

Hawaii 會員手冊

COMMUNITY CARE SERVICES (CCS)





‘Ohana Community Care Services (CCS)...

您的行為健康計劃

‘Ohana CCS 是一項針對 Medicaid 會員的管理型行為健康照護計劃，這些會員有資格獲得比例行 Medicaid 更多的行為健康服務。‘Ohana CCS 由公眾服務部簽訂合約，在全州範圍內提供行為健康服務。我們與網絡中不同類型的服務提供者合作。

這些包括：

- 醫生。
- 持照臨床工作人員。
- 專科醫生。
- 醫院。
- 實驗室。
- 我們服務提供者網絡中的其他健康照護設施。

這些服務提供者為我們的會員提供他們所需的行為健康照護服務。

CCS 特別給付的其中之一是個案管理。作為會員，您可以從我們的 CCS 個案管理機構的其中之一中選擇個案管理員。您的個案管理員將與您一起合作，確保您可獲得您的治療。您可以在本手冊的後面找到更多關於個案管理的資訊。

‘Ohana CCS 是您的管理型行為健康照護計劃。您可以透過 QUEST (Medicaid) 健康照護計劃獲得醫療上的健康照護。請務必隨身攜帶兩張 ID 卡，以便在需要時獲得照護。

‘Ohana CCS 把您和您的家人放在第一位。我們這樣做是為了讓您得到更好的行為健康照護。我們要盡一切努力確保您得到所需的照護以維持健康。



本手冊會提供您更多您的福利相關資訊，也會說明您的行為健康計劃如何運作。請閱讀並妥善保存。我們希望它能解答您大部分的問題。如需更多幫助，請致電客戶服務部，免付費專線：**1-866-401-7540** (TTY: **711**)。服務時間為每週七天，每天 24 小時。我們友善的工作人員可以回答您的所有問題。您也可以瀏覽我們的網站 **ohanahealthplan.com/ccs**。

我們在 Facebook 和 Instagram 上都有註冊。今天就和我們互動吧！



facebook.com/OhanaHealthPlan



@OhanaHealthPlan



目錄

‘Ohana Community Care Services (CCS)... 您的行為健康計劃	1
我們在此為您提供幫助	8
‘Ohana CCS 客戶服務部提供的協助	8
我們的服務區域	9
個案管理員/機構提供的幫助	9
其他重要電話號碼	10
造訪我們的網站了解最新消息	10
申訴專員計劃	11
‘Ohana CCS 字典	12
Medicare 基本資訊	19
從了解我們開始	21
如何從您的計劃中獲得最大收益	22
檢查您的 ID 卡並妥善保存	22
選擇您的個案管理機構	23
了解您的個案管理員和機構	23
變更您的個案管理員/機構	23
了解您的 24 小時護士諮詢專線	23
在緊急情況下	24
打電話給我們，通知我們	24
‘Ohana CCS 福利協調	24
‘Ohana CCS 會員具有特定的權利和責任	25
安排約診	25
您的健康計劃	27
承保服務	28
行為健康服務承保和限制	28
取得非承保服務	35
處方藥服務	35
處方和藥房取得方式	35
我該如何獲得處方？	35
哪些藥房可以配取我的處方？	35
我該如何配取處方藥？	35
首選藥物清單	35



‘Ohana CCS 支付哪些藥物？	35
CCS 不承保哪些藥物？	36
我可以獲得我想要的任何藥物嗎？	36
副廠藥與原廠藥一樣好嗎？	36
藥房鎖定 (Pharmacy Lock-In)	36
什麼是 ‘Ohana 藥房鎖定計劃？	36
藥房直接會員保險補助 (DMR)	37
什麼是 DMR？	37
我向哪裡寄送我的 DMR 申請？	37
每份保險補助申請需要包含哪些內容？	37
我能取回多少？	37
獲取保險補助的等待時間預期會多久？	37
如果我不喜歡做出的決定怎麼辦？	38
遠程醫療服務	38
交通	38
有疑問嗎？	39
使用交通福利的三個步驟	39
非緊急情況交通運輸 (NET) 服務提醒事項：	40
里程補助	40
行為健康服務	40
如何選擇或變更行為健康服務提供者	40
在緊急情況下或是如果您不在我們的服務區域時該怎麼辦	40
行為健康限制條件和排除條款	40
醫院服務	41
不在我們網絡內的服務提供者所提供的服務	41
需要事先授權的服務	41
如何獲得非營業時間照護	42
急診服務	43
在緊急情況下該怎麼辦	45
穩定後服務	45
區域外急診照護	46
如果您處於危機中，該怎麼辦	46
州外和離島承保	46



