



FROM |  coordinated care™



# 2016 年会员手册

您需要了解的医保计划内容：  
承保的服务 · 药房福利 · 急诊服务 · 保健计划

---

如需更多信息, 请访问 [Ambetter.CoordinatedCareHealth.com](http://Ambetter.CoordinatedCareHealth.com)



FROM



coordinated care.

# 欢迎加入 COORDINATED CARE 提供的 AMBETTER!

感谢您选择加入我们的医疗保险计划。我们非常乐于帮助您照顾好自已的健康, 过上更健康更幸福的生活。

作为我们的会员, 您可以获得大量有益的服务和资源。本会员手册将帮助您了解这方面的所有内容。您将在手册中找到以下重要信息:

- 如何使用您的计划。
- 支付信息。
- 预防保健福利。
- 何处求医。
- 健康管理计划。
- 药房福利。
- 备选成年人视力福利。
- 以及更多!

---

## YOUR HEALTH IS OUR PRIORITY.

您的健康是我们优先考虑的事情。如果您有疑问, 我们乐意随时相助。别忘了查看我们的在线视频库, 网址: [Ambetter.CoordinatedCareHealth.com](http://Ambetter.CoordinatedCareHealth.com)。里面全是有用的信息。

与我们联系。

会员服务部: 1- 877-687-1197 (TDD/TTY:1- 877-941-9238)

[Ambetter.CoordinatedCareHealth.com](http://Ambetter.CoordinatedCareHealth.com)

# 目录

如何使用您的医保计划 .....	3
会员资格与承保范围 .....	6
承保的服务   医疗服务费福利.....	10
您的基础保健服务提供者 .....	17
何处求医 .....	22
健康管理计划.....	26
保健计划.....	29
行为健康服务 .....	30
药房福利.....	31
成人视力福利 .....	33
医疗利用管理 .....	34
会员投诉与申诉程序.....	37
防欺诈、浪费与滥用计划 .....	42
会员权利 .....	43
会员责任 .....	48
需要知道的词汇 .....	51



欢迎加入 | AMBETTER



# 会员手册概述 + 我们的联系方式

## 您需要的资源，这里应有尽有

了解您的医疗保险很重要。本会员手册解释您需要知道的一切，请务必翻阅！关于特定计划的承保福利和费用分摊，请查看您的福利表或保险福利说明。上述两项均可在您的网上会员帐户查到。

### Coordinated Care 提供的 Ambetter

1145 Broadway, Suite 300

Tacoma, WA 98402

如果您想要谈谈，请于太平洋标准时间周一至周五上午 8 点至下午 5 点致电

会员服务部:	1-877-687-1197
传真:	1-877-941-8078
TDD/TTY:	1-877-941-9238
付款:	1-877-687-1197
行为健康服务:	1-877-687-1197
一周七天、一天 24 小时 护士咨询热线:	1-877-687-1197
投诉和申诉:	1-877-687-1197
紧急电话:	911
网址:	Ambetter.CoordinatedCareHealth.com



您致电时，请准备好以下各项：

- 您的身份证。
- 您的给付申请编号或计费单据问题。

### 福利表

福利表是列出医保计划承保的福利及何时能享受福利的清单。

### 保险福利说明

保险福利说明列出了医保计划提供的福利以及您需承担的费用。

### 口译服务

如果您理解这些材料需要帮助，或需要另一种格式或语言版本，请致电 1-877-687-1197 (TTY/TDD:1-877-941-9238) 了解更多信息。

# 如何使用您的医保计划



想要了解关于服务区域和网络内提供者的更多信息？请访问 [Ambetter.CoordinatedCareHealth.com](http://Ambetter.CoordinatedCareHealth.com)。

## 您有医疗保险了, 现在该怎么做呢?

有医疗保险是一件令人高兴的事情。为充分利用医保计划, 请完成本清单上的简单步骤。

- 1** 建立安全的网上会员帐户。访问 [Ambetter.CoordinatedCareHealth.com](http://Ambetter.CoordinatedCareHealth.com) 的“*For Members*”（会员）页面, 建立帐户。您的会员帐户汇集了有关医保计划福利和承保范围的所有信息。您可以在这里查阅 *福利表* 和 *保险福利说明*、给付申请信息、本会员手册等。
- 2** 在成为会员后最初的 90 天内完成 *Ambetter Welcome Survey* 网上调查。您只需登入网上会员帐户即可。完成这项调查能帮助我们围绕您的特定需要来设计您的医保计划, 还能帮助您赢得 50 美元。该款项会存入您的 *My Health Pays™ Visa®* 预充值卡。
- 3** 登记参加账单自动支付。如要报名参加, 请给我们打电话或登入您的网上会员帐户。账单自动支付会在每月同一时间自动从您的银行帐户扣除月保费。简单有用、方便安全。
- 4** 挑选您的基础保健服务提供者 (PCP)。只需登入您的会员帐户, 用网站上已有的 *Provider Directory* (提供者名录) 查看所在区域的 *Ambetter* 提供者名单。请记住, 您的 PCP 又称私人医生, 是您将要看的主要医生, 为您解决大多数医疗问题。包括您的体检、看病和其他基本保健需要。
- 5** 与您的 PCP 约好年度保健检查的时间。您完成首次体检后, 您的 *My Health Pays™ Visa®* 预充值卡将收到 50 美元。在任何时候您需要保健时, 请致电 PCP 安排预约!





## 支付问题解答。

### 我可以如何支付每月账单？

#### 1. 网上支付：（大力推荐！）

- a. 访问 [Ambetter.CoordinatedCareHealth.com](http://Ambetter.CoordinatedCareHealth.com)，建立网上会员帐户，登记参加账单自动支付。您可以用信用卡、预充值借记卡、银行借记卡或银行帐户设置账单自动支付。
- b. 您也可以使用信用卡、预充值借记卡或银行借记卡。只需遵循 [Ambetter.CoordinatedCareHealth.com](http://Ambetter.CoordinatedCareHealth.com) 上的网上支付说明即可。

#### 2. 电话支付

- a. 太平洋标准时间早上 8 点到下午 5 点，拨打 1-877-687-1197 (TTY/TDD: 1-877-941-9238)，致电计费服务部，通过电话支付账单。您可以选择使用互动语音应答 (IVR) 系统或与计费服务代表交谈进行支付。

#### 3. 邮寄支付：

- a. 将支票或汇票寄到计费清单付款存根上列出的地址。记得把您的会员编号写在支票或汇票上，从计费清单上撕下付款存根，与付款一起邮寄。

### 如果我付迟了会如何？

您的账单需在每月 23 日前支付。比如，6 月份的保费将在 5 月 23 日前支付。

如果您在到期日前没有支付保费，可能会进入宽限期（参阅第 6 页了解更多信息）。您在宽限期仍将受保。但是，如果宽限期结束前仍未支付，就有失去保险之虞。在宽限期，我们可能会扣留或暂不支付您的给付申请。



如果您有支付账单方面的问题，请致电计费服务部，电话号码：1-877-687-1197 (TTY/TDD:1-877-941-9238)。



请确保我们在到期日前收到您的保费款，否则，我们可能无法向保健服务提供者支付医疗与处方药给付申请。

如果您因为未支付保费而被终止保险，则您没有资格再次投保，直至公开投保期或特殊投保期。

我们关心您的健康。



决定有无必要去急诊室可能是一件棘手的事情。请致电一周七天、一天 24 小时护士咨询热线，电话号码：1-877-687-1197。他们能帮助您决定应前往何处获得医护。



丧失全部或部分听力？请致电 TDD/TTY：1-877-941-9238 或访问 Ambetter。

[CoordinatedCareHealth.com](http://CoordinatedCareHealth.com)

## 会员服务部

我们希望您在 Ambetter 享有美好的体验。我们的会员服务部随时为您服务。他们可以帮助您：

- 理解如何使用您的医保计划。
- 了解如何获得所需的医护。
- 就您提出的医疗保险问题查找答案。
- 了解医保计划承保和不承保的项目。
- 选择一位符合您需要的 PCP。
- 获取有关医护管理等有用计划的更多信息。
- 查找其他保健服务提供者（比如网内药房和化验室）。
- 索取您的会员卡或其他会员资料。

## 一周七天、一天 24 小时护士咨询热线

我们免费提供一周七天、一天 24 小时护士咨询热线，让您轻松获得有关健康问题的答案。您甚至无需走出家门！一周七天、一天 24 小时护士咨询热线由注册护士接听，全天开通，全年无休。如果您有以下各方面的问题，请致电 1-877-687-1197：

- 健康、药物或慢性病。
- 您是应该去急诊室 (ER) 还是看 PCP。
- 对生病的孩子采取何种措施。
- 如何处理半夜发生的状况。
- 访问我们的网上健康信息库。





# 会员资格与承保范围

## 重要的承保范围详情

只要您持续支付保费，并符合华盛顿州健康福利局的资格要求，您的 Ambetter 保险就会一直有效。

我们承诺不会因您的收入、健康史、身体或心理病况、年龄、性别、性取向、宗教信仰、身体或心理残障、族裔或种族、以前的会员状况、已有的病况以及/或者预期的健康或遗传状况而歧视您。

## 宽限期

如果您没有在到期日前支付保费，就会进入宽限期。这是我们为您延长的付款期限（我们了解有时会出状况）。

您在宽限期仍将受保。但是，如果宽限期结束前仍未支付，就有失去保险之虞。在宽限期，我们可能会扣留或暂不支付您的给付申请。

如果您因为未支付保费而被终止保险，则您没有资格再次投保，直至公开投保期或特殊投保期。因此，请务必准时支付账单！

### 如果您领取补贴款：

您支付首份账单后，会有三个月宽限期。宽限期的第一个月，我们会继续为您获得的承保服务支付费用。如果您在宽限期的第二个月和第三个月继续接受服务，我们可能会暂停给付。如果您的承保处于宽限期的第二个月或第三个月，我们会通知您和服务提供者给付申请可能会遭到否决。我们还会通知华盛顿州健康福利局您未支付保费。

### 如果您不领取补贴款：

您支付首份账单后，会有一个月宽限期。在此期间，我们将继续为您承保医护，但可能会暂停给付。我们将通知您、您的服务提供者和华盛顿州健康福利局这一保费未付以及给付可能会遭否决的情况。



如需有关投保选项和特定医保计划福利的信息，请查看 Ambetter.

