

# MEMBER CONNECT

2021年秋季 / 2022年冬季

ALAMEDA  
**Alliance**  
FOR HEALTH

# 我們屬於

ALAMEDA 縣

自1996年開始幫助我們社區的居民



## 服務提供者要聞: DONNA CAREY 醫生

### 從家庭到社區，大規模工作的力量

在加州Tulare長大的醫學博士Donna Carey醫生在青少年時期就對更高的召喚做出了回應。她是三(3)個兄弟姐妹中最小的一個，也是唯一的女孩，她經常發現自己在校內和校外引發一點火光的同時突破界線，無論是字面還是形象的意義上。在社區和家人的支持和鼓勵下，她踏上了幫助他人和鼓勵醫療保健的終生旅程。作為一個雙料Bruin，Carey醫生大學就讀加州大學洛杉磯分校 (University of California, Los Angeles UCLA)，畢業於UCLA的David Geffen醫學院。Carey博士在Children's Hospital Oakland擔任住院醫師，後來在加州大學舊金山分校 (University of California, San Francisco, UCSF) 獲得青少年醫學獎學金。

www.alamedalliance.org

San Leandro, California 94578

PO Box 3789

ALAMEDA  
**Alliance**  
FOR HEALTH

23年來，Carey博士享受在醫院醫學領域的工作，她幫助接生出我們最年輕的計畫成員、在新生兒重症監護室 (Newborn Intensive Care Unit, NICU) 工作，並照顧嬰兒的健康。

(接第2頁)

PRSRST STD  
US POSTAGE  
PAID  
Alliance for Health

# 服務提供者要聞：DONNA CAREY醫生

(接第1頁)

**Carey博士曾擔任Alameda Health System (AHS) 的兒科主任。** 她還是AHS兒科的第一任主任。AHS是加州最大的公共衛生系統之一，是Alameda縣居民的安全網。此外，Carey醫生是Sinkler Miller醫學協會的主席，該協會是灣區非裔美國醫生的組織。

Carey醫生身兼數職，彼此相得益彰。作為第一夫人和西奧克蘭True Vine教會執行牧師，Carey醫生協助組織以社區為中心、具有社區意識的活動，透過健康博覽會和篩查促進和鼓勵醫療保健。在COVID-19大流行期間，True Vine教會透過免費提供疫苗、醫療保健資訊和其他資源，對Alameda縣居民發揮極為重要的作用。

她不僅喜歡作為兒科醫生來一對一地照看家庭，她還熱衷於與Alliance合作，幫助創造更大的改變和實施政策，積極影響我們所有計畫成員的生活。她對我們社區的關懷和同理心，與Alliance的使命與願景相符，我們很榮幸能與Carey博士一同照顧我們的計畫成員。

在業餘時間，Carey醫生在奧克蘭的Merritt湖和San Leandro Marina散步，享受灣區的戶外樂趣。此外她喜歡烘焙，並正在致力於讓她母親的磅蛋糕食譜更加完美。Carey醫生在她的YouTube頻道「Talking with Dr. Donna」（與Donna醫生交談）分享COVID-19最新資訊和其他重要的醫療保健資訊，以及如何讓生活過得更好。

Alliance很榮幸有Carey醫生加入團隊，擔任個案管理部的醫療主任。她的知識、經驗和宣傳工作對於Alliance、我們的計畫成員、服務提供者夥伴和我們的社區都是無比寶貴的。

如需有關Donna Carey醫生的更多資訊，以及透過社群媒體與她聯繫，請造訪 [www.mydrdonna.com](http://www.mydrdonna.com)。

## 您是否想進一步了解Carey醫生？

請造訪我們的網站以觀看一則短片，網址：[www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org)。您也可以Facebook和Twitter上與我們聯絡以觀看該短片。



# 目錄

- 1 服務提供者要聞：Donna Carey醫生從家庭到社區，大規模工作的力量
- 3 目錄
- 4 Alliance 2022年節日表
- 5 即將推出！新改進的Alliance計畫成員門戶網站和行動應用程式！
- 6 改善平衡以防止跌倒
- 7 在新的一年開始您的健康體重之旅
- 8 您可以戒菸：方法如下
- 9 保護自己免受流感侵襲。
- 10 會員滿意度調查
- 11 及時取得服務標準
- 12 COVID-19疫苗和-居家非處方檢測
- 14 CalAIM
- 15 增強型護理管理 (ECM) 新福利提醒
- 17 無歧視和語言權益通知
- 18 更好的服務和滿意的服務提供者
- 19 Medi-Cal Rx：加州新藥房福利系統
- 21 地址和電話號碼變更
- 21 免費計畫和資料
- 22 免費語言服務
- 22 服務品質改進計畫
- 23 重要電話號碼
- 24 安康保健計畫與資料

# ALLIANCE 2022年 節日表

Alliance辦公室將於以下節假日期間關閉：

## 元旦(補假)

1月3日, 週一

## 馬丁·路德·金日

1月17日, 週一

## 總統日

2月21日, 週一

## 美國陣亡將士紀念日

5月30日, 週一

## 六月節(補假)

6月17日, 週五

## 獨立日

7月4日, 週一

## 美國勞動節

9月5日, 週一

## 感恩節

11月24日, 週四

## 黑色星期五

11月25日, 週五

## 平安夜

12月23日, 週五.

