

MEMBER CONNECT

Fall/Winter 2020

ALAMEDA
Alliance
FOR HEALTH

我們屬於 ALAMEDA 縣

自1996年起開始幫助我們社區的居民



ALAMEDA ALLIANCE FOR HEALTH 因優質服務而獲殊榮

由BenchmarkPortal認證為卓越中心 (Center of Excellence)，
認可了Alliance屬於Alameda縣提供客戶服務的最高水準。

Alameda Alliance for Health (Alliance) 是您所在地區首屈一指的健康保險計畫，為Alameda縣超過260,000名居民提供服務，因其在Alliance計畫成員服務處呼叫中心 (Member Services Call Center) 的卓越表現而獲得卓越中心認證。由BenchmarkPortal所頒發的卓越中心認證，是客戶服務和支援行業的最高榮譽。

www.alamedaalliance.org

1240 South Loop Road
Alameda, California 94502

Health care you can count on.
Service you can trust.

ALAMEDA
Alliance
FOR HEALTH



(接第2頁)

PRSR1 STD
US POSTAGE
PAID
Alliance for Health

ALAMEDA ALLIANCE FOR HEALTH 因優質服務而獲殊榮



Alliance計畫成員服務處總監Gia DeGrano表示：「我們的團隊致力於為計畫成員和服務提供者提供最高水準的卓越服務。卓越中心的認證殊榮表示我們致力於提供一流的客戶服務，並確保我們的計畫成員能夠獲得維持健康所需的護理和服務。」

作為致力投入安全網的合作夥伴，卓越中心的認證殊榮強化了我們對滿足計畫成員和廣大的Alameda縣社區需求的承諾。為了成為卓越中心，Alliance必須通過一項全面的評估，以衡量關鍵運營指標的持續表現。此關鍵指標是根據國際BenchmarkPortal數據庫（世界上最大的聯絡中心指標數據庫）進行評定。此結果表明了Alliance每天都為計畫成員提供優質服務。

Alliance的首席執行官 (Chief Executive Officer, CEO) Scott Coffin表示：「在這段充滿挑戰的時期，我們非常榮幸獲得了卓越中心的認證殊榮。Alliance的使命是透過提供高品質的護理和服務，幫助我們的計畫成員擁有健康的生活。提供卓越的客戶服務只是我們服務社區眾多方式中的一種。如果沒有我們盡職盡責的員工的辛勤付出，我們就無法獲得此項榮譽。」

在Alliance，提供良好的客戶服務對我們來說非常重要。我們Alliance的護士團隊、醫生團隊；現場、索賠和電話代表；以及其他人員組成的團隊，都在努力地幫助您獲得您所需要的護理和服務。

您是否想與我們分享您在Alliance所體驗到的客戶服務經歷？

我們想要聽取您的建議。如需分享您的體驗，請造訪我們的「卓越服務」頁面，網址：

www.alamedaalliance.org

目錄

- 1 Alameda Alliance for Health因優質服務而獲殊榮
- 4 2020年流感季:保護自己,免受流感侵襲
- 5 優秀服務提供者: Vileisis醫生
- 6 Alliance對種族主義的回應
- 9 新資訊! Alliance與史丹佛癌症計畫建立合作夥伴關係
- 10 Alliance授權為地方安全網服務提供者提供資金
- 11 別再等待 – 接種疫苗!
- 12 於醫生處問診時注意保護自身安全
- 13 遠距醫療問診須知
- 14 兒童預防保健服務
- 15 COVID-19疫情期間吸煙和吸電子煙的風險
- 16 COVID-19疫情期間的自我護理
- 17 讓哮喘患者呼吸更順暢
- 18 計畫成員滿意度調查
- 20 保護您自己和他人至關重要
- 21 在我們的社區中
瞭解COVID-19的相關資訊
- 22 即將推出!全新改進的Alliance計畫成員
門戶網站功能!
- 23 地址和電話號碼變更
免費計畫和資料
免費語言服務
- 24 重要電話號碼
- 25 季度問候以及2020年至2021年節假日時間表
- 27 服務品質改進計畫
無歧視及語言協助通知
- 28 Alliance安康保健計畫與資料-計畫成員
申請表

2020 流感季



保護自己，免受流感侵襲。

立即接種流感疫苗，為維繫一個健康、安全和強大的社區貢獻出您的力量。現在比以往任何時候都有必要在此次流感季中保護自己、家人和其他人。我們隨時為您提供協助，讓您保持健康和平安。所有符合資格的Alliance計畫成員均可免費接種流感疫苗。請致電您的醫師診所，找到離您最近的地點以接種流感疫苗。

如需瞭解更多詳情，請造訪

www.alamedaalliance.org

您也可以致電Alliance計畫成員服務處。

週一至週五，上午8:00至下午5:00

電話：**1.510.747.4567**

免費電話：**1.877.932.2738**

語言障礙及聽力障礙

人士 (CRS/TTY) 專線：

711/1.800.735.2929

優秀合作夥伴：VILEISIS醫生



Rita Vileisis醫生一直致力於幫助兒童成長和發展茁壯。Vileisis醫生是立陶宛移民的女兒，年輕時定居於芝加哥，並在那裡獲得了醫學學位。她的培訓重點是高危新生兒的護理和早產兒的營養。

因為工作的關係，她曾在杜克大學 (Duke University)、佛羅里達大學 (University of Florida) 和紐約大學 (University of New York) 的新生兒重症監護室 (Neonatal Intensive Care Unit, NICU) 工作，同時也是一位單親媽媽，撫養著兩名優秀的孩子。儘管她很喜歡小寶寶，但40年後，她決定搬到灣區和她的兒子和家人一起生活，並擔任兒科醫生為兒童服務。

目前，Vileisis醫生與Blustein醫生一起在San Leandro工作。Alliance很榮幸能與Vileisis醫生和Blustein醫生合作，為我們最年輕的計畫成員提供服務。