[CoordinatedCareHealth.com](http://CoordinatedCareHealth.com)



您每次接受医护，请确保使用 Ambetter 网络内服务。

如果您需要附近服务提供者名单的印刷材料，请致电会员服务部，电话号码：1-877-687-1197 (TDD/TTY:1-877-941-9238)。

服务提供者名录是您附近的服务提供者的名单。

## 找到合适的医护

我们很自豪能在华盛顿为您提供优质医护。我们当地的服务提供者网络是一个由同意为您提供保健服务的医生、医院和其他保健提供者组成的团体。

如要搜索我们的服务提供者名录，请访问

[Ambetter.CoordinatedCareHealth.com/findadoc](http://Ambetter.CoordinatedCareHealth.com/findadoc)，使用 Find a Provider（查找服务提供者）工具。这项工具有关于提供者网络的最新信息。它能帮助您查找基础保健服务提供者 (PCP)、药房、化验室、医院或专科医生。您可以通过以下条件缩小搜索范围：

- 服务提供者的专业。
- 邮政编码。
- 性别。
- 能说何种语言。
- 目前是否接纳新病人。



# 您的 AMBETTER 会员卡

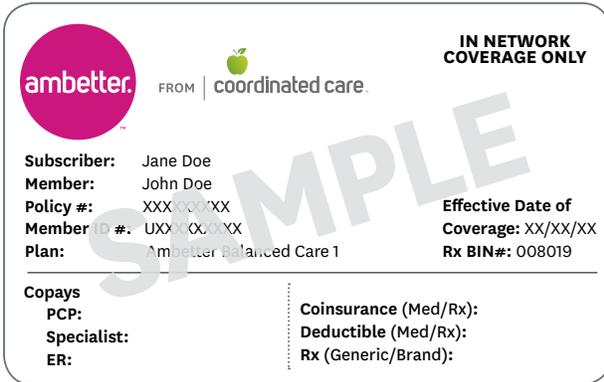
您的会员卡是您参加我们的医疗保险的证明。卡片虽小，但很重要。

请谨记如下事项：

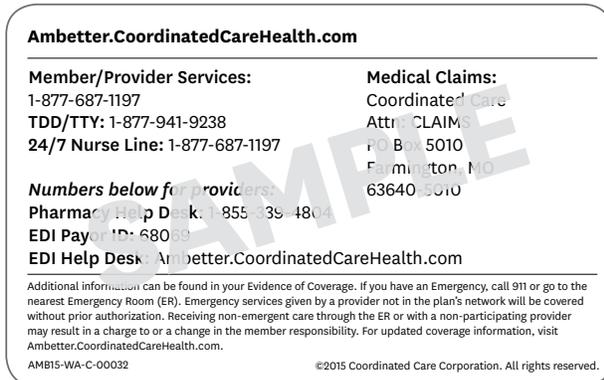
- 请您始终随身携带此卡。此卡用于证明您是 Coordinated Care 提供的 Ambetter 的会员。
- 您接受保健服务时，需出示此卡。
- 您应该已经收到 Ambetter 会员卡以及会员欢迎材料。如果您遗失了会员卡，或想咨询资格问题，请致电会员服务部，电话号码：1-877-687-1197 (TDD/TTY:1-877-941-9238)。当您投保 Coordinated Care 提供的 Ambetter 时，华盛顿州健康福利局会把您的信息转给我们。此后，我们将向您邮寄您的会员卡。

如果您需要临时会员卡，或您想要申请一张新卡，请登入您的安全会员帐户。

会员卡的外观一般是这样的：



正面



背面



访问我们的网站：Ambetter.  
CoordinatedCareHealth.com！

我们的网站帮助您获取所需的答案，以合适的方式获得合适的医护，包括提供一个安全的门户网站，以便您查看给付申请状态，查阅 *保险福利说明 (EOC)*，或了解您的自费金额、共付额以及免赔额差距。

## 善用网络。掌控一切

您知道吗，您可以随时访问有关医保计划的有益资源和信息？一切都在我们的网站上！请访问 [Ambetter.CoordinatedCareHealth.com](http://Ambetter.CoordinatedCareHealth.com)，掌控您的健康。

在我们的网站，您可以：

- 查找 PCP。
- 寻找其他服务提供者，比如药房。
- 查找健康信息。
- 了解能帮助您获得并保持健康的各项计划与服务。

用您的网上会员帐户：

- 支付每月账单。
- 打印临时会员卡或申请新卡。
- 查看给付申请状态和付款信息。
- 阅读会员资料（您的 *保险福利说明*、*福利表*、*本手册*）。
- 跟踪您的 My Health Pays™ 奖励。
- 完成健康评估。



# 承保的服务

## 您的医保计划承保哪些服务？

我们希望满足您的保健需求。因此，我们的医保计划承保广泛的医疗服务和行为健康服务。

纳入承保范围并符合报销条件的服务必须是：

- 在您的保单中有说明。
- 是医疗上必需的。
- 由治病的服务提供者或基础保健服务提供者 (PCP) 开出处方。
- 得到我们的授权（必要时）。
  - 例如：
    - » 由网络外提供者提供的服务或就诊。
    - » 某些外科手术。
    - » 住院。

想要了解某项服务是否需要授权，或想查看您请求授权的服务的状态？请致电会员服务部，电话号码：1-877-687-1197 (TDD/TTY:1-877-941-9238)。如果您接受服务前未获得事先授权，则可能需要自己负担全部费用。关于事先授权，您可以在第 35 页了解更多信息。

您可以在福利表中查到有关特定共付额、费用分摊和免赔额的信息。关于不受保项目清单，请参照保险福利说明。



您每次接受医护，请确保使用 Ambetter 网络内服务。

事先授权意味着您去看服务提供者前，某项服务必须已经得到批准。

您的福利表可在网上查到。只需登入您的网上会员帐户即可。



## 这里介绍您的医保计划承保哪些服务

预防保健服务是常规体检，旨在尽早发现问题，防患未然。随时了解这些服务，帮助您保持健康！务必预约好预防保健就诊的时间。

### 我们承保这些预防保健服务：

所有成年人：	女性：	婴儿、儿童和青少年：
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 年度健康体检。</li> <li>• 血压筛查。</li> <li>• 忧郁症筛查。</li> <li>• 疾病控制与预防中心 (CDC) 推荐的免疫接种和疫苗，比如流感疫苗。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 年度女性健康体检。</li> <li>• 避孕。</li> <li>• 子宫颈癌筛查。</li> <li>• 吸烟筛查。</li> <li>• 哺乳支持和用品。</li> <li>• 妊娠相关服务。               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rh 血型不合筛查。</li> <li>- 妊娠糖尿病筛查。</li> <li>- 铁质缺乏筛查。</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 儿童健康体检。</li> <li>• CDC 推荐的免疫接种和疫苗。</li> <li>• 新生儿筛查，比如听力筛查和苯酮尿症 (PKU) 筛查。</li> <li>• 三岁及以下儿童的发育筛查。</li> <li>• 肥胖筛查和咨询。</li> </ul>

### 我们承保：

- 美国预防服务特别工作组 (United States Preventive Services Task Force) 推荐的 A 级或 B 级预防服务。访问此链接，了解根据《平价医疗法》免费承保的所有预防服务。
- CDC 推荐的免疫接种和疫苗。
- 健康资源与服务管理局 (Health Resources and Services Administration, HRSA) 支持的女性预防保健
- 美国儿科学会推荐的婴儿、儿童和青少年健康体检时间表。



当您获取预防保健服务时，记得使用网络内服务提供者。使用 Ambetter.

CoordinatedCareHealth.com 上的 Find a Provider (查找服务提供者) 工具，了解服务提供者是否属于网络内。



要想查看承保的所有预防保健服务，请参阅 [保险福利说明](#)。



## 您的医保计划还承保：

- 后天脑损伤服务。
- 救护车服务。
- 泛自闭症障碍服务。
- 行为健康服务和心理健康福利。
- 急诊医护。
- 适应训练、康复和延续护理设施福利。
- 居家保健服务。
- 善终关怀。
- 药房服务
- 紧急医护服务（网络内）
- 第二医疗意见
- 内科和外科服务，包括：
  - 医院服务。
  - 外科服务。
  - 医师服务（PCP 和专科医生）。
  - 专业服务。
  - 医疗用品。
  - 诊断测试。
  - 化疗。
  - 血液透析。
  - 麻醉剂。
  - 氧气。
  - 因受伤而需要的牙科服务。
  - 糖尿病器械和用品。
  - 脊椎推拿服务。
  - 生育护理。
  - 耐用医疗器械。
  - 言语和听力福利。
  - 门诊处方药福利（见第 31 页 药房福利）。
  - 依据美国预防服务工作小组 (USPSTF) 的建议提供的预防保健服务。
  - 移植服务。
  - 儿科视力服务。
- 所有经 FDA 批准的避孕措施
- 女性健康服务包括自愿/非自愿流产。

## 您的医保计划可包括\*：

- 备选的常规成人视力服务（预防眼科检查、眼镜和/或隐形眼镜）。
- 您的福利包括三次免费就诊。这仅包括看 PCP 的实际次数。任何化验、放射学检查（X 光）、小手术或此次就诊期间提供的其他服务仍需遵照免赔额和共保额规定。医院任职 PCP 的设施费也未包括在内，需遵循免赔额规定。预防保健门诊，包括年度健康体检，不计入免费就诊。我们另行承保预防保健门诊。

\*承保范围因医保计划而异。关于您的具体承保范围，请参阅您的福利表。



请参阅 [保险福利说明](#)，了解每项承保服务的详情。有些服务有某些排除条款和限额规定。



我们仅承保网络内服务（急诊除外）。如果您没有事先取得批准就去看网络外的服务提供者，您需要支付与这些服务有关的所有费用。使用 [Ambetter.CoordinatedCareHealth.com](#) 上的 Find-a-Provider（查找服务提供者）工具，确保服务提供者属于网络内。



保险福利说明完整地列出了承保限额和不受保项目，以及您的特定医保计划所承保的保健服务。



Ambetter 药品集列出了所有承保药物的完整清单。请在 Ambetter.