## 聖誕節(補假)

12月26日, 週一



## 地址和電話號碼變更

如果您搬家或更換新的電話號碼，請致電Alliance計畫成員服務處通知我們，電話：**1.510.747.4567**（聽障及語障人士 [CRS/TTY] 專線：**711/1.800.735.2929**）。

## 免費計畫和資料

您想獲得更多資源或了解有關課程和計畫的更多資訊嗎？僅需填寫**第24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。如需更多資訊，請致電Alliance計畫成員服務處，電話：**1.510.747.4567**

（聽障及語障人士 [CRS/TTY] 專線：**711/1.800.735.2929**）。您也可造訪 **[www.alamedaalliance.org/live-healthy](http://www.alamedaalliance.org/live-healthy)**。

## 免費語言服務

我們為Alliance計畫成員提供口譯員，包括為失聰和聽障人士提供口譯員，以他們的語言進行醫療保健門診和提供他們的語言版本的健康保險計畫文件。還提供針對殘障人士的協助和服務，例如盲文和大字體文件。如需關於您的語言需求的相關協助，請致電Alliance計畫成員服務處，電話：**1.510.747.4567**（聽障及語障人士 [CRS/TTY] 專線：**711/1.800.735.2929**）。

## 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。我們想了解您是否有獲得所需的常規檢查、篩檢和測試。我們也要了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。

如欲了解更多關於QI計畫目標、進展和結果的資訊，請造訪

**[www.alamedaalliance.org/members](http://www.alamedaalliance.org/members)**。

如果您想要QI計畫的紙本副本，請致電Alliance計畫成員服務處，電話：**1.510.747.4567**（聽障及語障人士 [CRS/TTY] 專線：**711/1.800.735.2929**）。

# 即將推出！新改進的ALLIANCE計畫成員門戶網站和行動應用程式！

在Alliance，我們非常重視我們盡心盡責的計畫成員社區。我們希望與您分享一則重要的公告。您現在可以在智慧型手機上運用許多Alliance計畫成員門戶網站功能！

您可以透過您的智慧型手機在我們的Alliance計畫成員門戶網站上：

- 查看您的Alliance計畫成員ID卡
- 選擇您的主要醫療保健服務提供者 (Primary Care Provider, PCP) 或醫生
- 更新您的聯絡資訊
- 以及其他許多服務！

此外，我們即將推出一個新的Alliance計畫成員行動應用程式，以幫助您更加了解您的醫療保健資訊。欲立即了解更多資訊、更新訊息，並登入Alliance計畫成員門戶網站，請造訪[www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org)。



# 改善平衡以防止跌倒



您是否能說出這四 (4) 種運動的名稱？它們是耐力（也稱為有氧運動或鍛煉心肺功能的運動）、力量、平衡和柔韌性。進行所有四 (4) 項運動很重要，因為每項都以不同的方式幫助您的身體。

改善平衡並使腿部和臀部肌肉更強壯的運動可以降低跌倒的機率。它們還可以幫助您感覺更好、更有自信。平衡運動可以每天進行，也可以依需要進行。如果您對某項運動感到不確定，請諮詢您的醫生。

為了改善平衡，您可以嘗試以下練習：

- 原地踏步
- 從坐姿起身
- 單腳站立
- 從腳跟到腳趾走路
- 走直線
- 太極
- 瑜伽

慢慢開始，並且身邊有牆壁、堅固的椅子或人。隨著時間過去，您也許可以在更長時間裡或在更少的支持下進行練習。

要了解有助於預防跌倒的Alameda縣年長者計畫和服務，請致電：

加州老齡化與成人服務部資訊熱線  
免費電話：**1.800.510.2020**

如需下載他們的「Fall Prevention Resource Guide for Older Adults」（年長者跌倒預防資源指南），請造訪[seniorinfo.acgov.org](http://seniorinfo.acgov.org)。

如需有關預防的更多訣竅，請造訪網址：

[www.alamedaalliance.org/live-healthy-library](http://www.alamedaalliance.org/live-healthy-library)，然後點選「**Safety**」（安全）。

您也可以利用**第24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。

# 在新的一年開始您的健康體重之旅



保持和達到健康體重的關鍵是做出可以在您的一生中持之以恆的改變。這些改變應包括健康飲食和定期的身體運動。

幫助您實現目標的訣竅：

- **承諾做出改變**。改變您的生活方式可能需要邁出一大步。您可以先寫下或記錄您的目標和對自己的承諾。
- **檢視您現在的習慣**。記下您已經在做什麼，您可以改變什麼，以及哪些事情會讓您更難實現目標。
- **設定您可以達成的目標**。確保讓您的目標具體且實際。設定較小的目標並獎勵自己，可以激勵您實現更大的目標。
- **尋找資源和支持**。您可能得到家人和朋友的支持。Alliance還提供線上或面對面的健康體重計畫，如 WW（以前的體重監察員 [Weight Watchers]）和糖尿病預防計畫，可以在您的健康體重之旅中為您提供幫助。
- **追蹤您的進度**。檢視您自身和您的目標，看看哪些是有效的，哪些需要改變。