過渡期照護	46
EPSDT (早期和定期篩檢、診斷和治療) 服務	47
預立醫療指示	47
您的照護由您決定	47
預立醫療指示可協助表達您的意願	47
我可以在哪裡取得預立醫療指示？	47
如何進一步了解預立醫療指示？	47
我能否改變我的預立醫療指示？	47
填寫後，我該如何處理我的表單？	48
我的照護者是否必須遵守我的預立醫療指示？	48
如果未遵守我的願望會怎麼樣？	48
會員申訴和上訴程序	48
申訴	48
什麼是申訴？	48
何時能提出申訴？	49
如何提出申訴？	49
州政府申訴審查	49
上訴	50
什麼是上訴？	50
如何提出上訴？	50
如果我需要加急 (快速) 上訴該怎麼辦？	51
如果我想提交更多資訊該怎麼辦？	51
上訴是否可以延期？	51
如果我不喜歡上訴裁定怎麼辦？	51
在上訴或州政府行政聽證過程中，我的行為健康給付 (服務) 會發生什麼事？	52
重要會員資訊	53
投保資訊	54
投保	54
恢復承保	54
退保	54
關於 'Ohana CCS 的重要資訊	55
我們的服務區域	55
計劃結構、營運活動和服務提供者獎勵計劃	55



如何支付醫療服務提供者	55
行為健康服務直接會員保險補助	56
新技術評估	57
品質和會員滿意度資訊	57
詐欺、浪費和濫用	57
數位健康記錄	58
我有哪些管理數位健康記錄的選項？	58
會員權利和責任	59
保戶權利	59
保戶責任	61



我們在此為您提供幫助



我們在此為您提供幫助

當您需要幫助時，請致電客戶服務部或您的個案管理員/機構。

‘Ohana CCS 客戶服務部提供的協助

如有下列問題，請撥打全年無休 (每週七天，每天 24 小時) 的客戶服務部免付費專線：

- 給付項目。
- 更換遺失或遭竊的 ‘Ohana CCS ID 卡。
- 提出申訴。
- 更改您的個案管理機構。
- 尋找在我們網絡內的個案管理機構清單。
- 尋找在我們網絡內的藥房清單。
- 以不同的語言或格式獲取資料。



客戶服務部免付費電話號碼：
1-866-401-7540 (TTY：711)



您也可以寫信給客戶服務部：
‘Ohana CCS Customer Service
820 Mililani Street
Suite 200
Honolulu, HI 96813

我們關心您的隱私!

根據法律規定，‘Ohana CCS 有責任保護您的資訊並加以保密。《健康保險隱私及責任法案》(Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA) 的隱私規範要求我們在您致電 ‘Ohana CCS 時驗證您的身分。我們這樣做是為了保護您的隱私。如要更改或取得資訊，您需要告知您的：

- 姓名。
- 出生日期。
- 地址 (通訊地或住址)。

其他 ‘Ohana CCS 辦公室

‘Ohana CCS – Big Island 辦公室
88 Kanoelehua Ave
Suite A105
Hilo, HI 96720



我們的服務區域

‘Ohana CCS 服務於以下地區：

- Kauai
- Maui
- Hawaii
- Oahu
- Lanai
- Molokai

如果您不會說英語，我們可以提供協助。我們想讓您了解如何使用您的行為健康照護計劃，不管您說什麼語言。請撥打電話聯絡我們，我們會使用您的語言與您交談。我們提供翻譯服務。我們還以大字體、點字和語音提供資訊。所有這些服務均免費提供。我們的 **TTY** 電話號碼為 **711**。

個案管理員/機構提供的幫助

您可以選擇個案管理機構安排您的照護。機構將為您指定一位個案管理員。個案管理員將是您與計劃的主要關係人。個案管理員將確保您可以與行為健康服務提供者取得聯絡並及時獲得您所需的照護。

