為健康服務、社區型長期服務與支援 (Long-Term Services and Supports, LTSS)，以及轉介可獲得的社區資源。



請撥打 IEHP 會員服務部電話 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347)。IEHP 服務時間為週一至週五上午 7 時至下午 7 時，以及週六至週日上午 8 時至下午 5 時。這是免付費專線。或請撥打加州中繼服務專線 711。請前往 www.iehp.org 網站。

頁次	EOC / 會員手冊的章節	摘要
		如果您符合資格，您將會收到聯絡。如果您符合資格，您可以選擇加入或者退出這個計劃。您亦可致電 IEHP，或者詢問您的醫生或診所工作人員，以查詢您是否能接受 ECM 服務。
81	其他 Medi-Cal 計劃和服務	有時 IEHP 不承保服務，但您還是可以透過普通或直接 Medi-Cal（稱為 FFS Medi-Cal）取得這些服務。如欲瞭解詳情，請致電聯絡 IEHP 會員服務部。
82	Medi-Cal Rx 承保的處方藥	大多數處方藥均由 Medi-Cal Rx 承保，可能有部分藥物由 IEHP 承保。您的醫療服務提供者會開立在 Medi-Cal Rx 合約藥物清單上的藥物處方。 如欲查詢藥物是否在合約藥物清單中或欲索取合約藥物清單，請撥打 Medi-Cal Rx 電話 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273，接通後按 5，或 711)，也可以瀏覽 Medi-Cal Rx 網站，網址 www.Medi-CalRx.dhcs.ca.gov/home/ ，或致電 IEHP 會員服務部電話 1-800-440-IEHP (4347)，服務時間週一至週五上午 7 時至下午 7 時，以及週六至週日上午 8 時至下午 5 時。TTY 使用者請撥 1-800-718-4347 或 711。
82 – 83	藥房	如果要領取或補充處方藥，您必須憑處方向與 Medi-Cal Rx 合作的藥房取得藥物。您可以在 Medi-Cal Rx 藥房名錄中找到與 Medi-Cal Rx 合作的藥房名單，請上網 www.Medi-CalRx.hcs.ca.gov/home/ 。您也可以致電查詢您附近的藥房，Medi-Cal Rx 電話 1-800-977-2273 (TTY 1-800-977-2273，接通後按 5，或 711)。或請致電 IEHP 會員服務部，電話 1-800-440-IEHP (4347)，服務時間週一至週五上午 7 時至下午 7 時，以及週六至週日上午 8 時至下午 5 時。TTY 使用者請撥 1-800-718-4347 或 711。
83	專業心理健康服務	有些心理健康服務是由縣心理健康計劃提供，而不是由 IEHP 提供。這些服務包括為符合 SMHS 標準的 Medi-Cal 會員提供的專業心理健康服務 (Specialty Mental Health Services, SMHS)。SMHS 可能包括下列門診、住宅和住院服務： 門診服務： <ul style="list-style-type: none"> • 心理健康服務 • 藥物支持服務 • 日間治療加強服務 • 日間復健服務



請撥打 IEHP 會員服務部電話 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347)。IEHP 服務時間為週一至週五上午 7 時至下午 7 時，以及週六至週日上午 8 時至下午 5 時。這是免付費專線。或請撥打加州中繼服務專線 711。請前往 www.iehp.org 網站。

頁次	EOC / 會員手冊的章節	摘要
		<ul style="list-style-type: none"> • 危機介入服務 • 危機穩定服務 • 目標個案管理服務 • 為未滿 21 歲會員提供承保的治療性質行為服務 • 為未滿 21 歲會員提供承保的重症監護協調 (Intensive Care Coordination, ICC) • 為未滿 21 歲會員提供承保的加強居家型服務 (Intensive Home-Based Services, IHBS) • 為未滿 21 歲會員提供承保的治療性質寄養 (Therapeutic Foster Care, TFC) • 行動危機處理服務 • 同儕支援服務 (Peer Support Services, PSS) (自願性) <p>住家型服務:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 成人住家型治療服務 • 危機住家型治療服務 <p>住院服務:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 精神病住院服務 • 精神病健康機構服務
89	您不能透過 IEHP 或 Medi-Cal 取得的服務	<p>有些服務 IEHP 或 Medi-Cal 兩者都不承保，包括：實驗性質服務、生育能力保存、體外人工受精 (In Vitro Fertilization, IVF)、永久住家改裝、車輛改裝、整容診療程序和治療、衛生用品、足部護理、助聽器借用，或任何其他 Medi-Cal 醫療服務提供者手冊詳列的項目。</p> <p>以上不是完整清單。未列為承保福利和 Medi-Cal 不承保的服務不屬於 IEHP 承保範圍。如欲瞭解詳情，請致電聯絡 IEHP 會員服務部。</p>
90	新技術和既有技術評估	<p>我們的醫療主任定期找出新的醫療或行為診療程序、治療、藥物和裝置。他們將研究資料提報給 IEHP 使用管理 (UM) 小組委員會或 IEHP 藥物和治療 (Pharmacy & Therapeutics, P&T) 小組委員會，由醫生審查相關技術和建議是否要加入成為新福利。如果 IEHP 品質管理與健康平等轉型 (Quality Management & Health Equity Transformation) 委員會批准，IEHP 會將新的技術加入成為我們會員的承保福利。如欲進一步瞭解這個新技術審查，請致電聯絡 IEHP 會員服務部。</p>