請記住，每一個微小的變化都會帶來改變。

如果您想加入 WW 或糖尿病預防計畫等健康體重計畫，請致電 **1.510.747.4577** 聯繫 Alliance Health Programs。如需了解更多資訊，請造訪 [www.alamedaalliance.org/live-healthy-library](http://www.alamedaalliance.org/live-healthy-library)，並點選「**Healthy Eating, Exercise, and Weight**」（健康飲食、運動及體重）。

您也可以利用 **第24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：美國疾病控制與預防中心 (Centers for Disease Control and Prevention, CDC)。  
[www.cdc.gov/healthyweight/losing\\_weight/getting\\_started.html](http://www.cdc.gov/healthyweight/losing_weight/getting_started.html)

# 您可以戒菸：方法如下

戒菸是改善健康的最重要步驟之一。無論您年紀多大或吸菸多久，事實皆是如此。

許多吸菸的人對尼古丁上癮，尼古丁是一種天然存在於菸草中的藥物。這會使戒菸變得困難。但好消息是有經過驗證的治療方法可以幫助您戒菸。

## 諮詢加上藥物

結合諮詢和藥物可以為您提供最好的永久戒菸機會。

### 諮詢

- 可以幫助您制定戒菸計畫。
- 可以幫助您準備好應對壓力、吸菸的衝動以及您在嘗試戒菸時可能面臨的其他問題。

您可以：



與您的醫生或診所的戒菸顧問交談。



透過戒菸熱線免費獲得指導。撥打Kick It California（原加州吸菸者協助熱線）免費電話 **1.800.300.8086** 或造訪 **kickitca.org**（提供英語、西班牙語、中文、越南語和口譯服務）。



使用免費的線上資源，例如 **smokefree.gov**（英語、西班牙語）和 **cdc.gov/quit**。

### 藥物

- 可以協助您控制戒斷症狀和渴望，因此您可以保持戒菸信心和動力。

您可以：



向您的醫生諮詢幫助您戒菸的治療方法。您可能會使用不止一(1)種藥物來進一步增加戒菸的機會。

這些包括：



- 尼古丁貼片、口香糖、錠劑、吸入器或鼻噴霧劑



- 伐尼克蘭



- 安非他酮

請記住，即使您以前嘗試過戒菸，成功的關鍵是不斷嘗試而不是放棄。畢竟，曾經吸煙的美國成年人中有超過一半已經戒菸。

想了解更多關於戒菸的資訊，請造訪網站：[www.alamedaalliance.org/live-healthy-library](http://www.alamedaalliance.org/live-healthy-library)，然後點擊「Quit Smoking」（戒煙）。您也可以利用第24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。

保護自己免受流感侵襲。

# 流感季節

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保護自己、家人和其他人。  
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。

如需了解更多詳情，請造訪[www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org)。

如需更多協助，您還可以致電：

Alliance計畫成員服務處

服務時間為週一至週五，上午8時至下午5時

電話：**1.510.747.4567**

免費電話：**1.877.932.2738**

語障及聽障人士 (CRS/TTY) 專線：

**711/1.800.735.2929**



# 會員滿意度調查

在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，以了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，提高所有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的經歷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(1)項調查以英語、西班牙語、中文、越南語和他加祿語進行，而另一項調查以英語和西班牙語進行。

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\*

以下的及時取得服務標準一覽表顯示了您應該能夠多快安排到每種約診類型。

預約主要醫療保健服務提供者 (PCP)	
約診類型：	約診時限：
非急症約診	申請後10個工作日內
產科/婦科 (Obstetric/Gynecology, OB/GYN) 產前約診	申請後10個工作日內
需要PA的急症約診	申請後96小時內
不需要PA的急症約診	申請後48小時內

專科醫生/其他約診	
約診類型：	約診時限：
與專科醫生的非急症約診	申請後15個工作日內
與行為健康服務提供者的非急症約診	申請後10個工作日內
與輔助服務提供者的非急症約診	申請後15個工作日內
OB/GYN產前約診	申請後15個工作日內
需要PA的急症約診	申請後96小時內
不需要PA的急症約診	申請後48小時內

所有服務提供者的候診時間/電話/語言服務實操	
約診類型：	約診時限：
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。	
電話分診或篩選 – 等待時間不超過30分鐘。	
語言服務 – 每週7天，每天24小時提供口譯服務。	

PA = 事先授權 (Prior Authorization)

**緊急醫療服務**是指於出現不可預見的情況或傷情（即喉嚨痛、發燒、輕微撕裂傷和一些骨折）後防止健康嚴重惡化所需的服務。

**非緊急醫療服務**是針對非緊急健康問題的常規約診。

「分診」或「篩選」是透過與醫師、註冊護士、或其他在其執業範圍內行事的合格衛生專業人員的溝通來評估成員的健康問題和症狀。此人必須接受培訓，以篩選或分診並確定計畫成員需要護理的緊迫性。