CoordinatedCareHealth.com 网站阅读您的保险福利说明。

## 哪些服务不承保？

我们提供许多重要的保健福利和健康筛查。但是，仍有某些服务未纳入承保范围。

**通常，我们仅承保符合以下条件的服务和用品：**

- 由医生实施或订购。
- 在医学上对诊断或治疗您的伤病是必要的。
- 由预防保健承保。

**一般而言，我们不承保：**

- 在承保开始前或结束后提供的服务或用品。
- 收费高于合格服务的费用。
- 体重控制服务。
- 不孕症服务或药物。
- 乳房缩小或增大（除非医疗上必需）。
- 美容护理（承保的外科手术或伤害治疗后进行的重建手术、或为出生起就投保的儿童纠正出生缺陷所提供的服务除外）。
- 眼科屈光手术（矫正近视、远视或散光）。
- 试验或研究性质的治疗或未经验证的服务。
- 在美国境外接受的治疗（最多连续旅行 90 天期间接受医学上必需的急诊服务除外）。
- 蓄意施于自身的身体伤害。
- 因会员中毒造成的伤病，心理健康和物质使用障碍福利条款有明确规定的情况除外。
- 自然疗法提供者提供的服务，包括门诊提供的针灸服务和另类治疗。



## 在外地如何获取医疗服务

您不在服务区域期间，我们无法承保您的常规医护或维护性医护。但是，我们的确承保紧急医护，但是您必须首先联络您的基础保健服务提供者 (PCP)。您的 PCP 能帮助您确定最佳的医护类型。

如果您暂时不在服务区域，并有医疗或行为健康上的紧急问题，请致电 911 或前往最近的急诊室。请务必在一个工作日内给我们打电话，报告您的急诊情况。急诊医护无需事先批准。

## 服务提供者计费：会发生什么事情

接受医疗服务后，您可能会从服务提供者处收到一份账单。服务提供者只能对您计收应由您承担的那部分承保服务费用。这包括您的免赔额、共付额和费用分摊比例。如果您收到的服务提供者账单并未反映福利表所列的费用分摊，请立即与我们联系。这很重要。

在某家网络内医院接受医护时，一些医院任职的服务提供者（比如麻醉师、放射科医师、病理科医师）可能并未作为网络内服务提供者与我们签约。**这些服务提供者可能会将我们的准许金额与该服务提供者收取的费用之间的差额开在您的账单。这称为“差额收费”。**我们鼓励您，在您开始治疗前询问将要为您治疗的服务提供者，以便了解他们是否加入了我们的网络。

一些在医院任职的服务提供者可能会在提供服务时收取设施费，这笔费用将列入您的账单。

您可以致电会员服务部，将您收到的账单或对账单邮寄或传真给我们。我们将查明为什么服务提供者给您寄账单，并尽快给您答复。

### Coordinated Care 提供的 Ambetter

1145 Broadway, Suite 300  
Tacoma, WA 98402

Ambetter 会员服务部：1-877-687-1197  
TTY/TDD：1-877-941-9238  
传真：1-877-941-8078



请务必在一个工作日内给我们打电话，报告您的急诊情况。急诊医护无需事先批准。



如果您收到的服务提供者账单并未反映福利表所列的费用分摊，请立即与我们联系：1-877-687-1197 (TDD/TTY:1-877-941-9238)。



## 如何就承保服务提交给付申请

服务提供者通常会代您提交给付申请，但有时您可能需要自己承担承保服务的费用。这通常发生在如下情况：

- 服务提供者未与我们签约。
- 您在服务区域外看急诊。

如果您付费获得的服务属于我们同意承保的范围，您可以要求报销所付金额。我们会调整您的免赔额、共付额或费用分摊比例，为您报销费用。

如要申请报销承保服务，您需要向服务提供者获取一份详尽的给付申请副本。您还需提交一份您为什么付费获取该承保服务的说明。请将这些资料寄送到如下地址：

**Ambetter from Coordinated Care**

Attn: Claims Department

P.O. Box 5010

Farmington, MO 63640-5010

收到您的给付申请后，我们会告诉您我们已经收到您的申请，开始调查，并索取解决该申请所需的所有物品。我们将在 15 天内完成这项工作。

我们还会在 15 天内以书面方式通知您我们已经接受还是否决了您的给付申请。如果我们在 15 天内无法就您的给付申请作出决定，我们会告诉您，并说明为什么需要更多时间。

我们会在收到给付申请后 45 天内接受或否决之。如果我们否决您的给付申请，该通知将载明理由。如果我们同意给付您的全部或部分费用，我们会在发出通知后五个工作日内付款。



## 您何时需要转诊？

如果您患有某种特定的健康问题、病况、伤病，或许需要看专科医生。专科医生是在特定医疗保健领域受过训练的服务提供者。如果您要看专科医生，应由 PCP 转介。

这里介绍一些可能需要 PCP 转介的服务：

- 专科服务，包括长期或持续看特定服务提供者的转介。
- 诊断检测（X光检查和化验）。
- 高科技成像技术（CT 扫描、MRI、PET 扫描等）\*。
- 定期医院门诊服务。
- 择期入院\*。
- 诊所服务。
- 肾透析（治疗肾病）。
- 耐用医疗器械 (DME)\*。
- 居家保健\*。

\*必需事先经由 Coordinated Care 提供的 Ambetter 授权。



如果您需要的服务是 PCP 无法提供的，他/她可以推荐专科服务提供者。不必提供纸质转介。

# 您的基础保健服务提供者(PCP)



您看 PCP 时，请始终牢记随身携带会员卡和带照片的身份证件。



记住挑选一名网络内 PCP！查看我们的服务提供者名录，了解您的全部选项及其联络信息。该名录在 Ambetter.

CoordinatedCareHealth.com/findadoc 上 Find a Provider (查找服务提供者) 网页。

如果您不挑选 PCP，我们可以为您指派一位。参阅[第 18 页]，今天就选 PCP。

看 PCP 做常规体检，能帮助您及早发现问题，并让您有资格通过 My Health Pays 帐户领取奖励。

## 什么是基础保健服务提供者？

基础保健服务提供者是您的主要医生。他/她又称私家医生。PCP 是照顾您各方面保健需求的人，从预防保健到基本健康需求，无所不包。您生病，不知道怎么办时，应该联络 PCP。

您必需有 PCP。如果您尚未选好，那么现在正是时候。查阅 [第 18 页]，帮助选择 PCP。您选好 PCP 后，就应安排预防保健门诊。记住，您应逐渐熟悉您的 PCP，并建立健康的关系。那就从今天开始做起！

### 您的 PCP 将：

- 提供预防保健。
- 按照需要定期为您体检。
- 按照需要提供常规免疫接种。
- 及时提供服务。
- 您在其他地方接受医护时与其他医生配合。
- 与 Ambetter 协调专科医护。
- 提供您所需的任何持续医护。
- 更新您的医疗记录，包括跟踪记录您从所有服务提供者处获得的所有医护。
- 对所有患者一视同仁。
- 确保您能够随时联系到他/她或另一位服务提供者。
- 讨论什么是医护事前指示，并将该指示妥善存入您的病历。



## 挑选合适的基础保健服务提供者 (PCP)

您可以挑选我们的网络内任何一位仍在接纳病人的 PCP。选择权在您！您将能选择：

- 家庭医疗。
- 全科医生。
- 内科。
- 护理医生\*。
- 医生助理。
- 产科医生/妇科医生（女会员）
- 儿科医生（儿童会员）。
- 自然疗法

\*如果您选护理医生担任 PCP，您的福利承保和共付额无异于网络内的其他服务提供者。参阅福利表，了解更多信息。



您成为会员时，可能已经选好 PCP。如果没有，我们可以为您指派一名 PCP。您可以随时改换 PCP。如要了解更多信息，请访问 Ambetter.

[CoordinatedCareHealth.com](http://CoordinatedCareHealth.com)。

如要更好地了解某位特定的 PCP，请致电 1-877-687-1197 (TDD/TTY:1-877-941-9238)。

您也可以在 Ambetter.

[CoordinatedCareHealth.com](http://CoordinatedCareHealth.com) 上 Find a Provider（查找服务提供者）页面看到服务提供者名单。



您预约不到 PCP? 您需要后续医护方面的帮助? 请致电会员服务部: 1-877-687-1197 (TDD/TTY:1-877-941-9238)。我们随时相助。

## 与 PCP 预约

如果要与 PCP 预约, 请在工作时间给他/她的办公室打电话, 约好就诊时间和日期。如果您需要取消或更改预约, 请提前 24 小时打电话。每次依约就诊, 务必带上会员卡和带照片的身份证件。

### 应提前多久预约?

您应及时与 PCP 预约。将预约类型与提前期匹配。提前期是预约看病通常所需提前的时间。服务提供者应确保在该时间框架内给您看病。这里列出有待遵循的一般指导原则:

预约时间框架:	
预约类型	提前期 (等候期)
PCP - 常规就诊	10 个工作日
PCP - 成人看病	48 小时
PCP - 儿科看病	24 小时
行为健康 - 常规就诊	10 个工作日
专科医生	15 个工作日
紧急医护提供者	无需授权
行为健康紧急医护	无需授权
急诊服务提供者	立即 (每周 7 天每天 24 小时) 且无需授权
行为健康且无生命危险的紧急情况	6 小时内
初次就诊 - 孕妇	14 个日历日



您可以致电 PCP 办公室, 了解下班后在您的区域获取医护的信息。如果您有紧急健康问题或疑问, 在正常工作时间无法与 PCP 联系, 可以致电每周 7 天每天 24 小时护士咨询热线: 1-877-687-1197 (TTY/TDD 1-877-941-9238)。如果您有紧急情况, 请拨打 911 或前往最近的急诊室。



## 日夜关爱

有时，您需要就医，而 PCP 的办公室已经关门。如果发生这种情况，不要担心。只需致电一周七天、一天 24 小时护士咨询热线，电话号码：1-877-687-1197 (TDD/TTY:1-877-941-9238)。始终会有注册护士接听电话，随时解答您提出的健康问题。在紧急情况下，致电 911 或径直前往最近的急诊室。

## 改换 PCP

我们希望您满意服务提供者提供的医护。因此，如果您因故想换 PCP，请访问 [Ambetter.CoordinatedCareHealth.com](http://Ambetter.CoordinatedCareHealth.com)。请登入您的网上会员帐户，遵照以下步骤：

1. 单击帐户首页上“**My Health**”心形图标。
2. 在您当前的健康概览页面，单击“**Choose Provider**”（选择服务提供者）。
3. 从列表中挑选一位 PCP。务必挑选一位目前仍在接纳新病人的 PCP。

## 如果您的服务提供者离开我们的网络该怎么办？

如果您的 PCP 计划离开我们的服务提供者网络，我们将在他/她意图离开前，提前 30 天（或在我们知道后尽快）通知您。您知道您的 PCP 即将离开后，请尽快联系会员服务部，电话号码是 1-877-687-1197 (TDD/TTY:1-877-941-9238)。我们能帮助您挑选一位新的 PCP。您的 PCP 退出我们的网络后，我们还将继续根据保险福利说明中的条款，继续承保您的 PCP 健康服务至少 30 天。