請撥打 IEHP 會員服務部電話 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347)。IEHP 服務時間為週一至週五上午 7 時至下午 7 時，以及週六至週日上午 8 時至下午 5 時。這是免付費專線。或請撥打加州中繼服務專線 711。請前往 www.iehp.org 網站。

頁次	EOC / 會員手冊的章節	摘要
89	兒童和青少年保健	未滿 21 歲的兒童和青少年會員在參保後可立即接受特別健康服務。這麼做可確保他們能在參保後獲得適當的預防保健和服務。
90	兒童與青少年 Medi-Cal	未滿 21 歲的會員可取得所需護理的承保。IEHP 承保為治療或改善缺陷及生理、精神診斷的醫療所需服務。部分承保服務包括兒童保健看診和青少年身體檢查（兒童需要的重要看診）、免疫接種（注射）、心理健康服務、健康和預防教育、化驗檢查（包括血液鉛中毒檢測）和視力服務。 這些服務稱為早期和定期篩檢、診斷和治療 (Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment, EPSDT) 服務。請參閱您的會員手冊查詢更多承保兒科服務。
96	通報和解決問題	您可以使用 IEHP 申訴和上訴流程，讓我們知道您的相關問題。這麼做不會剝奪您的任何法律權利和救濟措施。我們不會因為您向我們投訴而歧視或報復您。讓我們知道您的問題將幫助我們改善所有會員的護理。
97	投訴	投訴(或申訴)是指您從 IEHP 或醫療服務提供者取得服務時遭遇到問題或不滿意的情況。提出投訴沒有期限規定。您可以隨時透過電話、書面或上網向我們提出投訴。如果您需要協助提出投訴，我們可以幫助您。我們可以提供您免費語言服務。請致電 IEHP 會員服務部尋求協助。
98	上訴	上訴與投訴不同。上訴是指要求 IEHP 審查和變更我們對所要求的服務做成的承保決定。如果我們寄給您行動通知 (Notice of Action, NOA) 信函，告訴您我們要拒絕、延遲、變更或結束某項服務，但您不同意我們的決定，您或您的授權代表可以提出上訴。您的 PCP 也可在經您書面許可的情況下為您提出上訴。您必須在收到的 NOA 上面註明的日期起 60 個日曆日內提出上訴。如果您目前正在接受治療且您想繼續取得治療，那麼您必須在 NOA 送達給您當天起 10 個日曆日內或在 IEHP 表示服務將停止的日期之前要求上訴。您可以透過電話、書面或上網提出上訴。請致電 IEHP 會員服務部尋求協助。 獨立醫療審查 (Independent Medical Review, IMR) 是由與您的健保計劃無關的外部醫師來審查您的個案。如果您想要求 IMR，您必須先向 IEHP 提出上訴。如果您沒有在 30 個日曆日內得到健保計劃的回覆，或如果您不滿意健保計劃的決定，您就可以要求 IMR。您必須在上訴決定通知日期起的 6 個月內要求 IMR，但您只有 120 天的時間可以要求州政府聽證會，所以如果您想要求 IMR 和州政府聽證會，您應儘快提出投訴。以下是如何要求 IMR：加州醫療保健計劃管理局負責規範醫療保健服務計劃。如果您想對健保計劃提出申訴，首先應致電聯絡您的健保計劃，IEHP 會員服務部電話



請撥打 IEHP 會員服務部電話 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347)。IEHP 服務時間為週一至週五上午 7 時至下午 7 時，以及週六至週日上午 8 時至下午 5 時。這是免付費專線。或請撥打加州中繼服務專線 711。請前往 www.iehp.org 網站。

