

ALAMEDA ALLIANCE FOR HEALTH

MEMBER FAQs:

CORONAVIRUS (COVID-19)

Updated: April 2, 2020

Q: What is the Coronavirus?

A: The Coronavirus, also known as COVID-19, is a virus that causes breathing problems in people.

Q: How can I get it?

A: The virus passes from person to person through close contact and droplets in the air from coughing or sneezing (like the common cold or flu). You are more at risk if you've traveled to infected regions or were around people who recently came back from those areas. As the list of infected regions may be changing daily, it is important to check reliable online sources regularly to know if you may be at risk. One resource is the Centers for Disease Control and Prevention (CDC) www.cdc.gov.

Q: What are the symptoms?

A: Most people who get COVID-19 feel like they have the flu. Older people, especially those who are already sick or have another disease like diabetes, are in danger of getting the most severe forms of this virus. Symptoms can range from mild to severe. They include fever, cough and breathing problems.

Q: How can I protect myself and my family?

A: To protect yourself and your family, please practice the following:

- Wash your hands with soap and water for at least **20 seconds** to prevent the spread of the virus. Alcohol-based hand sanitizers are your next best choice.
- Cover your mouth and nose with a tissue when you cough or sneeze. If you do not have a tissue, cough or sneeze into your upper sleeve and not into your hands.
- Keep your hands away from your nose, mouth and eyes as much as you can.
- Get a flu shot! It's not too late! The flu shot doesn't directly protect you from COVID-19, but it will help ease the impact of the flu.
- Stay home if you are feeling sick until you feel better or are cleared by a doctor. Most people who get COVID-19 get better with good self-care and rest.
- Use over-the-counter cold and flu medicines to control fever and ease your symptoms.
- Keep at least **six (6) feet** away from others whenever possible.

Q: When should I call my doctor?

A: If you think you might have COVID-19, please call your doctor's office. Tell them your symptoms and if you've traveled to the infected regions or if you were around people who recently came back from those areas. Your doctor will tell you what to do next so you can get the care you need and not risk passing the virus to your friends and family.

Q: What if I can't get a hold of my doctor or the office is closed?

A: If you can't reach your doctor or if it's after-hours, you can call the toll-free Alliance Advice Nurse Line 24 hours a day, seven days a week. Our trained nurses offer medical advice and, if needed, will connect you with a doctor via phone or video chat.

Medi-Cal Members: **1.855.383.7873**

Group Care Members: **1.800.735.2929**

People with hearing and speaking impairments (CRS/TTY): **711/1.800.735.2929**

Q: Can I get a test even though I don't have any of the symptoms?

A: No, as of right now, only people who have certain symptoms defined by the CDC will be tested.

Q: Where can I get tested for COVID-19?

A: If you think you might have COVID-19, please call your doctor's office. Tell them your symptoms and if you have traveled to the infected regions, or if you were around people who recently came back from those areas. Your doctor will tell you what to do next so you can get the care you need and not risk passing the virus to your friends and family.

If you can't reach your doctor or if it's after-hours, you can call the toll-free Alliance Advice Nurse Line 24 hours a day, seven days a week. Our trained nurses offer medical advice and, if needed, will connect you with a doctor via phone or video chat.

Medi-Cal Members: **1.855.383.7873**

Group Care Members: **1.800.735.2929**

People with hearing and speaking impairments (CRS/TTY): **711/1.800.735.2929**

Q: How much will I have to pay to get tested?

A: \$0 (No cost).

Q: Will the Alliance cover the costs of my treatment if I have to be quarantined at home?

A: Yes. The Alliance will cover costs for any care you receive from your doctor just as we would for any other illness.

Q: Is there a vaccine available that can prevent COVID-19?

A: At this time, there is no specific vaccine for COVID-19.

Q: Will the Alliance cover the costs if I have to be hospitalized because of COVID-19?

A: Yes. The Alliance will cover your hospital costs just as we would for any other admission.

Q: Will the Alliance cover the costs for medical supplies such as masks, gloves and disinfectants?

A: It depends. Costs will be covered only if they are already built into home care costs for certain medical conditions, such as wound care.

Q: Can I get my medicines delivered to my home?

A: Yes. The Alliance offers mail order delivery services for new prescriptions and refills at no cost.

It's easy to get started:

Step 1: Join AllianceRX Walgreens Prime Home Delivery online or call:

Online: www.alliancerxwp.com/home-delivery

Toll-Free: **1.800.345.1985**

Step 2: Ask your doctor to send the valid prescription(s) to AllianceRX Walgreens Prime Home Delivery service. You can also ask your local pharmacy to transfer a prescription directly to AllianceRX Walgreens for future refills.

If you have an emergency prescription or need a refill right away, ask if your local pharmacy offers same-day delivery. If not and if you are feeling sick, please send someone to pick up the medicines for you.

Q: How do I get 90-day medication refills?

A: Please ask your local pharmacy for a 90-day supply. If you have any issues, please call:

Alliance Member Services Department

Monday – Friday, 8 am – 5 pm

Phone Number: **1.510.747.4567**

Toll-Free: **1.877.932.2738**

People with hearing and speaking impairments (CRS/TTY): **711/1.800.735.2929**

Q: I'm quarantined, how can I get my medicines?

A: The Alliance offers mail order delivery services for new prescriptions and refills at no cost.

