Alameda Alliance for Health
視力服務計劃（VSP）過渡
常見問題解答（FAQ）

概述

從 2026 年 1 月 1 日星期四開始，Alameda Alliance for Health（Alliance）為 Alliance Medi-Cal 會員提供的視力福利，將改由視力服務計劃（Vision Service Plan, VSP）提供。請參閱下方的常見問題解答（Frequently Asked Question, FAQ），以協助您了解從 March Vision 轉換至 VSP 的相關事項。

問：　為什麼我的視力服務提供者會從 March Vision 變更為 VSP？

答：　Alliance 將視力護理服務統一由專業的視力服務產商 VSP 提供，以簡化服務協調流程並改善 Alliance Medi-Cal 會員取得視力福利的便利性。此過渡將於 2026 年 1 月 1 日星期四生效。

問：　我會無法使用目前眼科醫生的服務嗎？

答：　在大多數情況下，不會。在過渡期間，幾乎所有與 March Vision 簽約的服務提供者也同時與 VSP 簽約，可確保護理服務順利銜接。VSP 擁有全州範圍內的服務網路，所有 Alliance Medi-Cal 會員均可使用。

問：　如果我已經有固定的眼科醫生，是否需要選擇新的視力服務提供者？

答：　不需要。我們不會向 Alliance Medi-Cal 會員指派視力服務提供者，且您可選擇任何在 VSP 網路內的服務提供者。

問：　我會如何收到過渡通知？

答：　在過渡日期之前，您將透過郵件收到年度的 Alliance Medi-Cal 會員郵件通知。此通知將解釋變更內容，並提供使用 VSP 服務的相關說明。

問：　使用 VSP 後，我可以享有哪些視力福利？

答：　對於患有糖尿病的 Alliance Medi-Cal 會員：

- 檢查每 12 個月進行一次
- 鏡片每兩（2）年更換一次
- 鏡框每兩（2）年更換一次

對於未患糖尿病的 Alliance Medi-Cal 會員：

- 檢查每兩（2）年進行一次
- 鏡片每兩（2）年更換一次
- 鏡框每兩（2）年更換一次

問：　該如何尋找 VSP 服務提供者？

答：　若要查詢 VSP 服務提供者，請聯絡：

VSP 會員服務
週一至週日，上午 8 時至晚上 8 時
免費電話：**1.855.492.9028**
TTY：**711**
www.vsp.com/medicaid

問：　我的福利或保險內容會有所變更嗎？

答：　您的視力福利將維持不變或有所提升。此次過渡旨在維持或強化您取得護理與承保服務的便利性。

問：　如果我需要協助或有問題，該聯絡誰？

答：　如有一般問題，請致電：

VSP 會員服務
週一至週日，上午 8 時至晚上 8 時
免費電話：**1.855.492.9028**
TTY：**711**

問：　如果我需要對視力護理提出申訴，該怎麼辦？

答：　您可以向 Alliance 提出投訴或申訴。VSP 的服務提供者設有專人可協助您完成流程，且相關表單可在服務提供者診所取得或視需求索取。

VSP 會協助處理日常詢問，但投訴與申訴將由 Alliance 負責處理。

如果是投訴或申訴，請致電：

Alliance 會員服務部
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
如果您有聽力或語言障礙（CRS/TTY）：**711/1.800.735.2929**

問：　我需要新的文件或轉介嗎？

答：　日常視力護理不需要任何新的文書作業。具有醫療必要性的服務仍可能與以往相同，需要事先授權或轉介。

問：　如果我的英語能力有限或有殘障，該怎麼辦？

答：　VSP 與 Alliance 提供語言協助與無障礙服務，包括口譯員與翻譯資料。當您致電或拜訪服務提供者時，都可以主動請求協助。

。

如果是投訴或申訴，請致電：

Alliance 會員服務部
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**
如果您有聽力或語言障礙（CRS/TTY）：**711/1.800.735.2929**

如需更多關於 VSP 承保範圍的資訊，請造訪：**www.vsp.com/faqs**。

問： **我可以在哪裡找到我的 VSP 會員識別卡和 VSP 會員編號？**

答： 拜訪 VSP® 網路內的服務提供者就診時，無須出示識別卡。只需告知服務提供者您使用 VSP，他們即可協助處理後續事宜。如果您希望保留 VSP 會員識別卡副本作為個人記錄，可前往 **www.vsp.com/my-account/member-id-card** 並從您的 VSP 會員帳戶列印會員卡。