Alliance計畫成員可透過致電以下部門來選擇Vileisis醫生和Blustien醫生作為其就診醫生並選擇他們的診所就診：

Alliance計畫成員服務處

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**

聽力與語言障礙人士 (CRS/TTY) 專線：**711/1.800.735.2929**

您想進一步瞭解Vileisis醫生嗎？

請造訪我們的網站以觀看一則短片，網址：

www.alamedaalliance.org。您也可以

在Facebook和Twitter上與我們聯絡以觀看該短片。



ALLIANCE對種族主義的回應



最近發生在美國各地的事件是針對非裔美國人社區長期暴力歷史的一部分。對此，Alameda Alliance for Health (Alliance) 理事會全數通過了一項反對結構性種族主義的公開聲明。在我們的社會中，當人們所得到的待遇不一樣時，就會發生結構性種族主義歧視。作為一項醫療保健計畫，Alliance瞭解到目前的體制造成了非裔美國人不平等的健康狀況。我們承諾將會採取行動，致力於改善我們計畫成員、服務提供者合作夥伴和員工的生活品質。

Alliance的首席執行官Scott Coffin說道：「我們最近目睹的事件提醒我們，種族主義和不人道的壓迫力量繼續影響著最邊緣的社區，包括我們Alliance所服務的社區。身為安全網的一份子，我們始終致力於我們的使命，以改善我們的計畫成員和我們多元化社區的生活品質，我們將繼續傾聽、學習和前進，努力促進我們社區的公平，並促進全體的多樣性、尊重和包容性。」

Alliance的領導層將聽取員工、Alliance計畫成員和醫療保健合作夥伴的意見，以制定立基於我們公開聲明的行動計畫。可於下方閱讀完整聲明。

ALAMEDA ALLIANCE FOR HEALTH反對結構性種族主義的公開聲明

Alameda Alliance for Health (Alliance) 24年來一直謙卑地為Alameda縣的有色人種社區提供服務，而該縣是全美國最多樣化的一個縣。Alliance與非裔美國人社區站在同一陣線，並聲援以創造一個沒有反黑人和結構性種族主義世界為目標的運動。這個國家超過四個世紀以來的不平等和不正義造成了美國黑人的待遇和處境出現嚴重的差異和不公平，也影響了其獲得高品質醫療保健服務的機會。此外，美國黑人受到警察暴行和暴力的影響尤為嚴重。我們見證了美國黑人在我們的社區中所遭受的痛苦和折磨，反對任何形式的結構性種族主義和種族暴力，並決心評估我們自己的做法及其對我們的計畫成員、服務提供合作夥伴和員工的影響。

我們認識到，任何形式的種族主義都不人道。非人道化會導致社會焦慮/孤立，人們擔心受到傷害或失去生命，並有可能使人們懷疑自己的自我價值和社會價值。

我們認識到，奴隸制的遺留問題和有害影響，以及黑人今天仍然在經歷執行種族歧視和種族主義的法律，而繼續造成黑人社區內的健康差異、經濟不安全和缺乏獲得公共衛生服務的機會。

我們認識到，針對黑人社區和所有有色人種社區的系統性種族主義，對我們整個社區的經濟安全、人身安全和健康構成了威脅。

我們團結一致，相信黑人生命的重要性，我們支持一切可行的團結努力，以防止和減少上述現實所造成的影響。這包括種族平等、社會正義、人權和對多樣性的頌揚，但不僅止於此。

我們決心成立並召集一個多樣性、公平和包容委員會 (Diversity, Equity, and Inclusion Committee)，以解決美國黑人和有色人種的種族不平等問題，並共同努力終結仇恨，在我們的社區創造希望並癒合創傷。

我們決心為Alliance的所有員工提供平等的就業機會、公平的薪資和升遷機會。



ALLIANCE對種族主義的回應

(接第7頁)

我們決心透過在各部門和不同級別採取公平的招聘措施，確保繼續體現和維持我們的多元化。

我們決心支持為我們最脆弱的社區，倡導影響健康的社會決定因素（包括環境正義、公共教育和住房）之公平政策和法規，以改善公共衛生成果，縮小健康差距。

我們決心投入資源，以確認並減少影響我們黑人計畫成員的健康差異。

我們決心要求我們自己和我們的服務提供合作夥伴為我們計畫成員所獲得質或量均不足的醫療保健服務負責，確保黑人計畫成員在獲得和/或提供醫療保健服務方面不受歧視。

我們決心投入資源，教育我們的團隊、計畫成員和服務提供者，使其瞭解種族主義的嚴重性及其對社區的影響。

我們決心支持本地的公共教育體系，確保所有兒童都能獲得公平的資源，以提高他們的競爭能力，並取得卓越的成就，進而充分發揮他們的潛力。

我們決心支持普遍獲得安全、負擔得起的住房和社區，進而使居民與經濟和教育機會聯繫起來。

Alliance決心履行我們的使命，「力圖提高我們計畫成員和我們各個多樣化社區中人們的生活品質」。我們的承諾確認了我們社區中黑人生命的包容性和價值。Alliance認為種族主義嚴重削弱了我們的能力，阻礙了我們為社區內最弱勢群體提供平等的醫療保健服務品質以及獲取服務的能力。我們相信，團結在一起，我們會變得更強健，我們決心促成變革。

新資訊! ALLIANCE與史丹佛癌症計畫建立合作夥伴關係



我們很高興地宣佈，我們與Stanford Medicine和Stanford Health Care的大學醫療保健聯盟 (University HealthCare Alliance, UHA) 癌症網計畫 (Cancer Network Program) 建立了新的合作夥伴關係。此合作夥伴關係將使Alliance計畫成員在進行腫瘤或血液學診斷時，可以選擇史丹佛癌症網 (Stanford Cancer Network) 的專家問診，無論是面對面問診還是虛擬問診。