It's easy to get started:

Step 1: Join AllianceRX Walgreens Prime Home Delivery online or call:

Online: **www.alliancerxwp.com/home-delivery**

Toll-Free: **1.800.345.1985**

Step 2: Ask your doctor to send the valid prescription(s) to AllianceRX Walgreens Prime Home Delivery service. You can also ask your local pharmacy to transfer a prescription directly to AllianceRX Walgreens for future refills.

If you have an emergency prescription or need a refill right away, ask if your local pharmacy offers same-day delivery. If not and if you are feeling sick, please send someone to pick up the medicines for you.

Q: My Kaiser Permanente doctor's office has closed due to the COVID-19 situation, what should I do?

A: To get online care with an e-visit or schedule a phone or video visit, please use the Kaiser Permanente mobile app or visit **kp.org**.

You can also call:

Toll-Free: **1.800.464.4000**

People with hearing and speaking impairments (CRS/TTY): **711/1.800.788.0616** (Spanish)

1.800.757.7585 (Chinese dialects)

For prescriptions, you can use the mobile app or visit **kp.org/pharmacy**. If you have pending prescriptions, you can go to any Kaiser Permanente pharmacy to get the prescription filled.

For appointments and advice, please call toll-free at **1.866.454.8855**. People with hearing and speaking impairments (CRS/TTY), please call **711**.

Q: I need a ride to the doctor, what can I do?

A: Please call the Alliance Member Services Department at least **five (5) business days** before your health visit.

Alliance Member Services Department

Monday – Friday, 8 am – 5 pm

Phone Number: **1.510.747.4567**

Toll-Free: **1.877.932.2738**

People with hearing and speaking impairments (CRS/TTY): **711/1.800.735.2929**

Q: Where can I learn more about COVID-19?

A: To learn more, please visit the following websites:

Alameda County Public Health Department (ACPHD): www.acphd.org/2019-ncov.aspx

California Department of Public Health (CDPH): www.cdph.gov

Centers for Disease Control and Prevention (CDC): www.cdc.gov

Q: Where can I find resources for food and other services?

A: Everyone is being affected by the coronavirus outbreak. If you need help with food, or other services, please click to view our local community partner resources below.

Food Programs:

- **Free Grab and Go Breakfast and Lunch at Select Alameda County School Sites**
- **Alameda County Community Food Bank**
- **Meals on Wheels of Alameda County**

General Resources:

- Governors COVID-19 Resource Toll-Free Hotline: **1.833.544.2374**
 - For other service resources, please call **211** or visit **211.org**
-



Would you like more support? Please call the Alliance Member Services Department

Monday – Friday, 8 am – 5 pm

Phone Number: **1.510.747.4567** • Toll-Free: **1.877.932.2738**

People with hearing and speaking impairments (CRS/TTY): **711/1.800.735.2929**

ALAMEDA ALLIANCE FOR HEALTH

PREGUNTAS FRECUENTES DE LOS MIEMBROS: CORONAVIRUS (COVID-19)

Actualización: 2 de abril de 2020

P: ¿Qué es el coronavirus?

R: El coronavirus, también conocido como COVID-19, es un virus que causa problemas respiratorios en las personas.

P: ¿Cómo puedo contraerlo?

R: El virus se transmite de persona a persona a través del contacto cercano y las gotas que quedan en el aire al toser o estornudar (como el resfriado común o la gripe). Corre mayor riesgo si viajó a regiones infectadas o estuvo cerca de personas que han regresado recientemente de esas zonas. Como la lista de regiones infectadas puede cambiar a diario, es importante revisar fuentes confiables en línea con regularidad para saber si puede estar en riesgo. Entre los recursos se encuentran los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (Centers for Disease Control and Prevention, CDC) www.cdc.gov.

P: ¿Cuáles son los síntomas?

R: La mayoría de las personas que contrajeron el COVID-19 se sienten como si tuvieran gripe. Los adultos mayores, especialmente aquellos que ya están enfermos o tienen otra enfermedad como la diabetes, están en peligro de contraer las formas más severas de este virus. Los síntomas pueden variar de leves a severos. Estos incluyen fiebre, tos y problemas respiratorios.

P: ¿Cómo puedo protegerme y proteger a mi familia?

R: Para protegerse y proteger a su familia, deberá poner en práctica lo siguiente:

- Lávese las manos con agua y jabón durante al menos **20 segundos** para evitar que el virus se propague. Los desinfectantes para manos a base de alcohol son su siguiente mejor opción.
- Cúbrase la boca y la nariz con un pañuelo de papel cuando tosa o estornude. Si no tiene un pañuelo de papel, tosa o estornude en la parte superior de su manga, pero no en sus manos.
- Mantenga sus manos lejos de la nariz, la boca y los ojos tanto como le sea posible.
- ¡Vacúnese contra la gripe! ¡Todavía está a tiempo! La vacuna no lo va a proteger directamente del COVID-19, pero le ayudará a aliviar los efectos de la gripe.
- Si se siente enfermo, permanezca en casa hasta que se sienta mejor o un médico lo autorice. La mayoría de las personas que se contagian del COVID-19 mejoran con un buen cuidado personal y descanso.

- Para bajar la temperatura y aliviar los síntomas, use medicamentos de venta libre para el resfriado y la gripe.
- Mantenga al menos **seis (6) pies** de distancia de otras personas, en la medida de lo posible.