一旦您投保 CCS，照護協調員將會與您聯絡，幫助您選擇個案管理員/機構。您也可以撥打客戶服務部免付費專線：**1-866-401-7540** (TTY：**711**) 以選擇個案管理員/機構。如果您不選擇，我們將為您挑選一位。

與您的個案管理員建立合作關係很重要。他/她們將一對一和您一起安排醫療和藥房的照護服務。他/她們也將幫助提供額外的支持服務，如：

- 食品或住房方面的協助。
- 確保並維持獲得一般援助或 Social Security (社會安全局) 給付的資格。
- 藥物管理和監測。
- 醫院出院計劃。
- 危機服務。

您的會員 ID 卡將包含聯絡資訊，以便您可以聯絡您的個案管理員/機構。您也可以撥打客戶服務部免付費專線：**1-866-401-7540** (TTY：**711**)。我們可以幫助您聯絡您的個案管理員/機構。

您會與個案管理員作面對面訪談。您將獲得關於多久進行這些訪談的詳細資訊。您可以在本手冊的後面找到更多關於個案管理員與機構的資訊。

有時，您可能會因緊急行為健康問題想要致電護士。您可以致電我們的 24 小時護士諮詢專線，電話是 **1-800-919-8807**。我們的護士專線全天候提供服務，如果您在非營業時間、假日或週末需要協助，均可致電。護士將會協助您。他們可能能回答您的許多問題。當您感覺身體不適時，他們也可以幫助您。請參閱本手冊後面的 **護士諮詢專線**。



如果您遇到危機，請致電您的個案管理員。如果您需要協助，也可以撥打‘Ohana Health Plan CCS 24/7 免付費熱線，電話是 **1-866-401-7540 (TTY：711)**。此外，Hawaii CARES 危機專線全天候提供服務。

- Oahu 的電話是 **1-808-832-3100**，鄰近島嶼的電話則是 **1-800-753-6879**。
- 請造訪 **hicares.hawaii.gov**。
- 通話/簡訊/聊天：**988**。

其他重要電話號碼

尋求誰幫助	免付費電話號碼
Hawaii CARES	Oahu： 1-808-832-3100 鄰近島嶼： 1-800-753-6879 通話/簡訊/聊天： 988
24 小時護士諮詢專線	1-800-919-8807
TTY	711
交通運輸要求 (Transdev Health Solutions)	1-866-790-8858
交通工具搭乘協助專線 (Transdev Health Solutions)	1-866-481-9699
藥房	1-866-401-7540 (TTY: 711)
Hawaii Med-QUEST Division	1-800-316-8005
24 小時免付費‘Ohana CCS 客戶服務部	1-866-401-7540 (TTY: 711)

造訪我們的網站了解最新消息

記得經常造訪我們的網站 **ohanahealthplan.com**。您可以獲取下列最新的資訊：

- 會員權利和責任。
- 給付更新。
- 當地服務提供者。
- 如何獲取使用管理指南。
- 更換您的地址。



另外，您可以在我們的安全會員入口網站申請並查看您的 'Ohana CCS ID 卡。您也可以更新您的地址和電話號碼。立即登入 ohanaccs.com/login/member !

申訴專員計劃

Hawaii 公眾服務部 (DHS) 負責監督 Medicaid 申訴專員計劃。該計劃允許 Koan Risk Solutions (一名獨立審查人員) 調查對 Medicaid 健康計劃的疑慮。他們的發現有助於健康計劃：

- 確保會員能取得照護服務。
- 促進您的照護品質。
- 確保像您這樣的會員對 CCS 感到滿意。

所有會員都可適用申訴專員計劃。您可以透過聯繫 Koan Risk Solutions 獲得更多資訊，免付費專線 **1-888-488-7988** (TTY: **711**)，或在 Oahu 的專線 **1-808-746-3324**。