史丹佛癌症網計畫的癌症專家將加強提供護理協調服務，並簡化問診史丹佛癌症網外科和內科專家的途徑。這些專家將幫助患者排除障礙，以便其獲得特殊且高度複雜的史丹佛癌症網計畫診斷服務和癌症臨床試驗。

哪些人符合資格？

任何進行腫瘤或血液學診斷，並被直接分配至Alliance的基本醫療保健提供者 (Primary Care Provider, PCP) 或醫生的Alliance計畫成員。Alliance計畫成員還需要由他們PCP轉介參加此計畫。

Alliance還將為參加位於加州Palo Alto史丹佛癌症中心 (Stanford Cancer Center) 臨床試驗的計畫成員提供當地的地面交通服務。

如果您對於此項新計畫有任何疑問，請致電：

Alliance計畫成員服務處

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**

聽力與語言障礙人士專線：**711/1.800.735.2929**

Alliance、我們尊敬的計畫成員以及服務提供者夥伴正在共同為所有人營造更健康的社區。



Stanford
HEALTH CARE
STANFORD MEDICINE

ALLIANCE授權為 地方安全網服務提供者提供資金



2020年5月，Alliance理事會 (Board of Governor) 同意設立一項基金，以幫助地方服務提供者可以一直提供服務。\$16,600,000的緊急危機基金用於我們在網路中治療和支援受COVID-19影響患者的前線安全網服務提供者。

Alliance在2020年5月和6月共撥款\$6,600,000，用於支援Alameda縣的前線安全網服務提供者。

2020年7月28日 (週二)，Alliance理事會投票決定將該計畫延遲到11月提交最終預算的時候。如需獲取最新資訊，請造訪Alliance網站：www.alamedaalliance.org。

Alliance的首席執行官Scott Coffin說道：「身為Alameda縣安全網的合作夥伴，我們非常感謝那些致力於為患者服務的前線醫生、護士及其他照顧者。緊急危機基金可提高人們接受健康服務的便利性，而且可擴大COVID-19檢測範圍，從而為社區中最为弱勢的居民提供服務。」

雖然減少COVID-19住院人數及死亡人數的努力已見成效，但我們預期新冠病毒將仍會對低收入社區造成影響。我們承諾確保安全網醫院及醫療服務能夠繼續致力於為人們帶來關愛和照顧。

別再等待 – 接種疫苗！

有一種簡單的方法可以保護您的親人 – 接種疫苗！

接種(注射)您需要的疫苗是保護您自身、您的家人和社區最簡單的一種方法。疫苗有助於預防麻疹和百日咳等疾病。在許多人沒有及時接種疫苗的情況下，這些疾病會有更大的傳播機率。我們都可以盡自己的一份心力來保護每個人的健康。

請致電您的醫生安排一次健康檢查。向其詢問您或您的孩子需要接種何種疫苗。如果您今年已經錯過了健康檢查，您仍然可以及時接種疫苗並追上進度。



如需有關疫苗的更多資訊，請造訪網址：www.alamedaalliance.org/live-healthy-library，然後點選「**Vaccines**」(疫苗)。



於醫生處問診時注意保護自身安全

Alliance的服務提供者正致力於保障您的健康和 safety。如果您應該要做健康檢查(又稱為健康護理問診)、孕期檢查或有任何健康問題,您都可以得到您所需要的護理。

在某些情況下,您的醫生可能會提出透過電話或視訊通話進行問診。如果您確實需要前往診所就診,您及您醫生的診所都需要採取額外的措施來保護您及您的家人。

以下為有助於確保健康檢查安全的方法:

- 確保成人和兩(2)歲及以上的兒童全程佩戴口罩。
- 問診前後請使用免洗酒精搓手液進行手部清潔。
- 請留在您的車上等候,不要在候診室等候。請致電您醫生的診所,以告知其您已抵達。

在您預約問診時,請向您醫生的診所詢問安全措施和抵達診所後應該注意的事項。這將幫助您為您的問診做好準備。

如果您有緊急顧慮:

請提前致電您醫生的診所,詢問您應該如何處理。

如果您無法前往醫生的診所,請隨時致電以下護士諮詢專線(Advice Nurse Line):

Medi-Cal計畫成員:**1.888.433.1876**

團體護理計畫成員:**1.855.383.7873**

如果您發生緊急情況,請採取下列行動:

請立即尋求幫助。如果您或您認識的人突然出現呼吸困難、胸痛或神智不清等症狀,則屬於緊急情況。請撥打**911**或前往離您最近的醫院的急診室(Emergency Room, ER)就醫。

醫生們致力於確保健康檢查的安全:



需要佩戴口罩

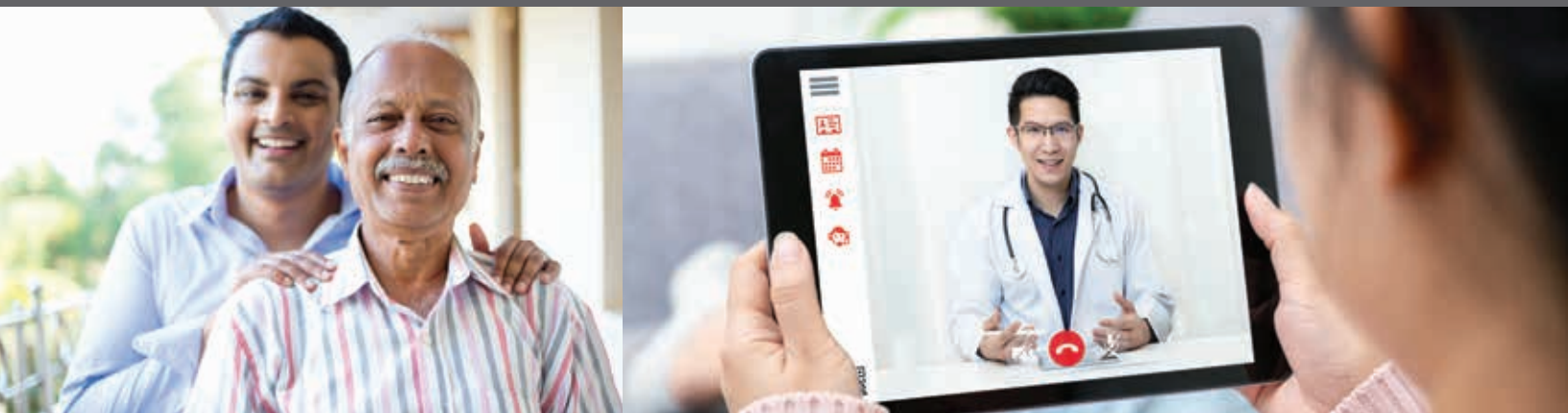


隔離患者



消毒診間

遠距醫療問診須知



透過電話或視訊獲得醫療服務(又稱遠距醫療問診),讓您可以留在家中接受醫療服務,而不需要親自前往診所就診。如果這些對您來說是新資訊,請繼續閱讀以下內容,以瞭解一些準備須知。

1. 備齊您的筆記本、問題和資料。

手邊備有筆記本可以幫助您記住您想問的問題,並向您的醫生提供其可能需要的任何資訊。

您可能需要準備好以下資料:

- 關鍵問題和疑問的簡要列表
- 附有照片的症狀記錄
- 測量數據(醫生可能需要),例如您的體重、體溫或血壓
- 您所服用藥物的清單
- 您的醫療病史
- 要求您填妥的任何文件或表格

2. 設置好所需的設備。

問診前請向醫生的診所詢問您需要準備好的事項。進行視訊問診,您需要良好的網路連接。您可能需要下載應用程式或創建帳戶。進行電話問診,您需要信號良好的電話。請盡量事先測試您的設備。

3. 找一個安靜且供私人使用的地方。

在網路連接或電話信號良好的情況下,盡可能找一個安靜且供私人使用的地方通話,讓您和醫生都能聽清楚對方的聲音。

4. 準備好寫下您的護理計畫。

在問診過程中做筆記。寫下您的護理計畫以及問診後應該遵循的事項。如果有不清楚的地方,請務必提出問題。

需要口譯員嗎?

您醫生的診所可以要求口譯員參與您的電話問診或視訊問診。如對申請口譯員有疑問,請致電Alliance計畫成員服務處,電話:1.510.747.4567。

兒童預防保健服務



即日就為您或您的孩子預約Bright Futures預防保健服務吧！

Bright Futures預防性護理服務向21歲以下孩童提供，您或您的孩子可透過Medi-Cal獲得此服務。這些服務被稱為早期與定期篩檢、診斷和治療 (Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment, EPSDT) 服務，包括體檢、營養檢查、發育或行為篩檢、視力、聽力和口腔衛生篩檢、針對如肺結核等疾病的血液檢查，以及預防疾病所需的任何疫苗接種。如果血液中含有鉛，將會對腦部和神經系統造成損傷、延緩生長和發育、造成學習和行為問題，以及造成聽力和語言問題。對您的孩子來說，需要採取的最重要的措施之一就是在12個月和24個月大時進行血鉛篩查檢測。在這項重要檢測之中還可能發現和解決其他健康問題。這些服務在每年的兒童健康問診期間提供，並且可以透過Alliance免費獲取。

若您或您的孩子去年未看過醫生，請致電您的基本醫療保健提供者 (PCP) 或醫生安排約診。

如果您對於如何聯絡您的醫生或者如何安排Bright Futures的預防性護理服務有疑問，請致電：

Alliance計畫成員服務處

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**

聽力與語言障礙人士專線：**711/1.800.735.2929**

COVID-19疫情期間吸煙和吸電子煙的風險



吸煙和吸電子煙對您的健康有害，也會增加您感染COVID-19的風險。

現在是時候保護您的肺部健康，並停止吸煙和吸電子煙了。

為什麼在COVID-19疫情期間吸煙和吸電子煙有風險？

這是因為吸煙和吸電子煙會...

- **削弱您的免疫系統** – 這使得身體更難抵抗像COVID-19這樣的疾病。虛弱的免疫系統可能意味著會出現更嚴重的症狀或有更大的機率要去醫院就醫。
- **增加病毒傳播** – 吸煙或吸電子煙時，由於沒有佩戴口罩又觸摸嘴巴，導致您感染病毒的風險更高。吸煙和吸電子煙也會透過二手煙傳播病毒。二手煙是指他人吸入在其附近抽煙人士的煙。
- **傷害您的肺和心臟** – 而在您決定戒煙的當下就有益於您的肺和心臟。戒煙還可以保護您的親人免受二手煙的危害。

您在尋求戒煙的幫助嗎？我們在此幫助您！

- **加州吸煙者服務熱線 (California Smokers' Helpline)** – 如需支持和幫助以制定戒煙計畫，請致電免費電話：**1.800.662.8887**。
- 請造訪網站：www.alamedaalliance.org/live-healthy-library，然後點擊「**Quit Smoking**」(戒煙)。
- 請使用第**28**頁上的Alliance安康保健計畫與資料申請表 (Wellness Programs & Materials Request Form)，申請將資料郵寄給您。