P: ¿Cuándo debo llamar al médico?

R: Si cree que puede tener COVID-19, llame al consultorio de su médico. Explíqueles sus síntomas y avíseles si ha viajado a las regiones infectadas o si ha estado cerca de personas que han regresado recientemente de esas zonas. Su médico le dirá los pasos a seguir para que pueda recibir la atención que necesita y no se arriesgue a transmitir el virus a sus amigos y familiares.

P: ¿Qué sucede si no puedo contactar a mi médico o si el consultorio está cerrado?

R: Si no puede comunicarse con su médico, o si ya está fuera del horario de atención, puede llamar a la Línea gratuita de consulta de enfermería de Alliance, las 24 horas del día, los siete días de la semana. Nuestras enfermeras capacitadas ofrecen consejos médicos y, si es necesario, lo comunicarán con un médico por teléfono o videollamada.

Miembros de Medi-Cal: **1.855.383.7873**

Miembros de Group Care: **1.800.735.2929**

Personas con impedimentos auditivos y del habla (CRS/TTY): **711/1.800.735.2929**

P: ¿Puedo hacerme una prueba aunque no tenga ninguno de los síntomas?

R: No, al menos por ahora, solo las personas que tienen determinados síntomas definidos por los CDC serán sometidas a la prueba de detección.

P: ¿Dónde puedo hacerme la prueba del COVID-19?

R: Si cree que puede tener COVID-19, llame al consultorio de su médico. Explíqueles sus síntomas y si ha viajado a las regiones infectadas o si ha estado cerca de personas que han regresado recientemente de esas zonas. Su médico le dirá los pasos a seguir para que pueda recibir la atención que necesita y no se arriesgue a transmitir el virus a sus amigos y familiares.

Si no puede comunicarse con su médico, o si ya está fuera del horario de atención, puede llamar a la Línea gratuita de consulta de enfermería de Alliance, las 24 horas del día, los siete días de la semana. Nuestras enfermeras capacitadas ofrecen consejos médicos y, si es necesario, lo comunicarán con un médico por teléfono o videollamada.

Miembros de Medi-Cal: **1.855.383.7873**

Miembros de Group Care: **1.800.735.2929**

Personas con impedimentos auditivos y del habla (CRS/TTY): **711/1.800.735.2929**

P: ¿Cuánto debo pagar para hacerme la prueba?

R: \$0 (no tiene costo).

P: ¿Alliance cubrirá los costos de mi tratamiento si tengo que estar en cuarentena en casa?

R: Sí. Alliance cubrirá los costos de toda la atención que reciba de su médico, como lo haríamos para cualquier otra enfermedad.

P: ¿Hay alguna vacuna disponible para prevenir el COVID-19?

R: En este momento, no hay una vacuna específica para el COVID-19.

P: ¿Alliance cubrirá los costos si tengo que ser hospitalizado a causa del COVID-19?

R: Sí. Alliance cubrirá sus costos de hospital, como lo haríamos con cualquier otra hospitalización.

P: ¿Alliance cubrirá los costos de los suministros médicos como mascarillas, guantes y desinfectantes?

R: Depende. Los costos se cubrirán solo si ya están incorporados en los costos de atención domiciliaria para ciertas afecciones médicas, como el cuidado de heridas.

P: ¿Puedo recibir mis medicamentos en casa?

R: Sí. Alliance ofrece servicios de entrega de pedidos por correo para nuevas recetas y resurtidos sin costo.

Es fácil empezar:

Paso 1: Únase al servicio de entrega a domicilio de AllianceRX Walgreens Prime Home Delivery en línea o llame:

En línea: www.alliancerxwp.com/home-delivery

Línea gratuita: **1.800.345.1985**

Paso 2: Pídale a su médico que envíe las recetas médicas válidas al servicio de AllianceRX Walgreens Prime Home Delivery. También le puede pedir a su farmacia local que transfiera la receta médica directamente a AllianceRX Walgreens para resurtidos futuros.

Si tiene una receta médica de emergencia o necesita un resurtido de inmediato, pregunte si su farmacia local ofrece entrega el mismo día. Si no ofrecen este servicio y se siente enfermo, envíe a alguien a recoger los medicamentos por usted.

P: ¿Cómo puedo obtener el resurtido de medicamentos para 90 días?

R: Pregunte a su farmacia local cómo obtener un suministro de 90 días. Si tiene algún inconveniente, llame al:

Departamento de Servicios al Miembro de Alliance

De lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Número de teléfono: **1.510.747.4567**

Línea gratuita: **1.877.932.2738**

Personas con impedimentos auditivos y del habla (CRS/TTY): **711/1.800.735.2929**

P: Estoy en cuarentena, ¿cómo puedo obtener mis medicamentos?

R: Alliance ofrece servicios de entrega de pedidos por correo para nuevas recetas y resurtidos sin costo.

Es fácil empezar:

Paso 1: Únase al servicio de entrega a domicilio de AllianceRX Walgreens Prime Home Delivery en línea o llame:

En línea: www.alliancerxwp.com/home-delivery

Línea gratuita: **1.800.345.1985**

Paso 2: Pídale a su médico que envíe las recetas médicas válidas al servicio de AllianceRX Walgreens Prime Home Delivery. También le puede pedir a su farmacia local que transfiera la receta médica directamente a AllianceRX Walgreens para resurtidos futuros.