他們的網站是 himedicaidombudsman.com。您也可以撥打電話、寄送電子郵件或傳真給他們。他們的聯絡資訊如下：

島嶼	電話號碼
Oahu	1-808-746-3324
Hawaii	1-888-488-7988
Maui 和 Lanai	1-888-488-7988
Molokai	1-888-488-7988
Kauai	1-888-488-7988
藥房	1-888-488-7988
電子郵件： hiombudsman@koanrisksolutions.com TTY： 711	
Oahu 傳真： 1-808-356-1645	



‘Ohana CCS 字典

單字/片語

預立醫療指示：在個人失能時，提供健康照護相關州法律認可的書面指示，如生前預囑或健康照護決策持久授權書。

不利給付裁定：

下列任一種情況：

- a. 拒絕或限制要求的服務，包括服務類型或等級。
- b. 先前授權的服務減量、暫停或終止。
- c. 服務的全部或部分付款遭到拒絕。
- d. 未依第 8.1 節所定義，及時提供服務。
- e. ‘Ohana CCS 無法在規定的時間內行動。
- f. 對於郊區會員或擁有 'Ohana CCS 或是有限服務提供者的島嶼，拒絕會員獲得網絡外服務的要求：
 1. 來自網絡內未提供的任何其他服務提供者 (在訓練、經驗和專業領域方面)。
 2. 來自不屬於會員服務主要來源的網絡內服務提供者，前提是此服務提供者有與其他類似服務提供者相同的機會成為參與服務提供者。
 3. 如果服務提供者未選擇加入網絡或不符合資格，則會員可選擇參與服務提供者，並在六十 (60) 個日曆日內轉換至參與服務提供者。
 4. 由於 'Ohana CCS 或服務提供者因道德或宗教反對不提供服務。
 5. 因為會員的服務提供者判定，會員需要相關服務，如果個別接受該服務，且不是所有相關服務都有在網絡內提供，會使會員承受不必要的風險。
 6. 州政府判定其他情況需要網絡外治療。

上訴：指要求變更由 'Ohana CCS 所做出的不利裁定。會員或會員的授權代表可就任何不利裁定提出上訴。



單字/片語

行為健康服務提供者：從篩檢到專科治療服務連續的完整服務，以支援有心理健康和藥物濫用需求的個人，包括有輕度至中度病症、情緒障礙、精神疾病或藥物濫用狀況的人士。

福利：我們承保的健康照護。

個案管理員：您的個案管理機構會指派一位個案管理員給您。該機構的個案管理員會幫助您協調您的行為健康需求。個案管理員幫助您獲得您所需的照護。

個案管理機構：個案管理機構會監督其組織內提供行為健康服務的個案管理員。

CCS：Community Care Services 是一項州政府 Medicaid 保險計劃。它為符合 Medicaid 資格的成人提供行為健康服務，這些成年人也有資格獲得超出常規 Medicaid 承保的行為健康服務。

共付額：您必須支付的金額，通常是固定的服務費用金額。

承保服務：根據 Hawaii 的 Medicaid 計劃，您所能享有的服務和福利。

文化能力：一組人際關係技巧，可讓個人增加自己對團體內與各團體之間文化差異與相似程度的理解、欣賞、接受與尊重，而且能敏銳察覺這些差異如何影響與成員之間的關係。這需要願意且有能力善用社區價值、傳統和習俗，制定更能符合文化多元的會員需求的策略，並與社群中知識豐富的人士合作，以發展聚焦的互動、溝通和其他支援。

退保：當您想退出 ‘Ohana CCS 時要遵循的步驟。

耐用醫療設備：由醫生開立醫囑供居家使用的醫療設備。

急診室照護：急診室內所提供的急診服務。



單字/片語

緊急醫療病症：突然出現的醫療病症，其突發急症表徵 (包括嚴重疼痛、精神障礙和/或症狀和藥物濫用) 嚴重到足以讓擁有普通健康和醫學知識的謹慎非專業人員，可能合理預期沒有急診服務或立即就醫將導致：

- a. 對個人的健康 (或就孕婦而言，對該個人或其未出生之子女的健康) 造成嚴重危害。
- b. 嚴重損害身體功能。
- c. 任何身體機能出現嚴重功能障礙。
- d. 因酒精或藥物濫用的緊急情況嚴重傷害自己或其他人。
- e. 傷害自己或對他人造成身體傷害。
- f. 對於有子宮收縮的孕婦：
 - 1. 在分娩之前並無足夠時間安全轉送到另一間醫院；或
 - 2. 轉送的過程可能使孕婦或其胎兒的健康或安全受到威脅。