COVID-19疫情期間的自我護理

COVID-19疫情使我們大家都備嘗艱難。這段期間發生了很多變化。

這些變化都會導致壓力、焦慮和孤獨。您可能會發現，這些感覺會影響您的睡眠、飲食習慣、情緒和健康。重要的是注意這些情況並採取行動。

嘗試採取以下日常措施，讓您更加健康：



建立人際關係 – 在用餐時間與家人聯絡，並通過電話、視訊聊天或簡訊與其他家人、朋友和其他能給予支持的人聯絡。



每天運動 – 每天至少進行30分鐘的體能活動，以幫助緩解壓力。請謹記運動不一定要一次完成。您可以在每餐飯後去散步、和家人進行一場舞蹈比賽，或者嘗試新的居家鍛煉。



睡眠充足 – 雖然有時可能很難做到，但每天定時就寢和起床可以讓您感覺比較舒適。為了幫助您入睡，將您的手機和電腦收起來，並遵循睡前的例行事項。



健康飲食 – 全天保持均衡飲食。多吃水果和蔬菜，限制攝取含鹽、糖和脂肪的食物和飲料。



練習正念、冥想或祈禱 – 嘗試透過深呼吸、瑜伽或祈禱來幫助緩解壓力。



獲得心理和行為健康支援 – 我們在此提供幫助。欲取得支援，請致電免費電話：**1.855.856.0577**與Beacon Health Options預約。

若立即需要幫助，請致電Alameda縣危機支援服務 (Crisis Support Services) 的免費電話：**1.800.309.2131**，緊急情況請致電**911**。

欲瞭解關於應對壓力更多的資訊，請造訪www.alamedaalliance.org/live-healthy-library並點擊「Behavioral Health」(行為健康)。

您也可以利用第**28**頁上的Alliance安康保健計畫與資料申請表，申請將資料郵寄給您。

資料來源：《加州衛生局局長手冊：在COVID-19期間緩解壓力》(California Surgeon General's Playbook: Stress Relief during COVID-19)。

讓哮喘患者呼吸更順暢



您可以改善呼吸情況！與您的醫生合作以找出您的哮喘誘發因素、制定哮喘症狀管理行動方案，並服用藥物，您就可以控制哮喘，並且避免哮喘發作。

- **避免哮喘誘因** – 哮喘誘因是指讓您呼吸更加困難的事物。此類誘因包括花粉、灰塵、煙草煙霧和一些清潔產品。污染嚴重的日子或火災產生的煙霧也會導致您的哮喘加重。在空氣品質不好的日子，請待在室內、關好門窗，如果有空氣淨化器，也請開啟。
- **制定哮喘症狀管理行動方案 (Asthma Action Plan)** – 請您的醫生幫助您制定哮喘症狀管理行動方案。該計畫可幫助您瞭解在哮喘發作期間該如何處理。每位哮喘患者都需要有自己的計畫。
- **服用藥物** – 按照醫生的建議服用哮喘藥物。即使您感覺身體狀況良好，也要繼續服用藥物。這將幫助您改善呼吸狀況。請向您的醫生諮詢是否要使用長期控制呼吸情況的吸入器以及快速緩解症狀的救援吸入器。

如果您有任何疑問或擔心自己的哮喘狀況，請在下次哮喘護理問診時向您的醫生諮詢。您的醫療保健團隊在此為您提供幫助。

欲瞭解關於哮喘的更多資訊，請造訪 www.alamedaalliance.org/live-healthy-library 並點擊「Asthma」（哮喘）。

您也可以利用第28頁上的Alliance安康保健計畫與資料申請表，申請將資料郵寄給您。

計畫成員滿意度調查

在Alameda Alliance for Health (Alliance)，我們一直在尋找提高計畫成員和服務提供者滿意度的方法。

Alliance對計畫成員進行調查，以瞭解您的醫療保健經驗。您對這些調查的回答有助於我們改善服務，提高計畫成員所獲得的護理品質。

調查問題可能包括：

- 進行預約和在診所的等待時間
- 您的醫生與您的溝通情況
- 我們滿足您語言需求的程度
- 您對Alliance作為您的健康保險計畫的滿意程度
- 您在Alliance的經驗以及您所接受的醫療保健服務

關於此調查

- Alliance隨機抽樣聯絡Alliance計畫成員。
- 調查報告首先透過郵寄。如果我們沒有收到回覆，我們會透過電話跟進。
- 其中一項調查以英文、西班牙文、中文和越南文進行，而另一項調查以英文和西班牙文進行。

及時取得服務標準 (Timely Access Standards) 一覽表顯示了您應該能夠多快安排到每種問診類型。我們相當重視您對於我們滿足您需求的方式以及我們應該如何改進所提出的反饋。如果聯絡到您，感謝您參與調查！



及時取得服務標準*

所有與Alliance簽訂合約，為我們的計畫成員提供醫療保健服務的服務提供者都必須在下列時間範圍內提供問診：

問診基本醫療保健提供者 (PCP)	
問診類型：	問診時限：
非急症問診	申請後10個工作日內
第一次 與婦產科醫生 (OB/GYN) 的產前問診	申請後2週內
需要 PA的急症問診	申請後96小時內
不需要 PA的急症問診	申請後48小時內

專科醫生/其他問診	
問診類型：	問診時限：
與 專科 醫生的非急症問診	申請後15個工作日內
與 行為健康 服務提供者的非急症問診	申請後10個工作日內
與 輔助服務 提供者的非急症問診	申請後15個工作日內
第一次 與OB/GYN的產前問診	申請後2週內
需要 PA的急症問診	申請後96小時內
不需要 PA的急症問診	申請後48小時內

所有服務提供者的候診時間/電話/語言服務實行	
問診類型：	
診所內候診時間	60分鐘
回電時間	1個工作日
接聽電話時間	10分鐘
電話接入系統 – 每週7天，每天24小時提供服務。	
電話檢傷分類或篩查 – 等待時間不超過30分鐘。	
緊急指示 – 確保提供適當的緊急指示。	
語言服務 – 每週7天，每天24小時提供口譯服務。	

*根據加州醫療保健管理部 (Department of Managed Health Care, DMHC) 和加州醫療保健服務部 (Department of Health Care Services, DHCS) 的條例，以及國家品質保證委員會 (National Committee for Quality Assurance, NCQA) 的健康保險計畫 (Health Plan, HP) 標準和準則制定

PA = 事先授權 (Prior Authorization)