\*根據醫療保健管理部 (Department of Managed Health Care, DMHC) 和醫療保健服務部 (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。

# COVID-19疫苗和居家非處方檢測試劑盒

Alliance致力於讓我們的社區保持健康、安全和強壯！我們希望您獲取到有關COVID-19和COVID-19疫苗的所需資訊，以幫助您和您的家人、朋友、親人為您的健康做出最佳決策。

**接種COVID-19疫苗依然是保護自身並預防因新型冠狀病毒肺炎而接受住院治療甚至死亡的最佳選擇。**這是保護您和您摯愛親友的最佳途徑！這是您的選擇。

現在，所有年滿5歲的Alliance計畫成員均可免費接種COVID-19疫苗。預約接種快速簡便，同時也有免預約接種選項。

如需安排預約，請造訪：[bit.ly/AlCoSignUp](https://bit.ly/AlCoSignUp)或致電**1.510.208.4VAX**。

如果您需要交通協助才能前往COVID-19疫苗接種地點，請致電Alliance交通預約專線，免費電話為**1.855.891.7171**，服務時間為週一至週五上午8時至下午5時。

**現在為ALLIANCE GROUP CARE和MEDI-CAL計畫成員免費提供非處方COVID-19快速檢測試劑盒。**

Alliance計畫成員可以透過造訪聯邦政府網站：[www.COVIDtests.gov](https://www.COVIDtests.gov)，免費預定非處方(Over-the-Counter, OTC) COVID-19快速抗原檢測試劑盒。全美國範圍內，每個家庭均有資格在該網站免費獲得居家COVID-19檢測試劑盒。如果您需要上網協助或額外支援來預定，請致電他們的COVID-19疫苗協助熱線免費電話：**1.800.232.0233** (TTY **1.888.720.7489**)。

## **ALLIANCE團體醫療保險計畫成員：**

自2022年1月15日（星期六）起，我們團體護理計畫中的Alliance計畫成員每月可透過Alliance藥房網絡，免費獲得最多八(8)盒非OTC COVID-19快速抗原檢測試劑盒。

只需遵照以下三(3)個步驟：

1. 造訪您的Alliance網絡藥房或Alliance網絡中的任何藥房，以獲取OTC COVID-19快速抗原檢測試劑盒。
2. COVID-19快速抗原檢測試劑盒必須經過食品藥品監督管理局 (Food And Drug Administration, FDA) 的批准。請向藥劑師確認是否有FDA的批准。
3. 您必須出示您的Alliance會員識別卡，以核實您的資格。

如需查找您附近的Alliance網絡藥房，請造訪[www.alamedaalliance.org/help/find-a-pharmacy](https://www.alamedaalliance.org/help/find-a-pharmacy)，查看我們的在線藥房名錄。

您也可以致電：

Alliance計畫成員服務處，服務時間為週一至週五上午8時至下午5時  
電話號碼：**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**



根據聯邦規定，如果您選擇從零售商店或Alliance網絡外的藥房購買經過FDA批准的COVID-19快速抗原檢測試劑盒，每盒試劑盒最多可報銷\$12.00。如需就合資格的試劑盒申請報銷，請遵照以下步驟：

1. 造訪Alliance計畫成員門戶網站：  
**[www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org)**
2. 完成在線的醫療支出計畫成員報銷申請表（可在Alliance計畫成員門戶網站中找到）。
3. 上傳表格並附上證明購買的收據副本。
4. 證明合資格的試劑盒是用於個人使用，而非用於未授權的其他目的。
5. 請注意：在線的報銷申請表和收據必須透過安全的Alliance計畫成員門戶網站提交。
6. 只接受填妥的報銷申請表。
7. 每月僅可報銷最多八 (8) 盒合資格試劑盒的費用，每盒可報銷最多\$12.00。

#### **ALLIANCE MEDI-CAL計畫成員：**

自2022年1月15日（星期六）起，加州醫療保健服務局 (DHCS) Medi-Cal處方計畫將免費為我們Medi-Cal計畫中的Alliance計畫成員承保非處方 (OTC) COVID-19 快速抗原檢測試劑盒。如需獲取合格的OTC COVID-19快速抗原檢測試劑盒，請前往任意參與Medi-Cal處方計畫的藥房，或致電Medi-Cal處方計畫免費電話：**1.800.541.5555** (TTY **1.800.430.7077**) 了解更多資訊。

目前，DCHS Medi-Cal處方計畫將報銷我們Medi-Cal計畫中的Alliance計畫成員於2021年3月11日（星期四）至2022年1月31日（星期一）之間購買的OTC COVID-19快速抗原檢測試劑盒。

如需向DHCS Medi-Cal處方計畫申請報銷OTC COVID-19快速抗原檢測試劑盒費用，請造訪：**[www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/Medi\\_Cal\\_Conlan.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/Medi_Cal_Conlan.aspx)**。