Si tiene una receta médica de emergencia o necesita un resurtido de inmediato, pregunte si su farmacia local ofrece entrega el mismo día. Si no ofrecen este servicio y se siente enfermo, envíe a alguien a recoger los medicamentos por usted.

P: El consultorio médico de Kaiser Permanente cerró debido a la situación del COVID-19, ¿qué debo hacer?

R: Para obtener atención en línea mediante una consulta electrónica o para programar una consulta por teléfono o video, use la aplicación móvil de Kaiser Permanente o visite kp.org.

También puede llamar a:

Línea gratuita: **1.800.464.4000**

Personas con impedimentos auditivos y del habla (CRS/TTY): **711/1.800.788.0616** (español)

1.800.757.7585 (dialectos chinos)

Para las recetas médicas, puede usar la aplicación móvil o visitar kp.org/pharmacy. Si tiene recetas médicas pendientes, puede ir a cualquier farmacia de Kaiser Permanente para obtener el surtido de los medicamentos.

Para citas y consejos, llame a la línea gratuita al **1.866.454.8855**. Personas con impedimentos auditivos y del habla (CRS/TTY), llame al **711**.

P: Necesito que me lleven al médico, ¿qué puedo hacer?

R: Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al menos **cinco (5) días hábiles** antes de su visita médica.

Departamento de Servicios al Miembro de Alliance

De lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Número de teléfono: **1.510.747.4567**

Línea gratuita: **1.877.932.2738**

Personas con impedimentos auditivos y del habla (CRS/TTY): **711/1.800.735.2929**

P: ¿Dónde puedo obtener más información sobre el COVID-19?

R: Para obtener más información, consulte los siguientes sitios web:

Departamento de Salud Pública del Condado de Alameda (Alameda County Public Health Department, ACPHD): www.acphd.org/2019-ncov.aspx

Departamento de Salud Pública de California (Department of Public Health, CDPH): www.cdph.gov

Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC): www.cdc.gov.

P: ¿Dónde puedo encontrar recursos para alimentos y otros servicios?

R: Todo el mundo está siendo afectado por el brote de coronavirus. Si necesita ayuda para obtener alimentos, u otros servicios, haga clic para ver los recursos de nuestros socios de la comunidad local a continuación.

Programas de distribución de alimentos:

- **Desayunos y almuerzos gratis listos para llevar en escuelas seleccionadas del Condado de Alameda**
- **Banco de Alimentos del Condado de Alameda**
- **Comidas sobre ruedas del Condado de Alameda**

Recursos generales:

- Línea de ayuda gratuita de recursos sobre el COVID-19 de la Administración: **1.833.544.2374**
- Para otros servicios, llame al **211** o visite **211.org**



¿Le gustaría tener más ayuda? Llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance. De lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Número de teléfono: **1.510.747.4567** • Línea gratuita: **1.877.932.2738**

Personas con impedimentos auditivos y del habla (CRS/TTY): **711/1.800.735.2929**

計畫成員常見問答集： 冠狀病毒 (COVID-19)

更新日期：2020 年 4 月 2 日

問：什麼是冠狀病毒？

答：冠狀病毒，也稱為 COVID-19，是一種會導致人呼吸困難的病毒。

問：怎樣會被感染？

答：病毒透過密切接觸以及咳嗽或打噴嚏時空氣中的飛沫（如同普通感冒或流感）在人與人之間傳播。如果您去過受感染地區或接觸過最近從這些地區回來的人，您面臨的風險則更大。由於受感染地區的清單每天可能都會變化，因此定期查看可靠線上資源以了解您是否有風險非常重要。其中一個資源是疾病控制與預防中心 (Centers for Disease Control and Prevention, CDC) www.cdc.gov。

問：都有哪些症狀？

答：大多數感染 COVID-19 的人都感覺自己好像得了流感。老年人，特別是已經生病或患有其他疾病（如糖尿病）的人，面臨此病毒重度感染的危險。症狀從輕微到重度不等。包括發燒、咳嗽和呼吸困難。

問：如何保護自己和家人？

答：為保護自己和家人，請遵循以下操作：

- 用肥皂和水洗手至少 **20 秒鐘**，以防止病毒傳播。其次的最佳選擇是含酒精的洗手液。
- 咳嗽或打噴嚏時應該用紙巾遮住口鼻。如果沒有紙巾，請用上衣袖遮掩咳嗽或噴嚏，切勿用手部遮掩。
- 盡可能將手遠離鼻子、嘴巴和眼睛。
- 注射流感疫苗！為時還不晚！流感疫苗並不能直接保護您免受 COVID-19 的侵害，但可以幫助減輕流感的影響。
- 如果您感到不適，請待在家裡，直到您感覺好些或獲得醫生批准方可外出。大多數感染 COVID-19 的人經過良好自我護理和休息後病情會好轉。
- 使用非處方感冒藥和流感藥來控制發燒和緩解症狀。
- 盡可能與他人保持至少六（**6**）英尺的距離。

問：何時應打電話給我的醫生？

答：如果您認為自己可能患有 COVID-19，請致電您的醫生診所。告知他們您的症狀，以及您是否去過受感染地區或是否接觸過最近從這些地區回來的人。您的醫生會告訴您下一步該怎麼做，以便您得到所需護理，而避免將病毒傳播給您的朋友和家人的風險。