頁次	EOC / 會員手冊的章節	摘要
		<p>1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347 或 711) 並使用您健保計劃的申訴流程，之後才與管理局聯絡。使用此申訴程序並不會妨礙您使用任何潛在法定權利或您也許能使用的救濟措施。如果您需要協助處理涉及緊急狀況的申訴、您的健保計劃未針對您的申訴提出令您滿意的解決方案，或者申訴超過 30 天仍未獲得解決，您可致電聯絡管理局尋求協助。您可能也符合獨立醫療審查 (IMR) 的資格。如果您符合獨立醫療審查 (IMR) 的資格，獨立醫療審查 (IMR) 流程會對下列情況進行公正的審查：健保計劃對建議服務或治療的醫療必要性所作的醫療決定、對實驗性或研究性治療所作的承保決定，以及急診或緊急醫療服務的付款爭議。管理局也有免付費電話 (1-888-466-2219) 和 TDD 專線電話 (1-877-688-9891)。管理局網站 https://www.dmhca.ca.gov/ 有投訴表、IMR 申請表和線上說明。</p>
105	權利和責任 - 您的權利	<p>IEHP 會員擁有下列權利：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 得到尊重並保持尊嚴，認真考慮您的隱私權以及將您醫療資訊保密的需要。 ● 獲得有關計劃和其服務（包括承保服務）、執業人員以及會員權利和責任的資訊。 ● 與醫療服務提供者一起決定您自己的醫療保健，包括有權拒絕治療。 ● 以口頭或書面方式對組織或您接受的護理提出申訴。 ● 對拒絕、延遲或限制服務或福利的決定提出上訴。 ● 有權對關於其病況適當或醫療上所需的治療方案進行討論，無論費用或福利承保範圍為何。 ● 針對 IEHP 的會員權利和責任政策提出建議。
106	您的責任	<p>IEHP 會員有責任遵守由您的醫生、IEHP 和計劃提供的建議和護理診療程序。如果您有關於這些診療程序的疑問，請致電聯絡 IEHP 會員服務部。</p> <p>IEHP 會員有責任提供準確的資訊給 IEHP、您的醫生和任何其他醫療服務提供者。這樣有助於您取得更好的護理。此外，IEHP 會員有責任瞭解他們的健康需求和參與他們的醫療保健決定。如果您不理解或對制定治療計劃有建議，請詢問您的醫生。</p>
107	禁止歧視聲明	<p>IEHP 向主要語言不是英語的人士提供免費語言服務。如果您需要這些服務，請聯絡 IEHP 會員服務部尋求協助，電話 1-800-440-IEHP (4347)，或 TTY 使用者請撥 1-800-718-4347，服務時間週一至週五上午 8 時至下午 5 時，以及週六至週日上午 8 時至下午 5 時。</p> <p>歧視是違法行為。IEHP 遵守州和聯邦民權法的規定。IEHP 不會因為生理性別、種族、膚色、宗教、血統、原國籍、族群認同、年齡、精神殘疾、身體殘疾、醫療病況、基因資訊、婚姻狀態、社會性別、性別認同或性取向而非法歧視、排除任何人或差別對待任何人。</p>



請撥打 IEHP 會員服務部電話 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347)。IEHP 服務時間為週一至週五上午 7 時至下午 7 時，以及週六至週日上午 8 時至下午 5 時。這是免付費專線。或請撥打加州中繼服務專線 711。請前往 www.iehp.org 網站。

頁次	EOC / 會員手冊的章節	摘要
110	隱私權實施條例通知	<p>IEHP 會將您的醫療資訊保密。這包括與您或您的醫療保健有關的任何病歷、電腦數據、報告或紀錄。您有權對您的醫療資訊和紀錄保密，除非您另有說明。您也有權向您的醫生或醫療保健服務提供者要求查閱、修正您的病歷和取得病歷複本。無論任何時候，只要因任何理由而必須公開您的病歷，都必須與您聯絡取得您的許可。</p> <p>IEHP 會在 IEHP 內部對您的保密資訊保密，因為只允許特定員工能夠讀取您的保密資訊。您有權讀取您的保密醫療資訊。IEHP 會在您要求時提供您資訊讀取權限和透露細目。您也有權修正您的保密醫療資訊和要求限制使用和透露您的保密醫療資訊。</p> <p>請參閱您的隱私權實施條例通知，查詢有關 IEHP 隱私權實施條例的進一步資訊。</p>



請撥打 IEHP 會員服務部電話 1-800-440-IEHP (4347) (TTY 1-800-718-4347)。IEHP 服務時間為週一至週五上午 7 時至下午 7 時，以及週六至週日上午 8 時至下午 5 時。這是免付費專線。或請撥打加州中繼服務專線 711。請前往 www.iehp.org 網站。



我們治愈和鼓舞人心。

辦公地址

10801 Sixth Street
Rancho Cucamonga, CA
91730

IEHP 會員服務部

1-800-440-IEHP (4347)
TTY 使用者請致電 **1-800-718-4347** 或 **711**

週一至週五上午7時至晚上7時
週六及週日上午8時至下午5時

通訊地址

P.O. Box 1800
Rancho Cucamonga, CA
91729-1800



iehp.org