請注意：Alliance將拒絕針對OTC COVID-19快速抗原檢測試劑盒的Medi-Cal報銷申請，並要求您將申請發送至Medi-Cal處方計畫。

如有任何其他疑問，請致電：

Alliance計畫成員服務處，服務時間為  
週一至週五上午8時至下午5時  
電話號碼：**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**

我們風雨同舟，讓我們攜手共渡難關。感謝您為保護您的摯愛親友和我們社區的安全作出的貢獻。如果您對疫苗接種流程有任何疑問，請致電免費電話**1.877.932.2738**聯絡Alliance計畫成員服務處。



加州醫療保健服務局 (DHCS) 的加州進取與創新Medi-Cal (California Advancing and Innovating Medi-Cal, CalAIM) 計畫將於2022年1月開始。該計畫的目標為提高Medi-Cal計畫成員的生活品質和健康成效。該計畫幫助成員處理複雜的醫療保健和社會支持，例如住房、食物和其他需求，以協助所有成員獲得最佳健康成效。

從2022年開始，Alliance將提供新的增強型護理管理 (Enhanced Care Management, ECM) 福利和社區支持 (Community Supports, CS) 選項。ECM將專注於經歷（或面臨）無家可歸的人、經常去急診室的人、從專業護理服務設施搬出的人，以及有複雜護理需求的兒童或青少年。ECM還將幫助進監獄或入獄後重返社區的人們。

除了這一重要福利外，Alliance還將開始提供社區支持服務，例如住房和家庭服務、日間計畫、照顧者的休息機會和醫療定制膳食。

如需了解關於ECM和替代服務 (In-Lieu-of Services, ILOS) 的更多資訊，請造訪加州DHCS網站 [www.dhcs.ca.gov/provgovpart/Pages/CalAIM.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/provgovpart/Pages/CalAIM.aspx)。

# 增強型護理管理 (ECM) 新福利提醒

Alliance以身為您的健康夥伴為榮。我們想告知您Medi-Cal的一項新福利，該福利為增強型護理管理 (ECM)。

ECM為具有高度複雜需求的成員提供額外的護理協調服務。本項新福利可以協助您獲得保持健康所需的護理，並協調您從不同醫生和其他參與您護理計畫的人員處獲得的護理。

自2022年1月1日（星期六）起，部分符合資格的Medi-Cal成員可從Alliance獲得ECM服務。

## ECM服務有哪些？

如果您有資格獲得ECM，您將擁有自己的護理團隊，包括一名護理協調員。此人將與您和您的醫生、心理健康服務提供者、專科醫生、藥劑師、個案管理員、社會服務提供者以及其他人員協商，以確保每個人齊心協力為您提供所需的護理。護理協調員還可以幫助您找到並申請您所在社區的其他服務。

您的ECM護理協調員可以協助您：

- 尋找醫生並就您可能需要的健康相關服務安排約診；
- 更加了解並追蹤您的藥物；
- 安排看診接送服務；
- 根據您的需求尋找並申請社區服務，例如居家支援或在醫學上有營養的食物；以及
- 在出院後獲得後續護理。

獲得ECM服務將不會改變您已經擁有的Medi-Cal福利。本服務將提供您額外的協助，以更好協調您的護理，而且您不需要支付任何費用。

## 我如何確定自己是否可以獲得此項新福利？

ECM將會自2022年1月1日（星期六）起於不同時間向成員提供。如下列任何一項適用於您，則您可能符合ECM的資格。

您可以聯絡Alliance查詢您是否可獲得ECM服務。

Alliance計畫成員服務處

服務時間為週一至週五，上午8時至下午5時

電話：**1.510.747.4567**

免費電話：**1.877.932.2738**

語障及聽障人士 (CRS/TTY) 專線：**711/1.800.735.2929**

# 增強型護理管理 (ECM) 新福利提醒

(接第15頁)

## 自2022年1月起：

- a. 如果您是成人且目前沒有穩定居所；
- b. 如果您是成人且有嚴重的健康問題，而且您在過去六 (6) 個月內需要多次前往醫院或急診室；
- c. 如果您是成人且有嚴重的心理健康狀況或有藥物或酒精使用的問題；
- d. 如果您是成人且近期剛從監獄出獄並需要幫助來回歸社區。

## 自2023年1月起：

- a. 如果您是成人且因您的健康狀況而符合長期護理服務的資格，但不希望留在護養院或護養機構；
- b. 如果您是成人且居住在護養機構，但您更願意住在家中。
- c. 如果您是成人且近期剛從監獄出獄；
- d. 如果您未滿21歲且近期剛從少年拘留中心或監獄釋放。

## 自2023年7月起：

- a. 如果一名兒童或青少年沒有穩定居所；
- b. 如果一名兒童或青少年有嚴重的健康問題，而且在過去六 (6) 個月或一年內需要多次前往急診室或醫院；
- c. 如果一名兒童或青少年擁有嚴重的情緒或心理健康問題；
- d. 如果一名兒童或青少年已經透過加州兒童服務(California Children's Services, CCS)/CCS兒童全面保健模式 (Whole Child Model, WCM) 獲得服務，但擁有超出CCS範圍的額外需求；
- e. 如果一名兒童或青少年目前是或曾經是兒童福利計畫或寄養護理的一部分。