如果您的 PCP 退出网络时您处于第二或第三孕期，可以继续看该 PCP，直至您分娩，并完成首次产后检查。只要您的 PCP 不是因为质量原因或欺诈而离开网络，您就可以这样做。如果您身患绝症，则可以在事先授权的情况下，继续无限期看您的 PCP。

如果您看的专科医生退出我们的服务提供者网络，请致电会员服务部，电话号码：1-877-687-1197 (TDD/TTY:1-877-941-9238)。我们将与您配合，确保您的医护得以延续。我们还将帮助您另找一位网络内的专科医生。



一周七天一天 24 小时护士咨询热线始终开通。请致电提出您的健康问题：1-877-687-1197 (TDD/TTY:1-877-941-9238)。



如要另找一位网络内的服务提供者或专科医生，请在 Ambetter.CoordinatedCareHealth.com/findadoc 的 Find a Provider (查找服务提供者) 页面查找服务提供者名单。



如果您需要急诊服务，请查阅急诊医护部分：[第 22 页]。

记住：只有急诊服务或经过事先授权的服务，我们才会承保网络外服务提供者的费用。

## 如果您的服务提供者离开我们的网络该怎么办? (续)

为了继续提供上述承保，该 PCP 或专科医生必须同意：

- 以我们的报销款为全额付款，即费率与他/她离开我们的网络前相同。
- 其收取的共付款金额不会超过离网前对您收取的共付款。
- 坚持我们的质量保证标准，并提供与您的医护相关的必要医疗信息。
- 遵循我们的政策和程序，包括关于转介、授权要求以及在适当情况下根据治疗计划提供服务的要求。

## 网络外的服务提供者怎样?

您应始终尽量看网络内的服务提供者。但是如果您需要看网络外服务提供者，就必须与您的 PCP 做好医护安排，并征得我们的批准。凡是预约网络外服务提供者，都必须经过我们批准后，您才能获得非急诊或非紧急治疗。

即使我们批准您与网络外服务提供者预约，您的共付款和免赔额也不会更改。授权得到批准时，我们会告诉您。如果您未得到我们的事先授权，我们就无法提供任何福利、保险或报销。您将自行承担任何及一切费用。

在某家网络内医院接受医护时，一些医院任职的服务提供者（比如麻醉师、放射科医师、病理科医师）可能并未作为网络内服务提供者与我们签约。这些服务提供者可能会将我们的准许金额与该服务提供者收取的费用之间的差额开在您的账单。这称为“差额收费”。我们鼓励您，在您开始治疗前询问将要为您治疗的服务提供者，以便了解他们是否加入了我们的网络。



# 何处求医

## 在合适的地方获得合适的医护

您需要医疗服务时，必须能快速决定去哪里看病，或怎么做。了解您的选项！其中包括：

1. 致电一周七天一天 24 小时护士咨询热线。
2. 与基础保健服务提供者 (PCP) 预约。
3. 去紧急医护中心就诊。
4. 去急诊室 (ER)。

您的决定取决于您的具体情况。下一节更详细地说明您的每一个选项，请继续阅读。

记住，您的服务提供者必须是网络内的。使用网络内的服务提供者能为您节省医疗费开支。您每次接受医疗服务，都需要会员卡。

## 病情没有生命危险时的处理方式

请致电一周七天一天 24 小时护士咨询热线或去看您的 PCP。

### 在如下情况，请致电一周七天一天 24 小时护士咨询热线：

- 您需要知道是否应该立即就医。
- 您照顾生病的儿童需要帮助。
- 您需要有关您的健康问题的答案。

### 在如下情况，请看您的 PCP：

- 您需要健康问题方面的帮助，比如感冒、流感和发烧。
- 治疗持续的健康问题，比如哮喘或糖尿病。
- 常规体检。
- 免疫接种。
- 需要有关您的总体健康的建议。



随时致电一周七天一天 24 小时护士咨询热线:1-877-687-1197 (TDD/TTY:1-877-941-9238)。



## 何时去紧急医护中心

在如下情况，去紧急医护中心是一个好办法：

- 您需要立即就医
- 您的基础保健服务提供者 (PCP) 无法立刻给您看病
- 您不在 PCP 办公室附近。

此外，去紧急医护中心接受非危重护理，等待时间很可能比急诊室 (ER) 短得多。您使用紧急医护中心时，自付费用可能低于急诊。

常见的紧急医护问题包括：

- 扭伤。
- 耳朵感染。
- 高烧。
- 流感症状伴有呕吐。

如果您认为您需要去紧急医护中心，请遵循这些步骤：

- 致电您的 PCP。您的 PCP 可以在电话上给您医护指导，或指导您前往合适的地方就医。
- 如果 PCP 办公室已经下班，您有以下两个选项，可以选择其中之一：
  1. 请致电一周七天、一天 24 小时护士咨询热线，电话号码：1-877-687-1197 (TDD/TTY:1-877-941-9238)。护士将在电话上帮助您，或指导您寻求其他医护。您可能必须把您的电话号码告诉护士。
  2. 访问我们的网站 [Ambetter.CoordinatedCareHealth.com/findadoc](http://Ambetter.CoordinatedCareHealth.com/findadoc)，输入您的邮政编码，选“Other”（其他）。在“Select Specialty”（选择专科）下拉菜单，选“Specialty Clinic, Clinic/Center:Urgent Care”（专科诊所，诊所/中心：紧急医护）。

查看福利表，了解您必须为紧急医护服务承担的费用。



准备好会员卡和带照片的身份证件。任何时候您接受任何一类护理都需要这些证件。

紧急医护不是急诊医护。只有医生让您去看急诊，或您发生危及生命的紧急情况时才去急诊室。



任何时候您的服务提供者都必须是网络内的。使用网络内的服务提供者能为您节省医疗费开支。



## 何时去急诊室

凡是不立即就医就可能危及您的生命（或孕妇的胎儿生命）的情况都被认为是紧急情况。急诊服务治疗事故受伤或突发疾病。服务区域内和服务区域外的急诊医疗和行为健康服务，都属于我们的承保范围。我们每周 7 天每天 24 小时承保这些服务。

### 如果您有如下情况，请去急诊室：

- 骨折。
- 流血不止。
- 分娩疼痛或其他出血（孕妇）。
- 严重胸痛或心脏病发作症状。
- 服药过量。
- 服毒。
- 严重烧伤。
- 休克症状（出汗、口渴、头晕、脸色苍白）。
- 惊厥或癫痫发作。
- 呼吸困难。
- 突然无法视物、活动或言语。
- 枪伤或刀伤。

### 以下情况不要去急诊室：

- 流感、感冒、喉咙痛或耳痛。
- 扭伤或拉伤。
- 不需要缝针的割伤或擦伤。
- 配更多药物或处方药加配药量。
- 尿布疹。

如果您去网络外的急诊室，却并非真正需要急诊，则可能需要自己负担医保计划不予承保的金额。这部分金额可能很高，而且不计入医保计划的费用分摊比例和免赔额。



不知道自己的情况是否属于紧急情况？致电一周七天一天 24 小时护士咨询热线：

1-877-687-1197

(TDD/TTY: 1-877-941-9238)。



如果您（或胎儿）有生命危险，  
请去急诊室。

根据您的医保计划而定，您  
可能必须承担急诊共付额。

## 急诊室仅为紧急情况服务

如果您在不需立即就医或看急诊时去急诊室，结果可能是等待时间更长，花钱更多。因此，切记仅在真正紧急的情况下才使用急诊室。

如果您不确定是否需要急诊医护，没有关系。先致电您的 PCP。他/她会告诉您怎么做。如果 PCP 不在，请致电一周七天一天 24 小时护士咨询热线，电话号码：1-877-687-1197 (TDD/TTY:1-877-941-9238)。

如果您的情况严重，请致电 911 或去距您最近的急诊室。您可以去任何医院接受急诊服务。在紧急情况下，您可以去网络外的医院就诊。但是您本人或您的代表必须在您入院后一个工作日内给我们和您的 PCP 打电话。这将帮助您的 PCP 安排您可能需要的任何后续医护。

您可以致电 911，接通当地的入院前紧急医疗服务系统，获得紧急行为健康服务。我们不会拒绝承担您为紧急行为健康病况所花的医疗费和交通费。



# 健康管理计划

## 我们为您管理健康提供便利

我们致力于为您和家人提供优质的医疗保健。我们希望为您带来健康,让您保持健康,帮助您治疗疾病或残障。

为帮助您管理健康,我们提供数项计划:医护管理、疾病管理以及 Start Smart for Your Baby® 健康妊娠和计划生育计划。这些有益的计划全都免费包括在您的医保计划中。

下一节将概述这些计划,并在您符合资格的情况下帮助您注册。

## 医护管理计划

我们了解特殊的健康需求,并愿意帮助您管理可能遇到的任何情况。我们的医护管理服务能帮助解决复杂的医疗需求或行为健康需求。如果您符合医护管理条件,我们将为您配备一名医护经理。医护经理是注册护士或社会工作者,他们训练有素,帮助您:

- 更好地了解并管理您的健康状况。
- 协调各项服务。
- 获取社区资源。

您的医护经理将配合您和您的医生,帮助您获得所需的医护。如果您有严重的疾病,医护经理会配合您、您的基础保健服务提供者(PCP)和管理服务提供者,制定一项医护计划,满足您的需求和您的看护者的需求。



如果您认为自己能受益于我们的医护管理计划或疾病管理计划,请致电会员服务部,电话号码: 1-877-687-1197 (TDD/TTY:1-877-941-9238)。



医护管理计划帮助您管理复杂的健康状况。疾病管理计划帮助您管理特定的健康状况。还有疑问吗？请致电会员服务部：1-877-687-1197 (TDD/TTY:1-877-941-9238)。



您准备好戒烟了吗？这是您为自己的健康所能做的最重要的事情。我们知道戒烟有多难，因此愿意在此助您一臂之力。我们的戒烟计划为您提供所需的支持和信息，帮助您一劳永逸地戒除烟瘾。

## 疾病管理计划

如果您有慢性病或特定的健康问题，我们的疾病管理计划能助您一臂之力。我们与全国公认的计划合作，提供各项服务。服务项目包括电话外联、宣传教育和支持。我们希望您能充满信心、了解并控制病情，减少并发症。

