

Alameda Alliance for Health

提供給 Medi-Cal 會員的長期護理服務

會員常見問答集

概述

從 2023 年 1 月 1 日週日開始，Alameda Alliance for Health (Alliance) 將負責承保提供給 Medi-Cal 會員的長期護理 (Long-Term Care, LTC) 服務。長期護理包括專業護理服務設施 (Skilled Nursing Facilities, SNF) 和間歇性護理設施 (Intermittent Care Facilities, ICF) 提供的專業護理和監護護理。

問：此變更何時生效？

答：2023 年 1 月 1 日週日。

問：什麼是長期護理 (LTC) 服務？

答：長期護理 (LTC) 的範圍包括在您家中或住宿護理設施提供的簡單活動協助，也包括專業護理服務設施提供的高等級專業護理。您的 LTC 福利包括在 Alliance 核准的情況下，專業護理服務設施提供的專業護理和監護護理。

問：什麼是護理服務設施？

答：也稱作護養院，專為那些無法在家中得到護理但不需要住院的人士提供護理的護理服務設施。

問：我在護養院會得到哪些服務？

答：護養院提供的服務包括：

- 護理
- 食宿（每日三餐）
- 所需要的 X 光檢查或化驗
- 物理、言語和職能治療
- 醫生開具的處方藥

問：哪些人有資格在護養院接受長期護理？

答：從 2023 年 1 月 1 日週日開始，Medi-Cal 可以批准您在護養院接受兩 (2) 種類型的護理。一種是專業護理，另一種是監護護理。

如果您因醫療疾病而無法在家中安全地照護自己，您可能有資格在護養院接受監護護理。監護護理涉及日常活動幫助，例如洗澡和穿衣，可以由非持照照顧者提供。專業護理是具醫療必要性的護理，只能由專業或持照的醫務人員提供或在其監督下進行。例如，您可能正在從事故、手術或嚴重疾病中恢復，不再需要住院，但在回家之前需要在專業護理服務設施中進行言語、物理和職能治療。

問：如何確定我是否有資格在家中接受長期護理福利？

答：如果您對長期護理福利有任何疑問，請致電：

Alliance Member Services Department
服務時間為週一至週五，早上 8 點至下午 5 點
電話號碼：**1.510.747.4567**
免費電話：**1.877.932.2738**
聽障與語障人士專線 (CRS/TTY)：**711/1.800.735.2929**

問：我如何取得核准以在護養院接受長期護理？

答：您的醫生將向 Alliance 發出申請。如果您符合資格，Alliance 將核准該申請並與您的護理團隊合作，安排您入住護養院。

問：我可以在護養院住多久？

答：當您獲准入住護養院時，您會被告知核准的入住期何時結束。如果在那之後您仍然需要在護養院接受護理，您的醫生可以請求延長入住期。

問：如果我已經住在護養院但該護養院不在 Alliance 網絡中，該怎麼辦？

答：如果您現在住在護養院，您可以在當前護養院留居長達一 (1) 年的時間，即使該設施不在 Alliance 網絡中也可以。

問：在為期一 (1) 年的連續護理結束後，我是否必須搬到其他護養院？

答：一 (1) 年後，您可以申請額外 12 個月的連續護理，以繼續住在您目前所住的護養院。

問：如果在我居住期間，我的病情有所好轉，不再符合成為護養院居住者所需的條件，會怎麼樣？

答：如果您在居住期間不再符合相關條件，您可能獲准居住更長時間，以便您有時間為安全回家做好準備。

問：如果我不同意關於我的護理的決定，該怎麼辦？

答：您將收到一封決議函。此函稱作執行通知 (Notice of Action, NOA) 函。您（或您的醫生、護養院或授權代表）可針對該決定提出上訴。

問：我如何提交上訴？

答：您可以在執行通知函發出之日起 60 個日曆日內，透過電話、書面或線上方式提出上訴。

透過電話：請致電我們並準備好您的 Alliance 會員 ID 卡：

Alliance 會員服務處
服務時間為週一至週五，上午 8 點至下午 5 點
電話號碼：**1.510.747.4567**
免費電話：**1.877.932.2738**
聽障及語障人士專線 (CRS/TTY)：**711/1.800.735.2929**

透過郵寄：請撥打上述號碼致電 Alliance 會員服務處索取郵寄表格。收到表格後，請仔細填寫。請務必留下您的姓名、Alliance 會員 ID 號碼以及上訴所涉及的服務。

請將表格郵寄至：

Alameda Alliance for Health
ATTN: Alliance Grievance and Appeals Department
1240 South Loop Road
Alameda, CA 94502

您醫生的診所將提供上訴表。

透過線上方式：造訪 Alliance 網站：www.alamedaalliance.org

問：如何提出投訴或顧慮？

答：您或您的代表可以提出投訴（申訴），方式是致電：

Alliance 會員服務處
服務時間為週一至週五，上午 8 點至下午 5 點
電話號碼：**1.510.747.4567**
免費電話：**1.877.932.2738**
聽障及語障人士專線 (CRS/TTY)：**711/1.800.735.2929**

問：我的投訴或上訴需要多長時間才能得到答覆？

答：與您的護理有關的投訴分為緊急投訴和常規投訴。

- 如果是緊急投訴，您一般會在 72 小時內得到答覆。
- 如果是常規投訴，您一般會在 30 個日曆日內得到答覆。
- 與行政、合約或索賠處理相關的投訴不被視為緊急投訴，將在收到申請後 30 個日曆日內得到解決。

問：如果 Alliance 批准我留在護養院，我會收到帳單嗎？

答：Alliance Medi-Cal 會員不需要為承保服務付費。您可能會收到福利說明 (Explanation of Benefits, EOB) 或服務提供者發出的對帳單。這些並非帳單。