問：如果無法聯絡到我的醫生或診所關閉該怎麼辦？

答：如果您無法聯絡到醫生或在非上班時間，可撥打免費 Alliance 建議護士專線，服務時間是每週 7 天，每天 24 小時。我們受過專門訓練的護士會提供醫療建議，並在必要時透過電話或視訊聊天讓您與醫生聯繫。

Medi-Cal 計畫成員：**1.855.383.7873**

團體護理計畫成員：**1.800.735.2929**

聽障與語障人士 (CRS/TTY) 專線：**711/1.800.735.2929**

問：即使我沒有任何症狀也可以接受檢測嗎？

答：不可以，到目前為止，僅具有 CDC 定義的某些症狀的人才能接受檢測。

問：在哪裏可以接受 COVID-19 檢測？

答：如果您認為自己可能患有 COVID-19，請致電您的醫生診所。告知他們您的症狀，以及您是否去過受感染地區或是否接觸過最近從這些地區回來的人。您的醫生會告訴您下一步該怎麼做，以便您得到所需護理，而避免將病毒傳播給您的朋友和家人的風險。

如果您無法聯絡到醫生或在非上班時間，可撥打免費 Alliance 建議護士專線，服務時間是每週 7 天，每天 24 小時。我們受過專門訓練的護士會提供醫療建議，並在必要時透過電話或視訊聊天讓您與醫生聯繫。

Medi-Cal 計畫成員：**1.855.383.7873**

團體護理計畫成員：**1.800.735.2929**

聽障與語障人士 (CRS/TTY) 專線：**711/1.800.735.2929**

問：我需要為檢測支付多少費用？

答：\$0（免費）。

問：如果我必須在家隔離，Alliance 可以負擔我的治療費用嗎？

答：可以。Alliance 將負擔您的所有醫生護理費用，如同我們為其他任何疾病承保一樣。

問： 是否有可以預防 COVID-19 的疫苗？

答： 目前尚未有針對 COVID-19 的特定疫苗。

問： 如果我因患有 COVID-19 必須住院，Alliance 會負擔費用嗎？

答： 會。Alliance 將負擔您的住院費用，如同我們負擔其他住院費用一樣。

問： Alliance 會負擔口罩、手套和消毒劑等醫療用品的費用嗎？

答： 視情況而定。僅在這些費用已包含在某些醫療狀況（例如傷口護理）的家庭護理費用內的情況下，才會獲得承保。

問： 藥物可以遞送到家裡嗎？

答： 可以。Alliance 免費提供新處方藥和續配藥物的郵遞服務。

步驟非常簡便：

步驟 1： 線上加入 AllianceRX Walgreens Prime Home Delivery 或致電：

線上：www.alliancerxwp.com/home-delivery

免費電話：**1.800.345.1985**

步驟 2： 請您的醫生將有效處方發送給 AllianceRX Walgreens Prime Home Delivery 服務。您也可以要求您當地藥房將處方直接傳送至 AllianceRX Walgreens，以備未來續配藥物之用。

如果您有急診處方或需要立即續配藥物，請詢問您當地的藥房是否提供當天送達服務。如不提供此服務，且您感到不舒服，請派人為您取藥。

問： 我如何獲得 90 天的藥物續配？

答： 請向您的當地藥房索取 90 天的藥物供應。如有問題，請致電：

Alliance 計畫成員服務處

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 (CRS/TTY) 專線：**711/1.800.735.2929**

問：我正在隔離，該怎麼拿藥？

答：Alliance 免費提供新處方藥和續配藥物的郵遞服務。

步驟非常簡便：

步驟 1：線上加入 AllianceRX Walgreens Prime Home Delivery 或致電：

線上：www.alliancerxwp.com/home-delivery

免費電話：**1.800.345.1985**

步驟 2：請您的醫生將有效處方發送給 AllianceRX Walgreens Prime Home Delivery 服務。您也可以要求您當地藥房將處方直接傳送至 AllianceRX Walgreens，以備未來續配藥物之用。

如果您有急診處方或需要立即續配藥物，請詢問您當地的藥房是否提供當天送達服務。如不提供此服務，且您感到不舒服，請派人為您取藥。

問：我的 Kaiser Permanente 醫生診所因 COVID-19 情況已關閉，我該怎麼辦？

答：如需透過電子看診獲得線上護理或安排電話或視訊看診，請使用 Kaiser Permanente 移動應用程式或造訪 kp.org。

您也可以致電：

免費電話：**1.800.464.4000**

聽障與語障人士 (CRS/TTY) 專線：**711/1.800.788.0616**（西班牙語）

1.800.757.7585（中文方言）

如需獲得處方，您可以使用移動應用或造訪 kp.org/pharmacy。如果您有待配藥的處方，可以去任何一家 Kaiser Permanente 藥房進行配藥。

如需預約和建議，請撥打免費電話 **1.866.454.8855**。聽障及語障人士 (CRS/TTY)，請致電 **711**。

問：我需要乘車前往醫生診所，該怎麼辦？

答：請在看診前至少**五 (5)** 個工作日致電 Alliance 計畫會員服務處。

Alliance 計畫成員服務處

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 (CRS/TTY) 專線：**711/1.800.735.2929**