如果您符合條件，我們可能會就ECM服務與您聯絡。您也可以致電Alliance了解您是否以及何時可以獲得ECM。或者諮詢您的醫療保健提供者，了解您是否有資格獲得ECM，以及您獲得該服務的時間和方式。

## 有疑問？

如對於ECM有任何疑問，請致電：

Alliance計畫成員服務處

服務時間為週一至週五，上午8時至下午5時

電話：**1.510.747.4567**

免費電話：**1.877.932.2738**

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

# 無歧視和語言權益通知

歧視屬於違法行為。Alliance遵守州和聯邦民權法。Alliance不會基於性別、種族、膚色、宗教、血統、原國籍、族群認同、年齡、心理殘障、身體殘障、醫療狀況、基因資訊、婚姻狀況、性別、性別認同或性取向，而非法地歧視、排擠或區別對待他人。

## English

ATTENTION: If you need help in your language call **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**). These services are at no cost.

## Mensaje en Español (Spanish)

ATENCIÓN: Si necesita ayuda en su idioma, llame al **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**). Estos servicios son gratuitos.

## 简体中文标语 (Chinese)

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**)。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如文盲和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**)。这些服务都是免费的。

## Khẩu Hiệu Tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**). Các dịch vụ này đều miễn phí.

## Tagalog

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa **1.877.932.2738** (TTY: **1.800.735.2929**). Libre ang mga serbisyong ito.

# 更好的服務和滿意的服務提供者



過去的一年以前所未有的方式影響了我們的服務提供者夥伴。許多人持續於前線治療COVID-19患者。服務提供者也持續應對大流行的壓力和財務影響。我們知道服務提供者的滿意度與患者的健康息息相關，我們希望確保我們的服務提供者感到受到重視和支持。我們很高興地報告，我們與服務提供者的合作夥伴關係仍然穩固。

**我們的醫生滿意度逐年提高。我們的滿意度從2015年的58%提高到去年報告的超過85%。**這些數字反映2020年10月至12月期間進行的一項調查的結果。該調查涉及Alliance網絡內的醫生、專科護理醫生和行為健康臨床醫生。該調查衡量服務提供者的滿意度，以及Alliance滿足他們的需求和期望的程度。

在近期歷史上最艱難的一年中，Alliance努力確保我們網絡中的服務提供者能夠獲得他們所需的工具以成功照顧他們的患者和我們的成員。作為首選的地方健康計畫，Alliance始終以使命為導向，致力於建立和維護一個積極的服務提供者網絡，以改善所有人的健康。



# MEDI-CAL RX: 加州新藥房福利系統

在Alliance，我們將隨時協助您獲得所需要的照護。作為您的健康合作夥伴，我們有一個重要的更新消息需要與您分享。

**從2022年1月1日星期六開始**，醫療保健服務部 (DHCS) 將取代Alliance管理Medi-Cal藥房福利。新計畫被稱為「Medi-Cal Rx」。我們整理了常見問題解答 (frequently asked questions, FAQ) 以提供與此變更相關的資訊。

## 變更的內容有哪些？

從2022年1月1日星期六開始，DHCS將與新的承包商Magellan Medicaid Administration, Inc. (Magellan) 合作，提供Medi-Cal Rx服務。自2022年1月1日星期六起，Alliance將不再是藥房福利的管理者。

## 我需要做什麼？

大多數Alliance計畫成員無需採取任何行動。DHCS將於2022年1月1日（星期六）起，自動從現有管理員過渡至Magellan。您的醫師和藥房了解此變更且知道該怎麼做。您的Medi-Cal資格或福利無任何變更。

## 現在會怎麼樣？

您取得藥房福利的方式無任何變更。您的藥物付款方式無任何變更。對於大多數Medi-Cal計畫成員是免費的。到2022年1月1日，大多數人將能夠使用與現在相同的藥房。如果您的藥房未與Medi-Cal Rx合作，您可能需要選擇其他藥房。

## 我是否需要更換藥物？

大多數Alliance計畫成員的藥物無任何變更。有些藥物可能需要得到Magellan的批准才能獲得。關於這些藥物，您的醫師或藥房將必須填寫表單並在接續處方時徵求批准。您的醫師可能還會與您討論是否更換為不需要批准的類似藥物。您的醫師和藥房將知悉此變更。

## 加州兒童服務 (CCS) 計畫是否為此變更的一部分？

是的，加州兒童服務 (CCS) 計畫已被納入過渡至Medi-Cal Rx的變更中。Magellan將管理您的授權和藥房申索付款。您的服務提供者和藥房將接受新計畫的培訓並取得相關知識。