緊急醫療運輸：針對緊急醫療病症提供的救護車服務。

急診室照護：急診室內所提供的急診服務。

急診服務：根據謹慎非專業人員標準，以評估或穩定緊急醫療病症所需的可承保住院和門診服務。

排除服務：健康保險或計劃不支付或不承保的健康照護服務。

詐欺：個人蓄意的欺騙行為或所作的虛假陳述，因為知道此欺騙行為可能導致個人或某些其他個人獲得一些未經授權的給付。其中包括根據適用之聯邦或州法律構成詐欺的任何行為。

副廠藥：內含與原廠藥相同基本成份的藥物。

申訴：代表會員、會員的代表或代表會員的服務提供者，對不利給付裁定以外的任何問題表達的不滿。



單字/片語

復健/矯正培建服務：幫助您保持、學習或改善日常生活技能和功能的健康照護服務。這些服務可能包括在各種住院和/或門診場所中，針對身心障礙人士的物理和職能治療、語言病理學和其他服務。

健康保險：一份要求健康保險公司支付部分或所有健康照護費用作為保費交換的合約。

健康維護組織 (HMO)：一家與一群醫生、藥房、實驗室和醫院合作的公司。他們這麼做是為了為其會員提供高品質的健康照護 (也請參閱**管理型照護計劃**)。

居家健康照護：有限的兼職或間歇性專業護理照護和居家護理助理員服務、物理治療、職能治療、言語/語言治療、醫療社會服務、耐用醫療設備 (例如輪椅、醫院病床、氧氣及助行器)、醫療用品和其他服務。

安寧服務：為患有末期疾病的會員與其家人提供舒適和支援的服務。

醫院門診照護：在醫院中提供的照護，通常不需要過夜觀察。

住院治療：需要住院的患者在醫院的照護，通常需要過夜。過夜觀察可能是門診照護。

住院病人：住在醫院一段時間的人，通常會超過 24 小時。

管理型照護：全方位的醫療照護提供方法，將臨床服務和行政程序結合在整合且可協調的系統中，以符合成本效益的方式及時提供主治照護和其他必要服務。

必要的醫療：表示相關部門確定的這些程序和服務，經認定為必要並將支付其費用。醫療上必要的健康介入 (服務、程序、藥物、用品和設備) 必須用於醫療病症。應有足夠的證據能針對介入式治療對健康成果的影響做出結論。證據應展示此類介入有望對健康成果產生預期影響。介入對健康結果的有益影響應大於其預期的有害影響。介入應是用於解決醫療病症最符合成本效益的方法。當證據足以做出結論時，若能經過同儕審查、控制良好、直接或間接將介入和健康結果相關聯，且在研究場所內外都能重現結果時，即為提供充足的證據。



單字/片語

Medicare：社會安全局根據社會安全法第 XVIII 款 (Title XVIII of the Social Security Act) 規定，為高齡和身心障礙人士提供健康照護保險計劃。

Med-QUEST Division (MQD)：Hawaii 州公眾服務部辦公室，負責監督、管理、確定資格，並為州民提供醫療協助和服務。

會員：符合 Community Care Services (CCS) 所有資格要求，且已支付所有適用的支出分攤費用的個人。

網絡：為由 ‘Ohana CCS 雇用以為其會員提供照護的一群醫生、醫院、藥房和其他健康護理專家

非參與服務提供者：沒有與健康保險公司或計劃簽訂合約來向會員提供服務的服務提供者。

‘Ohana CCS ID 卡：一張顯示您為我們計劃會員的 ID 卡。

門診病患：通常在醫院獲得健康治療，但不需要住院的人士。

非處方藥：不在藥房櫃檯後面和不需要醫囑的藥物。

參與服務提供者：與健康保險公司或計劃簽訂合約以提供服務的服務提供者。

計劃：由雇主、工會或其他團體贊助商提供的醫療保健服務給付項目。

藥房網絡：一組會員可以使用的藥房。

穩定後服務：離開醫院後的追蹤照護，以確保您好轉。



單字/片語

首選藥物清單 (PDL)：由藥事醫療 (P&T) 委員會所核准的藥物清單*。這些藥物都很安全且便宜。您可以在本手冊的處方藥服務章節找到有關我們承保的清單和藥物的更多資訊。