問： 在哪裡可以了解有關 COVID-19 的更多資訊？

答： 要了解更多資訊，請造訪以下網站：

Alameda 縣公共衛生局 (Alameda County Public Health Department, ACPHD)：

www.acphd.org/2019-ncov.aspx

加州公共衛生局 (California Department of Public Health, CDPH)：www.cdph.gov

疾病控制與預防中心 (CDC) www.cdc.gov

問： 在哪裡可以找到食品和其他服務的資源？

答： 每個人都受到了冠狀病毒爆發的影響。如果您需要食品幫助或其他服務，請單擊下面查看我們的本地社區合作夥伴資源。

食品計畫：

- 在 Alameda 縣部分學校校園領取免費早餐和午餐
- Alameda 縣社區食物銀行
- Alameda 縣送餐服務

一般資源：

- COVID-19 資源州長免費熱線：**1.833.544.2374**
- 如需其他服務資源，請致電 **211** 或造訪 **211.org**



需要更多支援？請致電 Alliance 計畫成員服務處
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 (CRS/TTY) 專線：**711/1.800.735.2929**

ALAMEDA ALLIANCE FOR HEALTH

CÁC CÂU HỎI THƯỜNG GẶP CỦA HỘI VIÊN: VI-RÚT CORONA (COVID-19)

Cập nhật: ngày 2 tháng Tư năm 2020

H: Vi-rút corona là gì?

T: Vi-rút corona, còn được gọi là COVID-19, là một loại vi-rút gây ra các vấn đề về hô hấp ở người.

H: Tôi có thể bị nhiễm vi-rút corona như thế nào?

T: Vi-rút này lây từ người sang người thông qua tiếp xúc gần với người nhiễm bệnh và các giọt bắn trong không khí khi người bệnh ho hoặc hắt hơi (giống như bệnh cảm lạnh hoặc bệnh cảm cúm thông thường). Quý vị có nguy cơ nhiễm vi-rút cao nếu quý vị từng đến các khu vực lây nhiễm hoặc có tiếp xúc gần với những người mới quay trở về từ các khu vực này. Vì danh sách các khu vực bị lây nhiễm có thể thay đổi hàng ngày nên điều quan trọng là quý vị cần thường xuyên kiểm tra các nguồn thông tin trực tuyến đáng tin cậy để xác định xem quý vị có nguy cơ lây nhiễm hay không. Một trong những nguồn thông tin đó là Trung Tâm Kiểm Soát và Phòng Ngừa Dịch Bệnh (Centers for Disease Control and Prevention, CDC) www.cdc.gov.

H: Các triệu chứng bệnh là gì?

T: Hầu hết những người nhiễm COVID-19 đều cảm thấy giống như mắc bệnh cảm cúm. Người cao tuổi, đặc biệt là những người đã bị ốm hoặc mắc các bệnh khác như bệnh tiểu đường, có nguy cơ gặp nguy hiểm khi nhiễm loại vi-rút này. Các triệu chứng có thể ở mức từ nhẹ đến nặng. Bao gồm sốt, ho và các vấn đề về hô hấp.

H: Tôi có thể bảo vệ bản thân và gia đình bằng cách nào?

T: Để bảo vệ bản thân và gia đình, quý vị vui lòng thực hiện các biện pháp sau:

- Rửa tay bằng xà phòng và nước trong ít nhất **20 giây** để phòng tránh lây lan vi-rút. Dung dịch sát trùng tay khô có chứa cồn là lựa chọn tốt nhất tiếp theo của quý vị.
- Dùng khăn giấy che miệng và mũi khi ho hoặc hắt hơi. Nếu không có khăn giấy, quý vị có thể ho hoặc hắt hơi vào phần tay áo phía trên thay vì ho hoặc hắt hơi vào bàn tay.
- Tránh để tay chạm vào mũi, miệng và mắt nhiều nhất có thể.
- Đi tiêm chủng ngừa cúm! Thời điểm này là không quá muộn! Tiêm chủng ngừa cúm không trực tiếp bảo vệ quý vị khỏi COVID-19, nhưng sẽ giúp làm giảm tác động của bệnh cảm cúm.
- Hãy ở nhà nếu quý vị bị ốm cho đến khi quý vị khỏe lại hoặc bác sĩ xác nhận quý vị không bị nhiễm vi-rút corona. Hầu hết mọi người nhiễm COVID-19 đều khỏe lại bằng việc tự chăm sóc tốt và nghỉ ngơi đầy đủ.
- Dùng các loại thuốc trị cảm lạnh và cảm cúm không kê toa để kiểm soát cơn sốt và giảm nhẹ các triệu chứng.
- Hãy giữ khoảng cách ít nhất **sáu (6) foot** với người khác bất cứ khi nào có thể.

H: Khi nào tôi nên gọi bác sĩ?

T: Nếu quý vị cho rằng quý vị có thể đã bị nhiễm COVID-19, vui lòng gọi đến văn phòng bác sĩ của quý vị. Thông báo cho bác sĩ về các triệu chứng của quý vị và nếu quý vị từng đến các khu vực lây nhiễm hoặc nếu quý vị đã tiếp xúc gần với những người mới quay trở về từ các khu vực này. Bác sĩ sẽ cho quý vị biết cần làm gì tiếp theo để có thể nhận được dịch vụ chăm sóc cần thiết và không có nguy cơ lây truyền vi-rút cho bạn bè và gia đình.