## 如果在2022年1月1日（星期六）之後，我需要的新藥物必須要事先授權 (PA) 才能獲取，我該怎麼辦？

今後Medi-Cal Rx可能會也可能不會承保以前所承保的藥物。如果需要，您的醫生可以向Magellan提交PA申請。在前180天內，對於未列入Medi-Cal合約藥物清單且未預先批准之現有處方的藥物，無需申請PA。180天後，必須向Magellan提交PA申請。您的醫生必須於2021年6月30日之前提交申請。

## 如果在2022年1月1日（星期六）之後我有與藥房服務相關的投訴該怎麼辦？

自2022年1月1日（星期六）起，Magellan將處理所有藥房服務的投訴。如需提交投訴，請造訪 [www.medi-calrx.dhcs.ca.gov](http://www.medi-calrx.dhcs.ca.gov) 或致電Magellan客戶服務免費電話：1.800.977.2273，每天24小時，每週7天，全年無休。

**請注意：**您只能在2022年1月1日（星期六）當天或之後透過Magellan網站和免費電話號碼提出投訴。自2022年1月1日（星期六）起，將終止透過Alliance提交藥房投訴。

## 我要如何對藥房福利的決策提出申訴？

此申訴將透過州公平聽證會進行處理。如果您對於Medi-Cal Rx服務的駁回或變更不予同意，則可申請州公平聽證會。如果您想要對藥房福利的決策提出上訴，加州社會服務部提供州公平聽證會程序。此程序可能與您和Alliance所進行過的申訴程序有所不同。在州聽證會上，法官會審核您的要求並做出決策。

# MEDI-CAL RX: 加州新藥房福利系統

(接第19頁)

如果您的服務遭到拒絕或變更，將自動向您發送附有拒絕或變更通知的州公平聽證會申請表單。您同樣可以在下方獲取「州聽證會申請」表單：

[www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/Medi-CalFairHearing.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/Medi-CalFairHearing.aspx)。可在DHCS網站上找到說明與其他選項。

自2022年1月1日（星期六）起，您同樣可以透過造訪[www.medi-calrx.dhcs.ca.gov](http://www.medi-calrx.dhcs.ca.gov) 或致電Magellan客戶服務中心免費電話：**1.800.977.2273**（TDD：711），以獲取州公平聽證會表單。

您也可以撥打免費電話，要求召開州聽證會，電話號碼：**1.800.952.5253**（TTY：**1.800.952.8349**）。請注意電話線常會佔線，因此您可能會聽到請您過後再打回電話的錄音訊息。

為獲取有關州聽證程序的更多資訊您可以造訪[www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/pages/medi-calfairhearing.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/pages/medi-calfairhearing.aspx)。

## 我能與誰聯絡以取得幫助或更多資訊？

### 如果您屬於MEDI-CAL統一管理醫療保健計畫 (MANAGED CARE PLAN, MCP)

在2021年3月31日（星期三）當天或之前

- 如果您對藥物或其他藥房服務有任何疑問，請致電：  
Alliance計畫成員服務處  
服務時間為週一至週五，上午8時至下午5時  
電話號碼：**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**
- 如有關於Medi-Cal Rx的一般問題，請致電：  
Medi-Cal計畫成員幫助專線  
免費電話：**1.800.541.5555**  
聽障及語障人士(TTY)專線：**1.800.430.7077**

在2022年1月1日（星期六）當天或之後

- 如有任何疑問，請致電：  
位於Medi-Cal Rx電話服務中心的Magellan  
免費電話：**1.800.977.2273**（每天24小時，每週7天，全年無休）  
聽障及語障人士(TDD)專線：**711**

## 我可以從何處尋求幫助以找到藥房？

大多數藥房將接受您的新保險。要詢問您的藥房是否接受Medi-Cal Rx，您可以撥打Medi-Cal計畫成員免費協助熱線**1.800.541.5555**（TTY **1.800.430.7077**）。

如果您需要協助在2022年1月1日當天或之後搜尋藥房，請在網址[www.medi-calrx.dhcs.ca.gov](http://www.medi-calrx.dhcs.ca.gov)上使用線上Medi-Cal Rx藥房定位工具，或致電客戶服務免費電話：**1.800.977.2273**，每週7天，每天24小時（TTY711），週一至週五上午8時-下午5時。

請注意：網站藥房定位工具將於2021年3月提供，電話號碼將於2021年4月1日開始接聽。

## 我同時符合Medicare和Medicaid (Medi-Cal) 的資格。此變更會對我造成什麼影響？

如果您同時符合Medicare和Medi-Cal的資格，Medi-Cal Rx可能會承保Medicare不承保的處方，因此如果您有任何問題，請諮詢您的醫生或藥房。

### 如果您從隨診付費 (FEE FOR SERVICE, FFS) MEDI-CAL取得醫療護理

在2021年3月31日（星期三）當天或之前

- 如果您對藥物或其他藥房服務有任何疑問，請致電：  
Medi-Cal計畫成員幫助專線  
免費電話：**1.800.541.5555**  
聽障及語障人士(TTY)專線：**1.800.430.7077**

在2022年1月1日（星期六）當天或之後

- 如有任何疑問，請致電：位於Medi-Cal Rx電話服務中心的Magellan  
免費電話：**1.800.977.2273**（每天24小時，每週7天，全年無休）  
聽障及語障人士(TDD)專線：**711**