我们提供以下疾病管理计划：

- 哮喘 - 儿童和成人。
- 冠状动脉疾病（心脏病） - 30 岁以上。
- 忧郁症。
- 糖尿病 - 儿童和成人。
- 高血脂。
- 高血压和高胆固醇。
- 腰痛。
- 戒烟 - 18 岁以上。
- 如果医护管理认为有必要，还会提供远程医护管理 (TCM)。



## 计划生育服务

计划生育服务能帮助您避孕。这些服务包括：

- 避孕辅导。
- 凡 FDA 批准的避孕药，一律无分摊费用。
- 紧急避孕药无需分摊费用，无需处方。
- 计划生育教育。
- 检查和治疗。
- 化验和检测。
- 医学上批准的方法和程序。
- 药房用品和用具。

## 妊娠前及妊娠服务

- 请在怀孕前看医生，让身体做好怀孕准备。
- 当您认为自己怀孕后，立即去见医生。要保持健康，有个良好的开端，您和宝宝需尽早看医生。
- 保重身体！保持健康的生活习惯，如运动，三餐均衡、有益健康，夜间休息 8-10 小时。
- 现在或怀孕期间不吸烟、不喝酒、不吸毒。
- 填写怀孕通知表（预产期前至少 6 周填写本表，免费领取汽车安全座椅）。您可以登入安全的会员帐户，在网上填写本表。

## Start Smart for Your Baby<sup>®</sup>

如果您怀孕了，那么 Start Smart for Your Baby<sup>®</sup> 就是我们专门为您设计的特殊妊娠计划。通过 Start Smart for Your Baby<sup>®</sup>，您获得资源和支持，在妊娠阶段和婴儿阶段获得帮助。请联络会员服务部，电话号码是 1-877-687-1197 (TDD/TTY:1-877-941-9238)，了解详情或注册。



如果您怀孕了，请尽快告诉我们！请致电 1-877-687-1197 (TDD/TTY:1-877-941-9238) 或登入您的安全会员帐户，填写怀孕通知表，即有资格领取奖励，比如汽车安全座椅。

# 保健计划 回报多



我们的健身和保健计划能帮助您保持健康。还能帮助您赚钱。掌控自己的健康状况，从中获得回报。

## My Health Pays™ 计划

My Health Pays™ 会因为您接受年度预防保健服务而奖励您。

您的 My Health Pays™ VISA 预充值卡每年最多可赚取 365 美元。

50 美元	成为 2016 年会员后最初 90 天内填写 Ambetter 新会员调查问卷网上调查。
50 美元	到您的基础保健服务提供者 (PCP) 接受年度健康体检。
25 美元	秋天 (9 月 1 日 - 12 月 31 日) 打每年的流感疫苗。
每月最多 20 美元	每月去健身房至少八次。

### 用您的奖励款帮助支付：

- 医生的共付额\*
- 免赔额
- 共保额
- 每月的保费款

您一旦获得奖励，我们就会自动将其存入您的 My Health Pays™ VISA® 预充值卡，您无需操作！要想查看承保项目的完整清单，请登录您的网上安全会员帐户。您也可以了解如何花掉奖励、查看余额等更多信息。

\*My Health Pays 奖励不能用来支付药房共付额。

## 健身报销计划

健康的生活方式选择应该是经济实惠的。为帮助您保持健康，参加运动，我们将鼓励您定期使用健身俱乐部或健身房。当您参与健身房报销计划时，我们将给您报销一部分月费，并把款项存入您的 My Health Pays™ VISA® 预充值卡。如需详情，请访问 [Ambetter.CoordinatedCareHealth.com](http://Ambetter.CoordinatedCareHealth.com)。



在您的网上会员帐户跟踪记录您的 My Health Pays™ 奖励。立即注册查看您的奖励。



查看福利表，了解您去健身房能报销多少金额。健身房费用报销要求必须在我享有 Ambetter 保险期间而且在需要报销月份结束后三十 (30) 天内递交方会考虑报销要求。我理解我必须是 Ambetter 的现行会员方可获得健身房费用报销。



# 行为健康服务

## 心理健康和物质使用障碍服务

只要您有需要，就能得到帮助。我们提供心理健康和物质使用障碍福利，并不区别对待。这些服务涵盖对以下问题的诊断以及医疗上必需的积极治疗：

- 心理健康障碍。
- 物质使用障碍。

行为健康服务的共付款、免赔额和治疗限制与身体健康服务相同。

您可以选择我们行为健康网络中的任何服务提供者。您不需要基础保健服务提供者 (PCP) 的转介。

一些行为健康服务可能需要取得事先授权。请参考[保险福利说明](#)或联络会员服务部，了解更多详情。



如果我们未准予事先授权，会通知您和您的服务提供者，并提供有关申诉程序的信息。请查阅[会员投诉与申诉程序](#) [第 # 页]，了解更多信息。



## 药品保险

我们的药房计划提供高品质、合乎成本效益的药物治疗。我们与服务提供者和药剂师配合，确保承保各种药物，治疗多种病症。在服务提供者订购时，我们承保处方药和某些非处方药。

我们的药房计划并不承保所有药物。一些药物需要事先授权或对年龄、剂量和最大数量做了限制。请查阅 Ambetter 药物清单，了解所有承保药物的完整清单。

如需门诊处方药保险的更多详情，请查阅 [保险福利说明](#)，您可以在 [Ambetter.CoordinatedCareHealth.com](#) 上您的网上会员帐户中查到。

## Ambetter 药物清单

Ambetter 药物清单或药品集是我们承保的处方药的清单。该药品集包括您通过零售药店及邮购药店获得的药物。Ambetter 药房与治疗委员会 (Pharmacy and Therapeutics (P&T) Committee) 继续评估药品集，确保以最恰当最有成本效益的方式使用药物。药房与治疗委员会由代表当地利益的医师、药剂师和其他医务人员组成。

**药品集的定义** — 药品集是得到美国食品与药物管理局 (FDA) 批准并通过处方药福利承保的现有品牌药和仿制药指南。仿制药的活性成分与同类品牌药相同，应视为一线治疗药物。FDA 要求仿制药的安全性和药效与品牌药相同。如果没有仿制药，可能有一种以上品牌药能治病。如果药品集上的仿制药不适合您的状况，则在等级 2 列出了首选的品牌药，帮助确定适合用于临床、具有安全性和成本效益的品牌药。

请注意，药品集无意列出处方药福利所承保的所有药物。可能并未涵盖药物的所有剂型或规格。此清单定期审核更新，可能随时更改。药物可能有增删，也可能增加其他要求，以便批准特定药物的持续使用。

特定的处方药福利计划设计可能并未涵盖某些产品或类别，而无论这些药物是否出现在药品集中。请查阅您的福利，了解药品的承保限制和费用分摊比例。



如需最新的 Ambetter 药物清单，请访问 Ambetter.

[CoordinatedCareHealth.com](#) 或致电会员服务部，电话号码：1-877-687-1197 (TDD/TTY:1-877-941-9238)。

如果您想了解有关药房计划的更多信息，请访问 Ambetter.

[CoordinatedCareHealth.com](#) 或致电 1-877-687-1197 (TDD/TTY:1-877-941-9238)。



## 非处方药？

我们承保多种非处方 (OTC) 药。您可以在药品集中找到所承保的非处方药的清单，上面标有“OTC”字样。我们的药品集承保由持照服务提供者开出的处方药。处方必须符合所有法律要求。

## 如何配处方药

配处方药很简单。您可以在网络内零售药房或邮购药房配处方药。

如果您决定在网络内药房配处方药，可以用服务提供者名录查找您附近的药房。您可以在 [Ambetter.CoordinatedCareHealth.com](http://Ambetter.CoordinatedCareHealth.com) 的 Find a Provider (查找服务提供者) 页面访问服务提供者名录。这一工具不仅能让您搜索医生，还能搜索医院、诊所和药房。您还可以致电会员服务部的代表，帮助您查找药房。在药房，您需要向药剂师出示处方和会员卡。

对于特定的福利计划，我们还通过邮购或网络内零售药房，供应三个月（90 天）维持药量。这类药物治疗长期病症，如高血压、哮喘和糖尿病。您可以在 [Ambetter.CoordinatedCareHealth.com](http://Ambetter.CoordinatedCareHealth.com) 查到承保药物清单和延时药房。我们也可以直接给您邮寄这些清单。



如果您定期服用一种以上处方药，我们的送货到家计划可能正好适合您。您登记参加后，处方药就会安全地送到您的家门。如要报名参加送货到家计划，请致电邮购药房，电话号码：1-800-785-4197。

# 成人视力福利



有关您的特定共付款和/或免赔额的信息，请参阅福利表。

## 在您的医保计划中增加视力保险

我们为 19 岁及以上的会员提供视力保险套餐，供其选择加入医保计划（19 岁以下会员的所有医保计划都包括视力保险，无需另行付费）。选择增加视力保险套餐的 19 岁及以上会员将获得：

- 常规视力检查
- 镜片完全承保
- 130 美元零售眼镜补贴，用于购买眼镜框或隐形眼镜，以取代眼镜
- 医疗上必需的眼科护理服务





# 医疗利用管理

## 什么是医疗利用管理？

我们希望确保您获得合适的医护和服务。我们的医疗利用管理流程用于确保您获得所需的治疗。

我们将批准医疗上必需的所有承保福利。我们的医疗利用管理 (UM) 部审查所需的服务是否属于承保的福利。如果是承保的，UM 护士会审查该服务在医疗上是否必需。他们通过查阅医疗记录以及洽询医生，找到答案。我们不会以批准或否决服务作为医生或员工获得奖励或报酬的依据。所有决定都以适当的医护和承保范围为依据。

### 我们的审查项目：

- 医疗服务。
- 内科和外科用品。
- 某些药物。
- 其他服务。

### 为什么审查：

- 判定服务是否属于医保计划的承保范围。
- 判定服务在医疗上是否必需。
- 判定是否会以临床上适宜且具有成本效益的方式提供服务。

这些信息看似复杂，但本节将为您详加分解。我们用以下方法进行医疗利用管理：

- 事先授权。
- 医疗利用审查计划。
  - 前瞻性医疗利用审查。
  - 同步医疗利用审查。
  - 回顾性医疗利用审查。
- 不利决定通知。
- 审查标准。

有医疗利用管理方面的疑问？请致电  
1-877-687-1197 (TDD/TTY:1-877-941-9238)，获得解答。



请访问 [Ambetter.CoordinatedCareHealth.com](https://www.Ambetter.CoordinatedCareHealth.com)，  
查看您的授权及福利范围。