急症治療服務是指在發生突發健康問題或受傷後 (例如：喉嚨痛、發燒、輕微撕裂傷和部分骨折)，為防止健康狀況嚴重惡化所需的服務。

非急症治療服務是針對非緊急健康問題的常規問診。

檢傷分類或篩查是指醫療保健服務提供者審查您的健康問題和症狀，以決定您需要治療的緊急程度。

保護您自己和他人至關重要

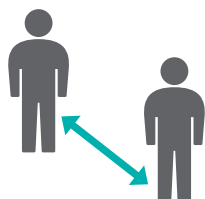
我們都可以盡自己的力量來挽救生命。



經常用肥皂洗手
20秒鐘，或使用
酒精含量超過60%
的搓手液清潔手部。



咳嗽或打噴嚏時用
紙巾遮擋住，然後
將其扔進垃圾桶裡
並洗手。



盡可能與他人
保持至少6英
尺距離。



如果您感到不舒服，
請留在家中，並先致
電醫生。避免與他人
緊密接觸。



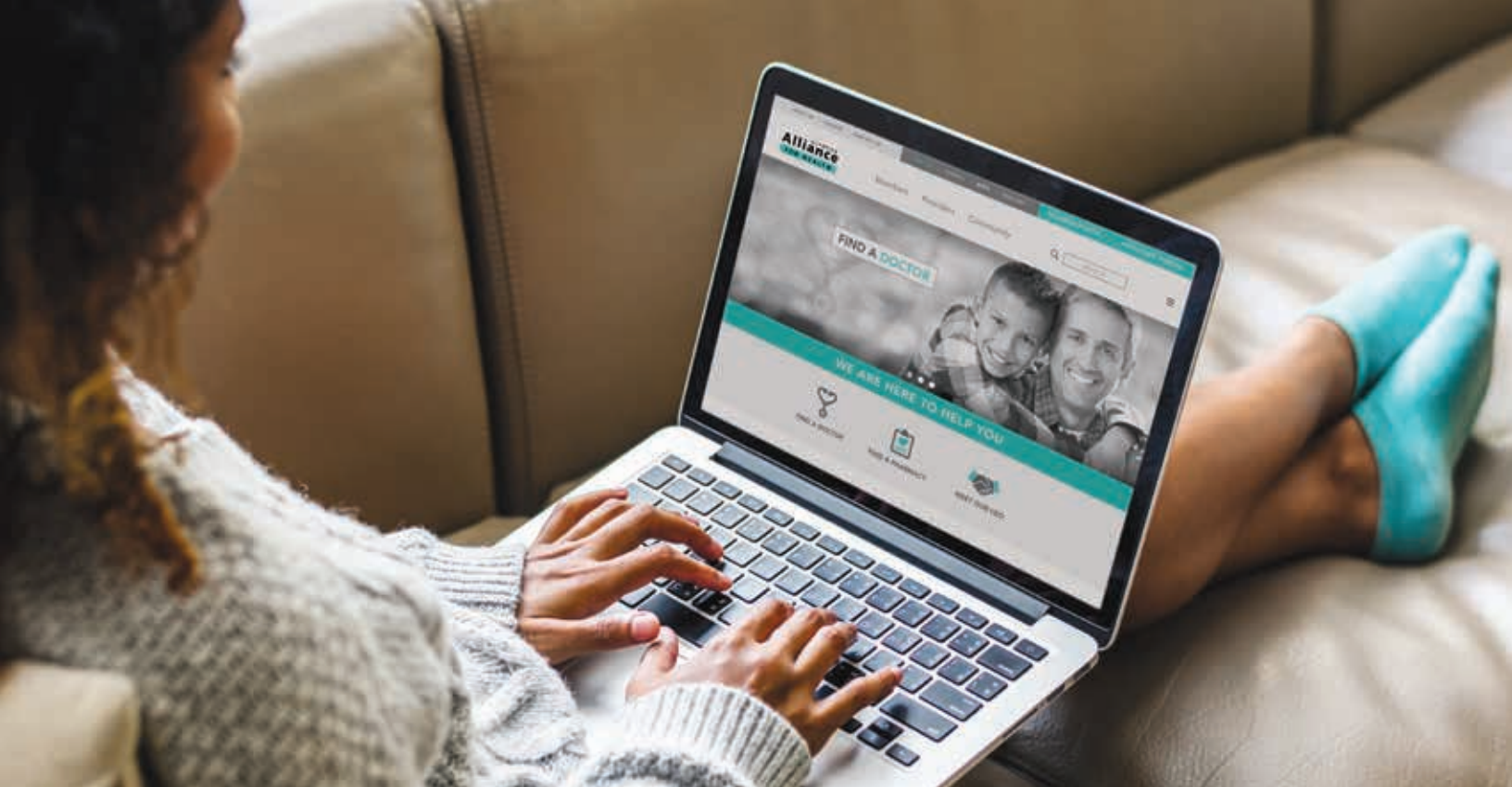
切勿觸摸您
的鼻子、嘴巴
和眼睛。



當您出門
取得必要服
務時，請佩
戴口罩。



清潔並消毒手
機和門把等高
頻率接觸表面。



在我們的社區中瞭解COVID-19的相關資訊

如需輕鬆獲得更多資源和更新資訊，請造訪
www.alamedaalliance.org

我們隨時為您服務。

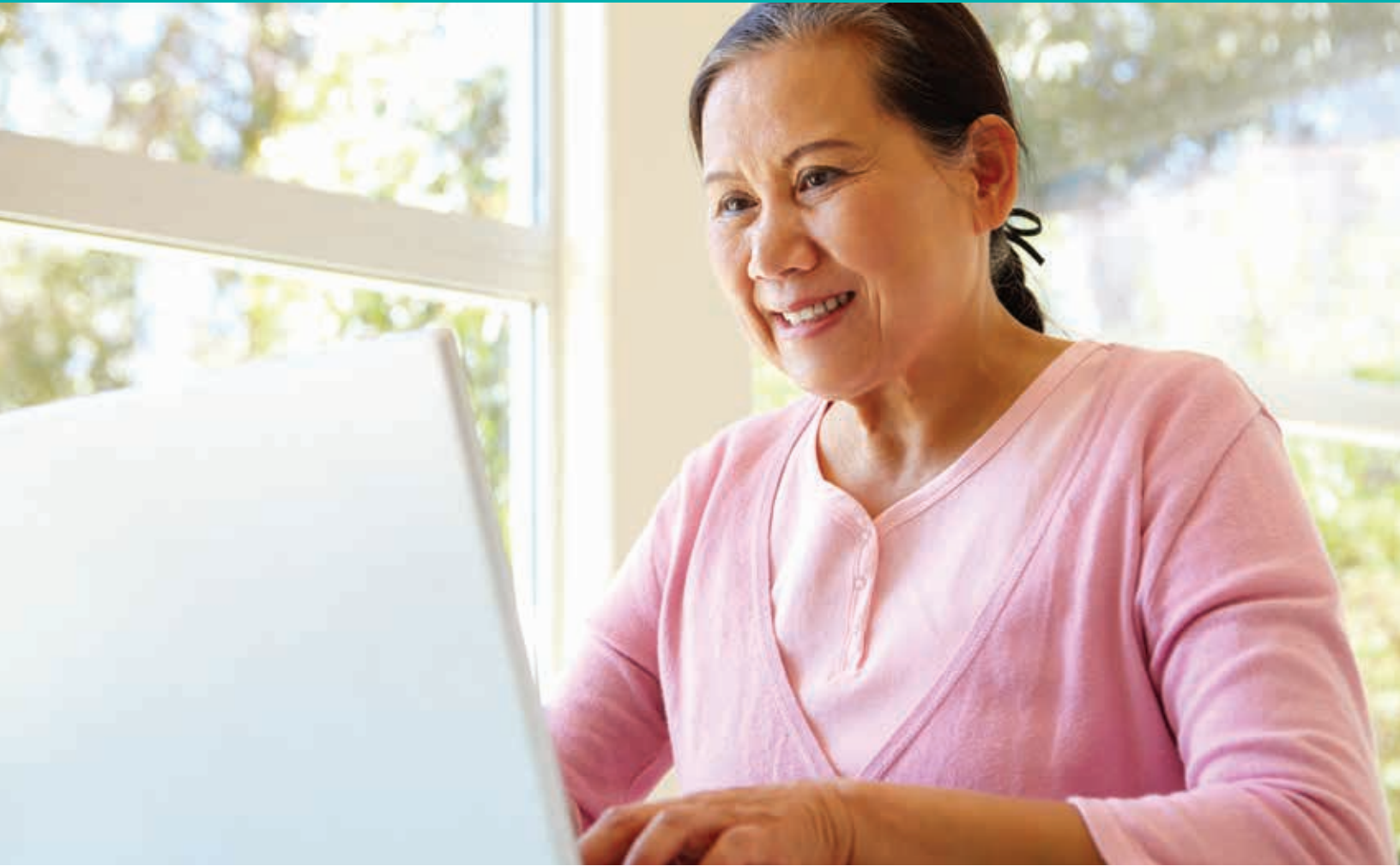
新型冠狀病毒 (COVID-19) 對全世界的社區造成了影響。Alliance理解您的顧慮，我們正在努力確保我們的計畫成員、服務提供者和社區合作夥伴擁有所需的資源，以保持健康。我們免除了因COVID-19而具醫療必要性的篩查和檢測的所有費用分攤。

Alliance計畫成員現在可以透過電話或視訊通話，舒適地在家中與醫生完成約診。醫生不在時，計畫成員還可以每週7天，每天24小時全天候使用Teladoc遠距醫療平台。您也可以免費與我們的護士諮詢專線通話，請致電**1.888.433.1876**。此外，藥物的補充供應可以運送到您的家中。