H: Nếu tôi không thể liên lạc được với bác sĩ của tôi hoặc văn phòng bác sĩ đóng cửa thì sao?

T: Nếu quý vị không thể liên lạc được với bác sĩ hoặc nếu quý vị liên lạc sau giờ làm việc, quý vị có thể gọi đến Đường Dây Y Tá Tư Vấn 24/7 miễn phí của Alliance. Các y tá được đào tạo của chúng tôi sẽ tư vấn y tế cho quý vị và nếu cần, sẽ kết nối quý vị với một bác sĩ qua điện thoại hoặc video.

Hội Viên Medi-Cal: **1.855.383.7873**

Hội Viên Chăm Sóc Theo Nhóm: **1.800.735.2929**

Người khiếm thính và khiếm ngôn (CRS/TTY): **711/1.800.735.2929**

H: Tôi có thể được xét nghiệm dù không có bất kỳ triệu chứng nào không?

T: Không, ở thời điểm hiện tại, chỉ những người có một số triệu chứng do CDC xác định mới được xét nghiệm.

H: Tôi có thể được xét nghiệm COVID-19 ở đâu?

T: Nếu quý vị cho rằng quý vị có thể đã bị nhiễm COVID-19, vui lòng gọi đến văn phòng bác sĩ của quý vị. Thông báo cho bác sĩ về các triệu chứng của quý vị và nếu quý vị từng đến các khu vực lây nhiễm hoặc nếu quý vị có tiếp xúc gần với những người mới quay trở về từ các khu vực này. Bác sĩ của quý vị sẽ cho quý vị biết cần làm gì tiếp theo để quý vị có thể nhận được dịch vụ chăm sóc cần thiết và không có nguy cơ lây truyền vi-rút cho bạn bè và gia đình.

Nếu quý vị không thể liên lạc được với bác sĩ hoặc nếu quý vị liên lạc sau giờ làm việc, quý vị có thể gọi đến Đường Dây Y Tá Tư Vấn 24/7 miễn phí của Alliance. Các y tá được đào tạo của chúng tôi sẽ tư vấn y tế cho quý vị và nếu cần, sẽ kết nối quý vị với một bác sĩ qua điện thoại hoặc video.

Hội Viên Medi-Cal: **1.855.383.7873**

Hội Viên Chăm Sóc Theo Nhóm: **1.800.735.2929**

Người khiếm thính và khiếm ngôn (CRS/TTY): **711/1.800.735.2929**

H: Tôi sẽ phải trả bao nhiêu tiền để được xét nghiệm?

T: \$0 (Miễn phí).

H: Alliance có bao trả cho các chi phí điều trị của tôi nếu tôi phải cách ly tại nhà không?

T: Có. Alliance sẽ bao trả cho các chi phí của bất kỳ dịch vụ chăm sóc nào mà quý vị nhận được từ bác sĩ của mình giống như trường hợp quý vị mắc các bệnh khác.

H: Có vắc-xin phòng chống COVID-19 không?

T: Hiện tại, chưa có loại vắc-xin cụ thể nào để phòng chống COVID-19.

H: Alliance có bao trả cho các chi phí nếu tôi phải nhập viện điều trị COVID-19 không?

T: Có. Alliance sẽ bao trả chi phí nằm viện của quý vị giống như chúng tôi bao trả cho các trường hợp nhập viện khác.

H: Alliance có bao trả cho các chi phí vật tư y tế như khẩu trang, găng tay và chất khử trùng không?

T: Tùy từng trường hợp. Các chi phí sẽ chỉ được bao trả nếu đã bao gồm trong chi phí chăm sóc tại gia cho một số bệnh trạng nhất định, như chăm sóc vết thương.

H: Tôi có thể yêu cầu giao thuốc đến nhà không?

T: Có. Alliance cung cấp miễn phí dịch vụ đặt hàng giao thuốc qua đường bưu điện đối với mua thuốc kê toa mới và mua thêm thuốc.

Rất dễ dàng để bắt đầu thực hiện:

Bước 1: Tham gia chương trình AllianceRX Walgreens Prime Home Delivery trực tuyến hoặc gọi:

Trực tuyến: www.alliancerxwp.com/home-delivery

Đường dây miễn phí: **1.800.345.1985**

Bước 2: Yêu cầu bác sĩ gửi (các) toa thuốc hợp lệ cho dịch vụ AllianceRX Walgreens Prime Home Delivery. Quý vị cũng có thể yêu cầu nhà thuốc địa phương của quý vị chuyển trực tiếp toa thuốc cho AllianceRX Walgreens để mua thêm thuốc sau này.

Nếu quý vị có toa thuốc khẩn cấp hoặc cần mua thêm thuốc ngay, hãy hỏi xem nhà thuốc địa phương của quý vị có thể cung cấp thuốc trong ngày không. Nếu không và nếu quý vị cảm thấy ốm mệt, hãy nhờ ai đó đi lấy thuốc cho mình.

H: Tôi mua thêm thuốc đủ dùng cho 90 ngày bằng cách nào?

T: Vui lòng yêu cầu nhà thuốc địa phương cấp thuốc cho 90 ngày. Nếu quý vị gặp bất kỳ vấn đề gì, hãy gọi:

Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance

Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều

Số Điện Thoại: **1.510.747.4567**

Số Điện Thoại Miễn Phí: **1.877.932.2738**

Người khiếm thính và khiếm ngôn (CRS/TTY): **711/1.800.735.2929**

H: Tôi bị cách ly, tôi có thể nhận thuốc bằng cách nào?