## 什么是事先授权？

有时，您需要经过我们批准后才能获得医疗服务。这一过程称为事先授权。事先授权意味着我们已经事先批准了医疗服务。

要了解某项服务是否需要授权，请咨询您的基础保健服务提供者 (PCP)、下达医嘱的提供者或会员服务部。我们收到您的事先授权申请时，护士和医生会审查该申请。我们会告知您本人和您的医生，该服务是获得批准还是遭到否决。

## 什么是医疗利用审查？

我们的医疗审查计划审查各项服务，确保您获得的医护将是帮助改进健康状况的最佳途径。

我们有三种不同的医疗利用审查方法：

- 前瞻性医疗利用审查。
- 同步医疗利用审查。
- 回顾性医疗利用审查。

## 前瞻性医疗利用审查

前瞻性医疗利用审查是在您获得服务前就审查和批准服务的方法。我们一旦从您那里收到必需的信息，就会进行前瞻性医疗利用审查。“必需的信息”包括：

- 面对面临床评估的结果（包括诊断性检查）。
- 或者
- 可能需要的任何第二意见。

一旦我们认定是批准还是否决服务后，就会以书面方式通知您和您的服务提供者。如果服务或福利遭到否决，但您不同意该决定，可以提出内部申诉[第#页]。

## 同步医疗利用审查

同步医疗利用审查是在持续服务或治疗计划（比如住院）进行期间实施评估的审查方法。这一流程认定何时不再需要治疗。它包括出院规划，确保您出院后获得所需的服务。



## 回顾性医疗利用审查

回顾性医疗利用审查在服务已获授权后进行。我们开展回顾性医疗利用审查是为了：

- 确保授权时提供的信息完整正确。
- 评估特殊情况下您获得的服务（例如，由于急诊，我们来不及接获授权或通知）。

## 不利决定通知

不利决定发生在医疗利用审查机构否决某项服务的时候，原因是服务并非医疗上必需，或属实验或研究性质。

您将收到书面通知，获悉我们是否作出了不利决定。您何时收到不利决定通知，取决于审查的类型（前瞻性、同步或回顾性）。

在不利决定通知中，您将收到有关为什么发出该通知的详细信息，以及您提交内部申诉所应遵循的时间框架。

如果您的病情危及生命，并收到了不利决定通知，您可以立即向独立审查组织（IRO）申诉。独立审查组织是持证第三方组织，能复核您的申诉（第 37 页）。如果您的病情危及生命，您不必遵照不利决定申诉程序。

## 审查标准是什么？

医疗利用管理委员会根据一套指导方针（即审查标准）作出决定。标准的建立、评估和更新由身为医疗利用管理委员会成员的服务提供者适当参与。该委员会依据有据可查的医疗或保健做法作出决定，并以客观的方式审查每项授权。医疗总监审查所有依据医疗必要性作出的否决决定。

### 备注：

我们的政策确保：

- 提供保健服务的决定仅以医护和服务的适宜性以及是否属于承保范围为依据。
- 否决承保或服务的执业人员或其他个人不会因此得到奖励。
- 对做出决定者提供的财务奖励并不鼓励他们做出导致医疗利用率降低的决定。



凡是在收到不利决定通知前获得的住院服务，您都不必承担财务责任。

您可能需对您在收到不利决定通知的次日（日历日）起获得的服务承担财务责任。



## 如果您对自己获得的医护不满

我们希望您始终都对我和我的服务提供者感到满意。但是如果您不满意，我们有处理问题的办法。为了确保您满意，我们提供以下流程：

- 投诉流程。
- 向华盛顿州保险局长办公室 (OIC) 提交投诉。
- 申诉流程。
- 由独立审查组织 (IRO) 进行的外部审查。

## 如何投诉

如果您对医护或我们作出的决定感到不满，可以投诉。如要投诉，请致电会员服务部，电话号码：1-877-687-1197 (TDD/TTY:1-877-941-9238)。您将在五天内收到投诉回执函以及书面投诉表格。请将此表填好后交给我们，以便我们受理您的投诉。如果您有问题，我们可以帮助您填写该表。

必须在发生相关事件后 180 天内向投诉部递交投诉。

\*可以在我们的网站上找到授权代表表格。

您可以通过邮件、传真或电话递交投诉。可以在我们的网站上 Member Resources (会员资源) 下面找到投诉表格。

### 邮寄地址：Ambetter from Coordinated Care

Attn: Grievance Coordinator

1145 Broadway, Suite 300

Tacoma, WA 98402

电话：1-877-687-1197 (TTY/TDD:1-877-941-9238)

传真：1-855-218-0588

Coordinated Care 提供的 Ambetter 会对您的投诉保密。我们会在两个工作日内告诉您我们已收到投诉。我们会尽量立即处理您的投诉。我们会在 30 天内解决您的投诉，并告诉您解决的方式。

口头投诉将在 48 小时内收到书面摘要回执。



想要了解作出某项特定的不利决定有何依据？您（或治疗提供者）应联络医疗管理部门，电话号码：1-877-687-1197 (TDD/TTY:1-877-941-9238)。



## 如果您对自己获得的医护不满 (续)

### 加急投诉

如果您的投诉涉及紧急情况或您可能被迫提前离开医院的情况，我们将在收到投诉之时起一个工作日内解决。在三个工作日内，您将收到一封信及解决投诉的办法。

### 非加急投诉

如果您提交了非加急投诉，您将在我们收到投诉后 30 个日历日内得到解决。

### 对投诉处理结果提出申诉

如果您对投诉处理结果不满意，可以提出申诉。您必须在 30 天内这样做。为回应您对投诉处理结果提出的申诉，我们将在您所在区域举行一次投诉处理结果申诉委员会会议。这是一次小型听证会。投诉处理结果申诉委员会包括我们的工作人员、服务提供者和会员。您将在申诉委员会开会前五天前五天收到听证会资料。您可以亲自参加听证会，请别人代您参加听证会，或与一名代表一起参加听证会。委员会将对投诉的最终决定提出建议。您将在提出投诉处理结果申诉后 30 天内收到我们的最终决定。

### 向华盛顿州保险局长办公室投诉

您也可以向华盛顿州保险局长办公室 (OIC) 提出投诉。向 OIC 投诉有数种方式：

- 访问 <http://www.insurance.wa.gov> 并填写投诉表。
- 发送电子邮件至 [InvestigationRequest@oic.wa.gov](mailto:InvestigationRequest@oic.wa.gov)。
- 把您的投诉邮寄到：

**Washington State Office of the Insurance Commissioner**  
P.O. Box 40255  
Olympia, WA 98504-0257

- 或把您的投诉传真到：1-360-586-0152



查看 [保险福利说明](#)，了解投诉和申诉的完整程序和流程，包括特定的存档细节和时间框架。您可以在您的网上会员帐户查阅 [保险福利说明](#)。



我们承诺绝不会因为您提出投诉或对我们的决定提出申诉而报复您或您的服务提供者。



如果您的申诉遭到否决，您还有权要求独立审查组织 (IRO) 审查。请参阅第 [40 页 IRO 网页链接] 了解更多信息。

## 如何提交申诉

申诉是指要求对遭到否决的服务、给付申请或转介进行审查。如果我们拒绝、减少或提前终止了某项服务，您可以对我们的决定提出申诉。申诉步骤如下：

1. Coordinated Care 提供的 Ambetter 申诉
2. 独立审查。

我们答复申诉有多快取决于您提交申诉的类型：

### 加急

- 危及生命、急迫或住院服务。
- 答复时间：一天。

### 标准

- 非急诊服务。
- 答复时间：30 天内

由原先没有介入您的案件的医生对申诉作出决定。该医生将完全公正。他/她不会受到过去审查您的案件的医生监督。

## 在申诉流程期间继续接受服务

如果您想在我们审查您的申诉的同时，继续接受之前得到批准的服务，您必须在您的否决信函日期之后的 10 个日历日之内告知我们。如果申诉流程的最后决定赞同我们的行动，则您可能需要为在申诉流程期间获得的服务付费。

### 第 1 步 - Coordinated Care 提供的 Ambetter 申诉

我们可以帮助您递交申诉。如果您递交申诉需要帮助，请致电会员服务部，电话号码：1-877-687-1197 (TTY/TDD:1-877-941-9238)。我们会在五 (5) 个工作日内告知您我们已收到申诉。您可以选择某人（包括律师或服务提供者）代表您并代您行事。您必须签署一份授权代表表格（可在我们的网站上获得），该人才能代表您。Coordinated Care 提供的 Ambetter 不承保向您的代表支付的任何费用或付款。这需要由您来支付。

自 Coordinated Care 提供的 Ambetter 否决函日期或否决给付申请的通知日期起 180 个日历日内，您可以提出申诉。您或您的代表可以亲自或书面递交与您的案例相关的信息。您可以将这些信息传真至 1-855-218-0589。如果您索取我们做出决定所依据的指南，我们可以向您提供。我们会对您的申诉保密。除非您同意我们可以在您的案件上花更长的时间，否则在没有提



## 在申诉流程期间继续接受服务 (续)

在您所申诉的相关服务的情况下，我们会在 14 个日历日内以书面方式向您提供我们的决定。我们的审查不会超过 30 个日历日，您向我们提供了书面同意的情况除外。如果是给付申请申诉或就已经提供的服务提出申诉，我们的审查不会超过 30 个日历日。

### 第 2 步 - 独立审查

如果您不同意 Coordinated Care 提供的 Ambetter 做出的决定，您可以要求对您的案例进行独立审查。您必须在 Coordinated Care 提供的 Ambetter 做出前一决定后 120 个日历日之内要求进行独立审查。请致电会员服务部求助，电话号码：1-877-687-1197 (TTY/TDD:1-877-941-9238)。如果您要求进行这样的审查，您的案件会在三个工作日之内被送往一个独立审查组织 (IRO)。您无需为此次审查付费。独立审查组织通常会在收到必需的信息后 15 个日历日内作出决定；审查不会超过 20 天。Coordinated Care 提供的 Ambetter 会告知您审查结果。

## 什么是加急申诉？

加急申诉是迅速得到答复的申诉。如果您的急诊医护或持续住院医护请求遭到否决，可以提出加急申诉。我们将在收到所有必需信息之日起一个工作日内答复您的申诉。届时将根据我们正在审查的病情、程序或治疗手段，处理您的加急申诉。