您甚至可能會接到來自Alliance團隊成員的電話，主動關心您的情況。我們希望幫助您保持安全、健康和強壯。

讓我們共同攜手，為大家創造一個更健康的社區。

即將推出! 全新改進的 ALLIANCE計畫成員門戶網站功能!



在Alliance, 我們非常重視我們盡心盡責的計畫成員社群。我們希望與您分享一則重要的公告。

即將於2021年推出的Alliance線上計畫成員門戶網站將擁有全新的外觀以及新增功能。

在我們的Alliance計畫成員門戶網站上, 您可以進行下列事項:

- 列印臨時會員識別卡
- 選擇您的基本醫療保健提供者 (PCP) 或醫生
- 更新您的聯絡資訊
- 以及其他許多服務!

到2021年春季, 您還可以透過智慧型手機的行動裝置取得所有這些功能以及其他更多功能。

欲瞭解更多資訊、更新訊息, 並立即登入Alliance計畫成員門戶網站 (Member Portal), 請造訪
www.alamedaalliance.org

地址和電話號碼變更

如果您遷居或換了電話號碼，請致電Alliance計畫成員服務處，電話：**1.510.747.4567**。

免費計畫和資料

您想獲得更多資源或瞭解有關課程和計畫的更多資訊嗎？僅需填寫第**28**頁的**Alliance安康保健計畫與資料申請表**並勾選您想要的計畫或資料，然後將表格發送給我們。作為Alliance計畫成員，您可免費獲得計畫和資料。如欲瞭解更多資訊，請致電Alliance計畫成員服務處，電話：**1.510.747.4567**，或造訪 www.alamedaalliance.org/live-healthy。

免費語言服務

我們可以為Alliance計畫成員的保健護理問診安排口譯員，提供其所用語言版本或其他格式的（如盲文版、音頻版或大號字體印刷版）健康保險計畫文件。如需獲得語言幫助，請致電Alliance計畫成員服務處，電話：**1.510.747.4567**。