* P&T 委員會由 ‘Ohana CCS 醫生和藥劑師所組成。

保費：每月支付的健康保險金額。

處方藥：法律規定需要處方的藥物。

處方藥承保：有助於支付處方藥和藥物治療的健康保險或計劃。

主治醫生 (PCP)：由受益人或會員選擇的執業者，管理健康照護服務的使用情況，該人員在 Hawaii 持有執照且為：

- a. 醫師，可能是 M.D. (醫學士) 或 D.O. (整骨醫師)，通常必須是家庭醫師、全科醫師、一般內科醫師、兒科醫師或婦產科醫師 (針對女性，特別是孕婦) 或老人科醫師。
- b. 具有處方權的高階執業註冊護士。PCP 有責任監督、協調並提供初始和主要照護給已投保的個人，以及執行轉診並維持其照護的連續性。
- c. 經過 State Board of Medical Examiners 認可為持照醫師助理的醫師助理。

事先授權：健康保險公司或計劃的決定，表示醫療照護服務、治療計劃、處方藥或耐用醫療設備是醫療上必要的。有時稱為事先授權、事先核准或預先認證。健康保險或計劃可能需要在會員接受某些服務之前事先授權，除非發生緊急情況。事先授權不保證醫療保險公司或計劃將支付費用。

服務提供者：由 DHS 授權的任何持照或經認證的個人或公共或私人設施、機構或業務理由，提供健康照護、服務或用品給接受醫療協助的個人。

醫師服務：根據州法律取得執照的個人，可提供醫療或整骨服務。



單字/片語

高品質照護：透過妥善安排，提供安全、方便且及時的照護。照護工作需要經過協調且持續進行，並非定期的工作。

QUEST (Medicaid)：QUEST (Medicaid) 是 QUEST Integration 管理型照護計劃，提供健康照護福利，包括長期服務與支援，適用對象為個人、家庭與兒童，涵蓋非老年、非失明或非身心障礙 (非 ABD) 人士，以及 ABD 人士，其家庭收入最高可達指定的聯邦貧困線 (FPL) 標準。

轉診：當您的個案管理員/機構將您轉往另一個健康服務提供者。

復健服務：幫助您保持、恢復或改善因生病、受傷或身心障礙而喪失或受損之日常生活所需技能和功能的健康照護服務。這些服務可能包括各種住院和/或門診環境中的物理治療和職能治療、語言病理學和精神復健服務。

專業護理照護：一種照護等級，包括只能由持有執照的護士 (註冊護士或持照實習護理師) 安全且正確執行的服務。

專科醫師：專科醫師著重於特定的醫學領域或病患群體，以診斷、管理、預防或治療特定類型的症狀和病況。非專科醫師是在特定醫療保健領域接受更多訓練的服務提供者。

治療：從醫生和設施得到的照護。

第三方責任 (TPL)：任何個人、機構、公司、保險公司、公共、私人或政府實體，需要或可能需要對合約、侵權負責，或根據法律或權益，支付全部或部分會員的受傷、疾病或失能的醫療費用給 Medicaid。

緊急護理：診斷和治療嚴重或急性，但對生命或健康沒有直接威脅，而需在 24 小時內就醫的病況。



Medicare 基本資訊

Medicare 是一個聯邦保險計劃，用於支付某些健康照護費用。Medicare 適用於 65 歲 (含) 以上的美國公民及永久居留權之人士。這也適用於 65 歲以下患有殘疾的某些人士。Medicare 保險計劃的不同部分承保不同的服務。Medicare 的部分是：

- **Medicare Part A** – 承保住院醫院停留。
- **Medicare Part B** – 承保醫師和門診服務。
- **Medicare Part C** – 提供所有 Part A 和 Part B 的服務。也可能承保 D 部分。這些計劃有時也有額外福利。
- **Medicare Part D** – 承保具 Medicare 人士的處方藥。