如對本通知有疑問或對Medi-Cal Rx有一般問題，請透過電子郵件[rxcarveout@dhcs.ca.gov](mailto:rxcarveout@dhcs.ca.gov)與DHCS聯絡。請確保您在電子郵件中已寫下與Medi-Cal Rx相關的問題。請勿將個人資料包含在您的首封電子郵件中。如果DHCS工作人員需要更多資訊來協助您，他們便會以安全電子郵件的方式回覆您，以取得您的資訊。

# 重要電話號碼

服務項目	聯絡號碼
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
計畫成員服務處 服務時間為週一至週五，上午8時至下午5時	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 (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

## 聯繫我們!



# 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。我們希望您充分了解情況，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](http://www.alamedaalliance.org)查看各種手冊。



## 課程與計畫轉介

- 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
- 糖尿病預防計劃(前驅糖尿病)
- 健康飲食、運動和體重
- 心臟健康
- 子女教養
- 懷孕與分娩
- 戒菸(請讓亞裔吸煙者戒菸熱線打電話給我)
- WW(前稱為Weight Watchers)



## MEDICAL ID

- 選擇一項： 手鐲       項鍊
- 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
- 背痛
- 避孕
- 汽車安全座椅
- 慢性阻塞性肺病(Chronic Obstructive Pulmonary Disease, COPD)
- 糖尿病
- 家庭暴力
- 健康飲食、運動和體重
  - 兒童       成人
- 心臟健康
- 子女教養
- 懷孕
- 預防保健
- 戒煙
- 安全
  - 兒童       成人
- 性衛生
- 壓力和抑鬱
  - 兒童       成人

姓名(本人)： \_\_\_\_\_ 書寫語言： \_\_\_\_\_

Alliance計畫成員ID號： \_\_\_\_\_ 口語語言： \_\_\_\_\_

兒童姓名(若適用)： \_\_\_\_\_

兒童的計畫成員ID號： \_\_\_\_\_ **所要求的資料將郵寄給您。Alliance應如何與您聯絡？** 請勾選所有適用項：

兒童年齡： \_\_\_\_\_  電話號碼： \_\_\_\_\_

地址： \_\_\_\_\_  電郵地址： \_\_\_\_\_

城市： \_\_\_\_\_ 郵遞區號： \_\_\_\_\_  短訊： \_\_\_\_\_



如需訂購，請在[www.alamedaalliance.org](http://www.alamedaalliance.org)的計畫成員門戶網站  
上填寫此表格，或將此表格郵寄至：

**Alliance Health Programs** • 1240 South Loop Road, Alameda, CA 94502  
電話號碼：1.510.747.4577 • 免費電話：1.855.891.9169  
聽障及語障人士 (CRS/TTY) 專線：711/1.800.735.2929

# ALLIANCE計畫成員重要最新消息



感謝您選擇Alameda Alliance for Health (Alliance) 來滿足您的醫療保健需求。我們是您的健康良伴。我們想與您分享重要的最新消息。

## 社區支援

您的個人護理計畫可能提供社區支援。社區支援是醫療上合適且具有成本效益的替代服務或環境，可替代Medi-Cal州計畫所涵蓋的服務或環境。這些服務是計畫成員可選的。如果您符合條件，這些服務可能會幫助您更加獨立地生活。它們不會取代您已經在Medi-Cal計畫下獲得的福利。Alliance將提供一些關於無家可歸者的社區支持、醫療定制/支持性膳食和哮喘治療（目前僅限於19歲以下的計畫成員）。

如果您需要幫助，或想了解您可以獲得哪些社區支持，請致電：

Alliance計畫成員服務處

服務時間為週一至週五，上午8:00至下午5:00

電話號碼：**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**

# ALLIANCE計畫成員重要最新消息



## 2022年計畫成員手冊和MEDI-CAL承保項目說明書更新

### 第4節-福利和服務

#### ALAMEDA ALLIANCE FOR HEALTH承保的MEDI-CAL福利

##### 門診（流動）服務

臨時性產後護理延長計畫已被新的產後護理延長計畫取代。

##### 產後護理延長計畫

產後護理延長計畫為在懷孕期間和懷孕後的Medi-Cal計畫成員延長承保期限。

產後護理延長計畫最多可將Alliance的保險延長至懷孕結束後的12個月，無論收入、公民身分或移民身分如何，無需採取額外行動。

##### 快速全基因組測序

快速全基因組測序 (Rapid Whole Genome Sequencing, rWGS) 是任何一 (1) 歲或以下並在重症監護室接受住院服務的Medi-Cal計畫成員的承保福利，包括個人測序、父母或父母雙方及其嬰兒的三人測序，以及超快速測序。rWGS是一種新興的診斷方法，可及時影響一 (1) 歲或以下兒童的重症監護室 (intensive care unit, ICU) 護理。如果您的孩子有資格獲得加州兒童服務 (California Children's Services, CCS)，CCS可能會負責支付住院費用和rWGS。