重要電話號碼

緊急事件	911
毒物控制	1.800.222.1222
Alameda縣社會服務Medi-Cal中心	1.800.698.1118或1.510.777.2300
Medi-Cal計畫入保/變更	1.800.430.4263

ALAMEDA ALLIANCE FOR HEALTH (ALLIANCE)

主要電話專線	1.510.747.4500
會員服務處 服務時間為週一至週五，早上8點至下午5點	1.510.747.4567
免費電話	1.877.932.2738
聽障及語障人士 (CRS/TTY) 專線	711/1.800.735.2929

護理服務

行為健康治療服務

Beacon Health Options	1.855.856.0577
Alameda縣行為健康護理服務 (Alameda County Behavioral Health Care Services, ACCESS)	1.800.491.9099

牙科護理服務

Medi-Cal計畫成員：Denti-Cal	1.800.322.6384
團體護理計畫成員：請致電主管公共機構 以獲取居家支援服務 (In-Home Supportive Services, IHSS)	1.510.577.3552

眼科護理服務

Medi-Cal計畫成員：March Vision Care	1.844.336.2724
團體護理計畫成員：請致電主管公共機構 以獲取居家支援服務 (IHSS)	1.510.577.3552

護士諮詢專線

Medi-Cal計畫成員	1.888.433.1876
團體護理計畫成員	1.855.383.7873

Season's greetings

來自Alameda
Alliance for Health

Alameda Alliance for Health (Alliance) 辦公室將於以下節假日期間關閉：

2020

感恩節

11月26日，週四

感恩節後一天

11月27日，週五

平安夜

12月24日，週四

聖誕節

12月25日，週五



2021

新年

1月1日, 週五

馬丁·路德·金日

1月18日, 週一

總統日

2月15日, 週一

美國陣亡將士紀念日

5月31日, 週一

獨立日

7月5日, 週一

美國勞動節

9月6日, 週一

感恩節

11月25日, 週四

感恩節第二天

11月26日, 週五

平安夜

12月24日, 週五

聖誕節

12月25日, 週六

祝您和您的親朋

好友節日快樂、

身體健康。



服務品質改進計畫

Alliance服務品質改進 (Quality Improvement, QI) 計畫有助於改善對我們計畫成員的照護品質。我們想瞭解您是否有獲得所需的定期檢查、篩檢和檢測。我們也要瞭解您是否對我們的服務提供者提供的護理，以及我們提供的服務感到滿意。每一年，我們都會設定目標，以改進我們計畫成員所獲得的護理。這些目標均針對護理和服務。我們每年檢視我們是否達到目標。如欲瞭解更多關於QI計畫目標、進展和結果的資訊，請造訪 www.alamedaalliance.org/members。如果您想要一份QI計畫的紙質副本，請致電Alliance計畫成員服務處：**1.510.747.4567**。

無歧視及語言協助通知

Alliance遵循適用的聯邦民權法，不會因種族、膚色、原國籍、年齡、殘障情況或性別而歧視他人。Alliance不會因種族、膚色、原國籍、年齡、殘障情況或性別而排斥或區別對待他人。

If you need help reading this document or would like a different format, please call the Alliance Member Services Department at **1.510.747.4567**.

Si necesita ayuda para leer este documento, llame al Departamento de Servicios al Miembro de Alliance al **1.510.747.4567**.

假如您看不懂本文件，需要協助或其他語文版本，請致電 Alliance 計畫成員服務處，電話 **1.510.747.4567**。

Nếu quý vị cần giúp đỡ đọc tài liệu này, xin gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên Alliance tại số **1.510.747.4567**.

Alameda Alliance for Health

安康保健計畫與資料



計畫成員申請表 - Alameda Alliance for Health (Alliance) 免費提供健康教育。我們希望您充分瞭解情況，以便在保持健康方面掌握主動權。請選擇您希望我們向您寄送的主題。您也可申請獲得其他格式的手冊。可造訪 www.alamedaalliance.org 查看各種手冊。



圖書

- 食譜 (選擇一項)
 - 糖尿病
 - 健康飲食
- 孩子生病時該怎麼辦



課程與計畫推介

- 酒精與其他藥物濫用
- 哮喘
- 母乳哺育支援服務
- 心肺復甦術 (Cardiopulmonary Resuscitation, CPR)/急救護理
- 糖尿病
- 糖尿病預防計畫 (前驅糖尿病)
- 健康體重
- 心臟健康
- 子女教養
- 懷孕與分娩
- 戒煙 (請致電吸煙者求助熱線聯繫本人)
- 年長者中心/計畫
- WW (前稱為 Weight Watchers [體重監督])



醫療識別手環或頸環

- 哮喘
 - 兒童
 - 成人
- 糖尿病
 - 兒童
 - 成人



書面資料

- 預先立囑 (醫療授權書)
- 酒精與其他藥物濫用
- 哮喘
 - 兒童
 - 成人
- 腰背護理
- 避孕與家庭生育計畫
- 母乳哺育
- 汽車安全座椅
- 糖尿病
- 家庭暴力
- 健身鍛煉
- 健康飲食
- 心臟健康
- 子女教養
- 懷孕與分娩
- 戒煙
- 安全
 - 嬰兒
 - 成人
- 性衛生
- 壓力和抑鬱

姓名 (本人): _____
兒童姓名 (若適用則需填寫): _____
兒童年齡: _____
地址: _____
城市: _____ 郵遞區號: _____
資料用於: 兒童 成人 年長者

Alliance 計畫成員識別號: _____
兒童計畫成員識別號: _____
首選語言: _____
電話號碼: _____
電郵地址: _____

ALAMEDA
Alliance
FOR HEALTH

如需申請,請將此表格寄回至:

Alliance Health Programs • 1240 South Loop Road, Alameda, CA 94502

電話號碼: 1.510.747.4577

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