您也可以对否决紧急医护的决定提出加急申诉。我们将在您提出请求后三天内答复您就紧急医护提出的申诉。在如下情况，您可以就紧急医护提出加急申诉：

- 您认为该否决决定可能会严重危害您的生命或健康。
- 您的服务提供者认为，如果不施行遭到否决的医护或治疗，您将经历剧痛。

要让我们答复加急申诉，我们必须认同这一点：等待 30 天进行标准申诉可能会危及您的生命或健康。如果不认同这一点，我们会告诉您。然后您的申请将走常规流程，您将在 30 天后得到答复。



## 申诉期间的持续保险

如果您提出申诉，您的保险将继续有效，直至：

- 获批准的治疗期结束。
- 或
- 作出申诉裁定。

如果您的申诉未获批准，则您可能要对该持续服务承担经济责任。

您可以致电会员服务部申请持续服务，电话号码：1-877-687-1197 (TDD/TTY:1-877-941-9238)。

**备注：**原授权结束后，您不能申请延长服务。如需更多详情，请致电会员服务部：1-877-687-1197 (TDD/TTY:1-877-941-9238)。

## 取得另一方意见。

如果我们不批准某项服务，您还有一个审查选择。这称为独立审查组织 (IRO) 或第三方审查员。IRO 由不为我们工作的医生组成。

以下情况如何申请 IRO 审查：

- 病情有生命危险。
  - 您可以申请 IRO 审查，而无需先通过我们提出申诉。IRO 将在八天内告知您决定。他们还会在作出决定后 48 小时内寄给您一封信备查。
- 病情没有生命危险。
  - 申请 IRO 审查前先向我们递交申诉。如果我们没有在 30 天后答复您的申诉，您可以申请立即进行 IRO 审查。

## 沟通事宜。

我们重视所有会员。无论您是谁，我们都希望确保尽量以最佳方式与您沟通。因此，我们为不懂英文或可能有感官障碍的人士设立了沟通计划。我们的会员、准会员、病人、客户和会员家人都可以使用这些服务。

如果您需要沟通援助或与投诉和申诉相关的材料，可以免费领取。所有投诉和申诉记录都保存 10 年。



如果您想要申请 IRO 审查，我们能帮助您。请致电申诉协调员，电话号码：  
1-877-398-9461。



查看 [保险福利说明](#)，全面了解投诉和申诉程序与流程。您可以在您的网上会员帐户查阅 [保险福利说明](#)。



# 反欺诈、浪费与滥用计划

## 了解保险欺诈

保险欺诈是一个重要问题。我们严肃对待所有欺诈和滥用案件。如果您认为服务提供者、会员或其他人可能有保险欺诈或滥用的行为，请立即向我们举报。请致电我们的反欺诈、浪费和滥用 (FWA) 热线。

FWA 热线: 1-866-685-8664

FWA 热线由独立的第三方接听。您可以每周七天每天 24 小时致电。如果您不愿意留下名字，可以匿名。

我们的工作人员也会与您讨论这方面的问题。您可以通过以下方式与我们联系：

**Ambetter from Coordinated Care**  
Compliance Department  
1145 Broadway, Suite 300  
Tacoma, WA 98402

## 什么是保险欺诈？

保险欺诈指会员、服务提供者或其他人不当使用我们的资源。例如：

- 把您的会员卡借给、卖给或交给别人使用。
- 不当使用福利。
- 共享福利。
- 服务提供者不当收费。
- 旨在欺诈本计划的任何行为。

您凭借自己的资格领取医保福利。如果您不当使用福利，就可能失去所有福利。不当使用福利可能会面临法律诉讼。服务提供者必须向我们举报不当使用福利的任何情况。

## 什么是滥用保险？

滥用是指任何违背良好财务、商业或医疗进而造成不必要成本的做法。滥用是意外发生的，并非预先策划，没有欺诈意图。

实例包括：

- 对不在承保范围的服务或在医疗上并非必需的服务开出账单。
- 对不符合保健专业认可标准的服务开出账单。
- 会员和服务提供者的做法导致不必要的开支。



请致电 FWA 热线举报欺诈或滥用，电话号码：  
1-866-685-8664。



## 了解您的权利

您身为 Ambetter 会员、会员的合法监护人或合法代表, 我们希望确保您了解自己的权利与责任。

关于您的特定权利与责任的完整清单, 请查看 [保险福利说明](#)。

### 知情权

您有权:

- 向您的基础保健服务提供者 (PCP) 索取有关可能罹患的疾病 (在已知的范围内)、治疗以及任何已知可能结果的信息。
- 查看您的病历。
- 获悉我们网络内的变动。
- 关于我们和医保计划的信息。
- 服务提供者的最新清单。
- 选择您的 PCP。
- 向您的服务提供者咨询技术的新用途。
- 关于我们优质医保计划及其使用方式的信息。
- 关于我们如何审核新技术的信息。
- 要求我们保护您的口头、书面或电子个人健康信息 (PHI)。

### 尊重权和尊严权

您有权:

- 始终得到体贴有礼的医护。
- 以迅速、礼貌和负责任的方式获得协助。
- 接受医护时享有尊严。
- 免受我们或服务提供者的任何骚扰 (特别是我们与提供者之间有任何业务分歧时)。
- 在符合华盛顿州健康福利交易所指导原则的前提下, 选择或改换医疗保险, 而不会受到威胁或骚扰。
- 保护隐私。



## 了解您的权利 (续)

### 救治权

您有权得到合格医务人员的医护。这包括有权：

- 获得医疗上必需的治疗或服务，而无论年龄、种族、信念、性别、性取向、民族或宗教为何。
- 每周七天每天 24 小时获得医疗上必需的急诊服务。
- 向网络内服务提供者免费获取第二医疗意见。
- 根据《美国残障者法案》，以不同的格式获得信息（如果您有残障）。

### 知情同意

事关您的医疗，您有权参与其中。您、您的合法监护人或合法代表有权：

- 递交申诉或投诉。
- 参加关于您的医疗决策。
- 制定任何治疗计划，并作出医护决定。
- 了解可能与康复相关的任何风险或问题，以及成功的概率。
- 在没有自由表示同意的情况下，不接受任何治疗。
- 获悉您的医护选项。
- 知道由谁批准和实施手术或治疗。
- 得到有关问题性质及可能采取的所有治疗手段的明确解释。
- 诚实讨论对您的病情而言，在临床上适宜或医疗上必需的治疗方案，而不涉及费用或承保范围。

### 投诉权/申诉权

在如下情况，您有权递交申诉或投诉：

- 您对我们或我们网络内的任何提供者感到不满。
- 不同意我们已经做出的某些决定。

### 外部审查权

在以下情况下，您有权向华盛顿州保险局长办公室 (OIC) 申请开展独立外部审查：

- 您为危及生命的病情申请的服务遭到否决
- 我们提出的申诉解决办法未能令您满意。

### 权利和责任政策

您的意见至关重要。您有权提出有关会员权利和责任政策的建议。



查看 [保险福利说明](#) 中的完整权利说明。



我们保护您的所有受保护健康信息。

我们遵守 HIPAA，为您的保健信息保密。

## 您交给我们保存的信息是安全的

您的健康信息属个人信息。因此，我们竭尽所能保护该信息。我们也很重视您的隐私。我们有既定政策保护您的病历。

### 受保护健康信息 (PHI)

受保护健康信息是有关您的医疗保健的信息。这包括支付信息和病历。我们保护您的所有口头、书面和电子 PHI。Coordinated Care 提供的 Ambetter 采用的商业做法，能确保落实实体和技术防护措施，包括最先进的电脑安全程序，确保会员信息受到保护。

### 医疗保险携带和责任法案 (HIPAA)

HIPAA 是确保医疗保健信息保密的法律。我们遵守 HIPAA 的规定，并有《隐私政策通告》。该通告说明可能会如何使用和披露您的医疗信息，以及您可以如何获取上述信息。我们将每年向您通报这些做法。请仔细查阅《隐私政策通告》。如果您需要更多信息，或想要查看完整的通告，请访问 [Ambetter.CoordinatedCareHealth.com](http://Ambetter.CoordinatedCareHealth.com)。

### 拒绝治疗

如果您不愿意，不一定非接受治疗不可。您可以在法律允许的范围内拒绝治疗。但是，请记住，如果您拒绝治疗或不遵循 PCP 的医嘱，则您需对自己的行为负责。与您的 PCP 讨论所有治疗方面的问题。如果有帮助的治疗方案超过一种，他或她可以与您讨论不同的治疗方案。最终决定由您做。

### 身份

您有权知道为您提供医护的人的姓名和职衔。您还有权了解哪一位医生是您的 PCP。

### 语言

如果您说其他语言，理解材料内容需要帮助，或需要另一种格式或语言版本，请致电会员服务部：1-877-687-1197 (TTY/TDD:1-877-941-9238)，了解更多信息。

### 新科技

医疗科技日新月异，我们希望跟上科技的发展。如果我们认为医学上的进步能造福会员，就会作出承保评估。这类进步包括：

- 新科技。
- 新医疗手段。
- 新药物。
- 新器械。
- 现有科技的新应用。



## 您交给我们保存的信息是安全的(续)

有时，医疗总监和/或医疗管理人员将确定可能有益于会员的科技进步。临床政策委员会 (CPC) 审查所有承保申请，并决定是否应该更改某些福利，以便纳入新科技。

如果 CPC 不审查新科技的承保申请，则医疗总监会审核该申请，并作出一次性决定。然后，CPC 将在下次开会时审核新科技的承保申请。

## 您的病历。您的权利。

您随时都可以向我们索取个人病历的副本。您有权：

- 要求我们仅向某些人或团体提供您的病历，并说明这样做的理由。
- 要求我们不要向家人或参与医疗的其他人提供您的病历。（尽管我们会尽量遵从您的意愿，但是法律可能不允许我们这样做。）
- 要求以保密的方式传递您的病历。例如，如果您认为我们把您的病历寄到目前的通讯地址，会对您不利，您可以要求我们以另一种方式寄送您的病历（比如传真或寄到备用地址）。
- 索取行为健康的病历。我们只有在得到给您治疗的服务提供者，或另一位具有同样资质的行为健康专业人员的批准后，才提供此信息。如果我们向某位医务人员披露任何医疗或行为健康病历信息，我们会通知您。
- 查看并获取全套指定病历的副本。这包括我们在作出有关您的健康的决策时所使用的任何东西，包括投保、付款、给付申请的受理以及医疗管理记录。