當您預約眼科看診時，**醫生可能會詢問您的 VSP 會員 ID 或 VSP 會員編號**。此編號可能為您（主要投保人）社會安全碼的最後四碼，或是由您的僱主提供的唯一識別碼（如果您是透過工作單位入保）。

如果您的視力計畫涵蓋受撫養人且他們必須提供會員 ID，應使用與您相同的編號（主要投保人社會安全碼的最後四碼，或主要投保人僱主提供的唯一識別碼）。

若要檢視您的 VSP 會員識別卡，請登入 VSP 會員入口網站：**www.vsp.com/my-account/member-id-card**。

若要進一步了解如何使用您的視力福利，請造訪：**www.vsp.com/faqs/appointments**。

問： **我要如何檢視我的福利資訊與視力承保範圍詳細資料？**

答： 若要檢視您的福利資訊，例如共付額、鏡框津貼等，請登入您的 VSP 會員帳戶：**www.vsp.com/login**。登入後，按一下「**您的福利**」方格中的「**檢視您的福利**」。然後，按一下「**我的福利**」以檢視您的視力承保範圍詳細資料。

若要進一步了解如何檢視您視力計畫的詳細資料，請造訪：www.vsp.com/faqs/benefits-coverage。

問： **我要如何提交報銷索償申請？**

答： 如果您向 VSP 網路內的服務提供者約診，則不需要填寫任何索償表單。但如果您選擇網路外的服務提供者，可透過您的 VSP 會員帳戶於 **www.vsp.com/my-account** 線上提交報銷索償，或撥打免費電話 **1.800.877.7195** 與 VSP 會員服務部聯絡，並索取索償/報銷表單。提交索償申請時，您需要準備以下資料：

- 填妥的索償表單

    - 如需網路外索償表單，請造訪：**www.vsp.com/claims/submit-oon-claim**。
- 逐項收據，且內容包含：
    - 服務提供者名稱（例如：醫生、診所、網站或零售商）
    - 患者姓名
    - 接受服務的日期（例如視力檢查日期或訂購眼鏡的日期）
    - 各項服務的完整說明，以及每項服務所支付的金額

若要進一步了解如何提交索償申請，請造訪：**www.vsp.com/faqs/claims-reimbursement**。

問：　我要如何檢視我的索償歷史記錄？

答：　您可以前往 **www.vsp.com/my-account** 並從 VSP 會員帳戶檢視索償歷史記錄。登入後，前往「**檢視您的福利**」區段，然後按一下「**檢視您的福利**」。在下一頁，選取「**福利歷史記錄**」。下一頁將依年度顯示您的索償歷史記錄，以及您的視力福利說明（Vision Benefit Statements, VBS）。

提示：如果您無法開啟 VBS，請停用彈出視窗封鎖功能。 登入後，您也可以檢視您的福利歷史記錄。

問：　我可以在哪裡使用我的福利？我可以逛零售連鎖店嗎？

答：　您可以在 VSP 網路內的服務提供者使用您的 VSP 福利，包括全國數千家私人執業醫生，以及 Visionworks® 和 Eyemart Express 的零售據點。若要尋找您附近的網路內服務據點，請前往 **www.vsp.com/eye-doctor** 並使用**尋找醫生**定位工具。您也可以登入您的 VSP 會員帳戶，以查看完整的服務提供者清單。

想在零售通路購物嗎？所有 Visionworks® 和 Eyemart Express 的零售據點均屬於 VSP 會員的網絡內服務據點。您或許也可以在 Walmart/Sam's Club 和 Costco 等零售據點使用您的福利*。

偏好線上購物嗎？VSP 也能滿足您的需求。當您在線上購物時，可在 Eyeconic® 使用您的網路內福利，這是專為 VSP 會員提供服務的網路內線上眼鏡商店。如需更多資訊，請造訪 **www.eyeconic.com/help-me/welcome-vsp-members**。

若要探索您的網路內服務選項，請造訪 **www.vsp.com/faqs/vision-doctors**。

**零售據點的福利內容可能有所不同或不適用；請在您的會員帳戶內檢視您的計畫詳細資料，以確認您在零售據點的承保範圍，並查找網路內的零售服務提供者。*