T: Alliance cung cấp miễn phí dịch vụ đặt hàng giao thuốc qua đường bưu điện đối với mua thuốc kê toa mới và mua thêm thuốc.

Rất dễ dàng để bắt đầu thực hiện:

Bước 1: Tham gia chương trình AllianceRX Walgreens Prime Home Delivery trực tuyến hoặc gọi tới:

Trực tuyến: www.alliancerxwp.com/home-delivery

Đường dây miễn phí: **1.800.345.1985**

Bước 2: Yêu cầu bác sĩ gửi (các) toa thuốc hợp lệ cho dịch vụ AllianceRX Walgreens Prime Home Delivery. Quý vị cũng có thể yêu cầu nhà thuốc địa phương của quý vị chuyển trực tiếp toa thuốc cho AllianceRX Walgreens để mua thêm thuốc sau này.

Nếu quý vị có toa thuốc khẩn cấp hoặc cần mua thêm thuốc ngay, hãy hỏi xem nhà thuốc địa phương của quý vị có thể cung cấp thuốc trong ngày không. Nếu không và nếu quý vị cảm thấy ốm mệt, hãy nhờ ai đó đi lấy thuốc cho mình.

H: Văn phòng bác sĩ Kaiser Permanente của tôi đã đóng cửa do tình hình dịch bệnh COVID-19, tôi nên làm gì?

T: Để nhận dịch vụ chăm sóc trực tuyến bằng phương thức thăm khám điện tử hoặc đặt lịch thăm khám qua điện thoại hoặc video, vui lòng sử dụng ứng dụng di động Kaiser Permanente hoặc truy cập kp.org.

Quý vị cũng có thể gọi tới:

Đường dây miễn phí: **1.800.464.4000**

Người khiếm thính và khiếm ngôn (CRS/TTY): **711/1.800.788.0616** (Spanish)

1.800.757.7585 (Phương ngữ tiếng Trung)

Để biết thông tin về thuốc theo toa, quý vị có thể sử dụng ứng dụng di động hoặc truy cập kp.org/pharmacy. Nếu quý vị đang muốn mua thuốc theo toa, quý vị có thể đến bất kỳ nhà thuốc Kaiser Permanente nào để mua thuốc.

Để đặt lịch hẹn thăm khám và tư vấn, vui lòng gọi đến đường dây miễn phí **1.866.454.8855**. Người khiếm thính và khiếm ngôn (CRS/TTY), vui lòng gọi **711**.

H: Tôi cần đưa đón đến thăm khám bác sĩ, tôi có thể làm gì?

T: Vui lòng gọi điện thoại tới Ban Dịch Vụ Hội Viên của Alliance ít nhất **năm (5) ngày làm việc** trước buổi thăm khám sức khỏe của quý vị.

Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance

Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều

Số Điện Thoại: **1.510.747.4567**

Số Điện Thoại Miễn Phí: **1.877.932.2738**

Người khiếm thính và khiếm ngôn (CRS/TTY): **711/1.800.735.2929**

H: Tôi có thể tìm hiểu thêm về dịch bệnh COVID-19 ở đâu?

T: Để tìm hiểu thêm thông tin, vui lòng truy cập các trang web sau:

Ban Y Tế Công Cộng Quận Alameda (Alameda County Public Health Department, ACPHD): www.acphd.org/2019-ncov.aspx

Sở Y Tế Công Cộng California (California Department of Public Health, CDPH): www.cdph.gov

Trung Tâm Kiểm Soát và Phòng Ngừa Dịch Bệnh (Centers for Disease Control and Prevention, CDC): www.cdc.gov

H: Tôi có thể tìm kiếm các nguồn thực phẩm và dịch vụ khác ở đâu?

T: Mọi người đều chịu ảnh hưởng bởi dịch bệnh vi-rút corona. Nếu quý vị cần hỗ trợ thực phẩm hoặc các dịch vụ khác, vui lòng nhấp để xem các nguồn lực cộng tác trong cộng đồng địa phương bên dưới.

Chương Trình Hỗ Trợ Thực Phẩm:

- **Miễn Phí Mua và Giao Bữa Sáng và Bữa Trưa (Free Grab and Go Breakfast and Lunch) tại Một Số Trường Học Tại Quận Alameda**
- **Ngân Hàng Thực Phẩm Cộng Đồng Quận Alameda (Alameda County Community Food Bank)**
- **Dịch Vụ Giao Đồ Ăn (Meals on Wheels) của Quận Alameda**

Các Nguồn Lực Chung:

- Đường Dây Nóng Miễn Phí từ Nguồn Lực Hỗ Trợ Phòng Chống COVID-19 của Thống Đốc (Governors COVID-19 Resource): **1.833.544.2374**
- Để biết các nguồn lực, dịch vụ khác, vui lòng gọi **211** hoặc truy cập **211.org**



Quý vị muốn được hỗ trợ thêm? Vui lòng gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance

Thứ Hai – Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 5 giờ chiều

Số Điện Thoại: **1.510.747.4567** • Số Điện Thoại Miễn Phí: **1.877.932.2738**

Người khiếm thính và khiếm ngôn (CRS/TTY): **711/1.800.735.2929**