在某些情况下，您无法查阅自己的病历。如果我们无法把您的病历副本交给您，我们会以书面方式告诉您。您始终都可以要求审查我们的行为。我们可能无法给您：

- 包括在心理治疗记录内的信息。
- 为出庭或另一项法律程序收集的信息。
- 涉及生物产品和临床化验室的联邦法律信息



如果您想要行使自己的权利，请联络会员服务部，电话号码：1-877-687-1197 (TDD/TTY:1-877-941-9238)。



对我们如何使用或分享您的病历有疑问？

请致电1-877-687-1197

(TTY/TDD:1-877-941-9238)。

我们每周一至周五太平洋时间上午8时至5时上班。

## 收到披露明细的权利

您有权索取列出您病历披露情况的明细。这是一份我们分享您的病历的时间清单。根据法律指导原则，我们不必提供：

- 为了治疗、支付和医疗营运目的而给予或使用的病历。
- 向您或您书面许可的其他人提供的病历。
- 与您允许的用途或披露相关的信息。
- 向参与您的医护的人士或为了其他通知目的而提供的病历。
- 用于国家安全或情报目的的病历。
- 向监狱、警方、联邦调查局、卫生监管机构和其他执法机构提供的病历。
- 为了研究、公共卫生或医疗营运而作为有限数据集提供或使用的病历。

要想收到披露情况的明细，请向我们寄送一份书面申请。我们将在 60 天内对您的申请采取行动，如果需要更多时间，可能要再等待 30 天。

第一份披露明细将免费。您每 12 个月可以免费领取一份明细清单。如果您在 12 个月内要求再提供一份明细清单，我们可能会收取费用。不过不用担心，我们会事先告诉您费用，您有机会收回自己的申请。



# 会员权利

## 如何运用您的权利

我们希望您对身为会员感到满意。这包括始终知晓和理解自己的权利。请记住，您有权领取本会员手册。

我们随时可能更改或更新各项政策。如果我们作出更改，那么这些更改将适用于所有病历。我们会在作出更改时，向您发出新的通知。

如果您感到自己的权利遭到侵犯，请联络：

### 隐私官

#### Ambetter from Coordinated Care

1145 Broadway, Suite 300  
Tacoma, WA 98402

电话：1-877-687-1197  
TDD/TTY：1-877-941-9238  
传真：1-877-941-8078

您还可以联络美国卫生及公共服务部 (HHS) 部长：

#### Office for Civil Rights - Seattle

U.S. Department of Health and Human Services Government Center  
701 Fifth Avenue, Suite 1600, MS-11  
Seattle, WA 98104

电话：1-800-368-1019  
TDD/TTY：1-800-537-7697  
传真：1-206-615-2297

如果您递交隐私投诉，我们承诺不会采取对您、您的医师、您的服务提供者或代您行事的任何其他不利的行动。



如果您需要行使权利方面的帮助，请致电 1-877-687-1197 (TDD/TTY:1-877-941-9238)。



## 这里说明您应该怎么做

您的 *保险福利说明* 能帮助您理解如何使用您的计划。一定要看 *保险福利说明*。这里说明若干要点：

### 提供信息

始终提供有关您健康的准确完整信息。这包括您目前的状况、过去的病史、住院情况、用药情况及任何其他事项。告诉我们您清楚地了解自己的医护状况以及自己需要做的事情。请向医生提问，直至您理解自己所接受的医护。您需查阅和理解您收到的有关我们的信息。确保自己知道如何使用我们承保的服务。

### 您医生的建议和您的治疗计划

您应该遵循医疗服务提供者建议的治疗计划。提问，确保完全理解自己的健康问题和治疗计划。与基础保健服务提供者 (PCP) 一起制定治疗目标。医生会告诉您，您作出不遵循治疗计划的决定可能会导致什么结果。

### 会员卡

每次依约就诊，都要在接受医护前，出示您的 Ambetter 会员卡。

### 急诊室的使用

只有您认为自己发生医疗紧急情况时，才能使用急诊室 (ER)。至于所有其他医护，您应致电您的 PCP。

### 约诊

务必如约赴诊。如果您无法依约赴诊，应打电话取消或安排其他时间。尽量把预约的就诊时间安排在工作时间。

### 您的 PCP

您应该知道 PCP 的姓名，并与其建立关系。您可以随时改换 PCP，只需联络会员服务部即可，电话号码：1-877-687-1197 (TDD/TTY:1-877-941-9238)。

### 治疗

您应该尊重我们的工作人员、服务提供者和其他会员，维护其尊严。如果您对自己的医护感到忧虑，请以有用的方式告诉我们。



如需有关会员责任的更多信息，请阅读 *保险福利说明*。



## 这里说明您应该怎么做 (续)

### 更改

如果您的地址、姓名、电话号码或家庭有任何变动，请告诉我们。您还需在 Washington Healthplanfinder 网站 [wahealthplanfinder.org](http://wahealthplanfinder.org) 更新自己的信息。

### 其它医疗保险

您参加我们的医保计划时，需向我们提供有关您现在或将来获得的任何其他医疗保险的所有信息。您还需通知华盛顿州健康福利交易所。

### 费用

如果您没有按照我们的规定接受治疗，可能需自己承担医疗费用。根据您的医保计划而定，您在接受服务时，可能还需负责支付由您承担的那部分月保费和所有共付款。

### 医护事前指示

所有成人会员都有权就医疗决定作出医护事前指示。医护事前指示是为了在生命终止的情况下保护您的医护权利而填写的表格。这些指示能帮助您的 PCP 和其他服务提供者了解您对自己健康的意愿。医护事前指示不会剥夺您自行作出决定的权利，只有在您无法自己说话时才有效。

医护事前指示的示例包括：

- 生前预嘱。
- 健康护理授权书。
- “不予施行心肺复苏术” (DNR) 指令。

如果您没有医护事前指示，我们也不会因此而对您有所不利。如需有关医护事前指示的更多信息以及用来指定医疗代表的表格，请致电会员服务部，电话号码：1-877-687-1197 (TDD/TTY:1-877-941-9238)。



## 医疗保健词汇表

我们知道医疗保险有时会令人困惑。为帮助您理解，我们汇编了一份词汇表，供您翻阅本会员手册时参考。请注意查阅！

### **不利决定通知**

这是在我们拒绝承保您所申请的服务时您收到的通知。

### **资格**

身为 Ambetter 会员，您有资格通过华盛顿州健康福利交易所获得保险。

### **急诊医护/紧急情况**

急诊医护是您在急诊室 (ER) 获得的医护。只有您的生命面临危险，立即需要紧急就医时才去急诊室。

### **保险福利说明**

此文件列出您的特定医保计划所承保的所有服务和福利的清单。您的保险福利说明提供有关具体共付款、费用分摊比例和免赔额的信息。请通读保险福利说明。它能帮助您了解您的医保计划承保哪些服务，不承保哪些服务。

### **投诉/申诉**

如果您申请的服务遭到否决，您可以提出投诉或上诉。投诉/申诉是正式的抱怨，告诉我们您希望我们重新审视有关不承保某项服务的决定。

### **网络内（服务提供者和/或服务）**

Ambetter 网络是与我们合作为您提供医护的服务提供者和医院团体。凡是网络内的，您的医保计划都予以承保。不属于网络内的，您或许必须为您接受的服务支付额外的费用。尽量使用网络内的服务！

### **保费款**

保费是您每个月为医疗保险支付的款项。您的月账单显示您的保费款。



## 医疗保健词汇表 (续)

### **预防保健服务**

预防保健服务是为了您保持健康并及早发现问题、防患未然而提供的常规医疗服务。例如：常规体检、血压检查、某些癌症筛查等等。

### **基础保健服务提供者 (PCP)**

PCP 是您在有医疗需求时看的主要医生。务请了解您的 PCP，了解保健就诊的最新情况。PCP 越了解您的健康，就能更好地为您服务。

### **事先授权**

属于承保范围的服务可能需要事先授权。如果某项服务需要事先授权，那么您需在所承保的服务得到批准后再去看服务提供者。对于需要事先授权的事项，您需咨询您的 PCP 或会员服务部。您需提交事先授权申请。

### **福利表**

您的福利表是一份列出您享有的保险服务的文件，告诉您自己何时会有资格获得服务。

### **补贴**

补贴是能降低每月保费的税务抵免。补贴由政府提供。您是否有资格享受补贴，取决于您的家庭人数、您的收入以及您的生活地点。

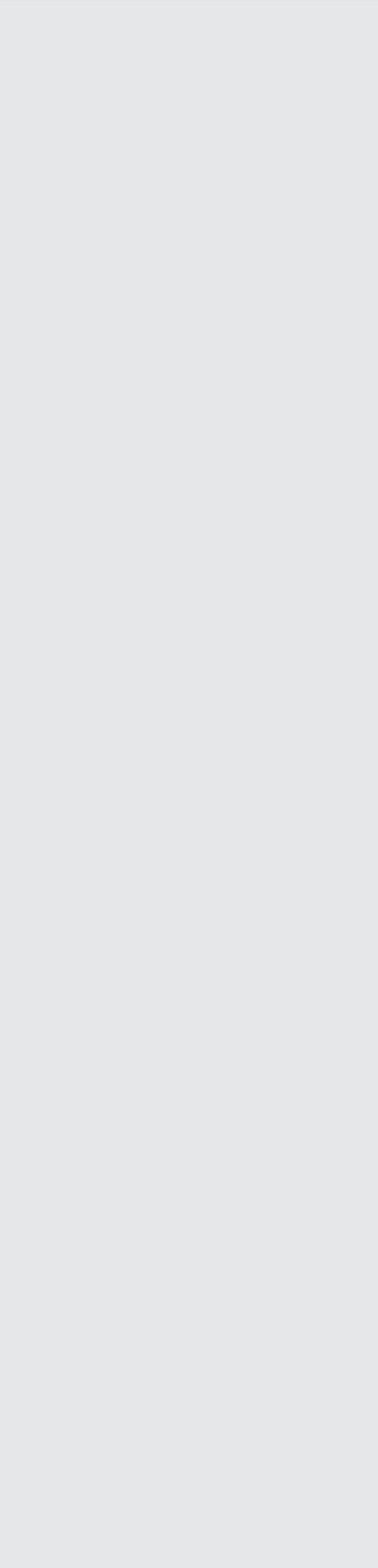
### **紧急医护**

紧急医护是您需要迅速获得的医疗护理。您不会因为病情危及生命而需要紧急医护。您可以在紧急医护中心得到紧急医护。

### **医疗利用管理**

这是我们为确保您得到正确的治疗而遵循的流程。我们审核您的医疗和健康状况，然后决定最好的行动路线。

# 需要知道的词汇





# 需要知道的词汇

需要知道的词汇