從了解我們開始



從了解我們開始

如何從您的計劃中獲得最大收益

在您開始使用 'Ohana CCS 時，以下幾件事要記住。

檢查您的 ID 卡並妥善保存

您應已在郵件中收到您的 'Ohana CCS 會員 ID 卡。隨時攜帶此卡和您的 QUEST (Medicaid) 卡。每次獲得行為健康服務時，您都需要出示您的卡片。這表示在以下狀況您需要您的卡片：

- 請洽詢您的個案管理員/機構或健康服務提供者。
- 前往以下這些地方接受行為健康服務：
 - 急診室。
 - 緊急護理中心。
 - 醫院。
- 從藥房領取處方。
- 接受心理健康檢查。

如果有以下情況，請盡快致電 'Ohana CCS 客戶服務部：

- 您尚未獲得卡片。
- 您卡片上的任何資訊有錯。
- 您的卡片遺失。

您的姓名。

您的 'Ohana CCS 會員身分開始的日期。

您個案管理員/機構的聯絡資訊。

我們的網站。

'Ohana health plan. Community Care Services (CCS)

Member: **SAMPLE A SAMPLE**

Member ID: **123456**

Effective Date: **01/01/2025**

Eligibility Recert Date: **01/01/2025**

Case Manager/Agency:

Case Manager or Agency Name

[Phy Add]

[Phy Add2]

[Phy City, State, Zip]

Phone: **1-555-555-1234**

Medicaid #: **543210**

Third Party Liability: **X**

RxBIN: **XXXXXX**

RxPCN: **XXXXXX**

RxGRP: **XXXXXX**

您的 'Ohana CCS ID 號碼。

您的 Medicaid ID 號碼。

您的服務提供者為正確向我們申報您的照護/服務費用所需的資訊。

如何聯絡我們。

www.ohanaccs.com

'Ohana Health Plan CCS

949 Kamokila Boulevard 3rd Floor, Suite 350 Kapolei, HI 96707

Customer Services: **1-866-401-7540 / TTY: 711**

Nurse Advice Line: **1-800-919-8807**

If you have a behavioral health emergency, call 911 or go to the nearest emergency room.

Mail behavioral health-related claims to:

'Ohana Health Plan CCS P.O. Box 31372 Tampa, FL 33631-3372

For non-emergencies you can call your 'Ohana CCS case manager/agency or our 24-hour toll-free Customer Service line.



選擇您的個案管理機構

現在您已投保 CCS，‘Ohana CCS 將與您聯絡，以選擇個案管理機構。您也可以撥打客戶服務部免付費專線：**1-866-401-7540** (TTY：**711**)，以選擇個案管理員/機構。客戶服務部可以為您提供每個個案管理員/機構的詳細資料，包括背景和資格。如果我們在投保後兩天內沒有收到您的消息，或是我們無法聯絡到您，我們將為您選擇個案管理機構。

了解您的個案管理員和機構

您選擇的個案管理機構將為您聯絡個案管理員。您的個案管理員將在 21 天內安排一次面對面的行為健康評估。您的個案管理員也將與其他參與您照護的人員一起制定治療計劃，以達成您的健康目標。此外，他們也會協助您取得符合您行為健康照護需求的福利。他們的目標是幫助您獲得您所需的照護。

您可以撥打機構辦公室的電話，聯絡您的個案管理員或機構。您個案管理機構的名稱和電話號碼會列印於您的 ‘Ohana CCS ID 卡上。

與您的個案管理機構建立合作關係很重要。這給它們一個了解您需求的機會。這樣它們就可以幫助您獲得照護。您可以在每個日曆年內變更個案管理機構三次。請參閱以下了解詳情。

變更您的個案管理員/機構

當您留在相同機構時，您可以變更您的個案管理員。只要致電該機構，即可請求一位新的個案管理員。

您也可以變更您的個案管理機構。若要進行此變更，請撥打客戶服務部免付費專線：**1-866-401-7540** (TTY：**711**)。這些變更將在下個月的第一天生效。您可以在每個日曆年內變更您的個案管理機構三次。

我們在變更後，將會寄送新的 ‘Ohana CCS ID 卡給您。請在收到郵寄的新卡之前，繼續使用您的舊卡取得服務。一旦您收到新的 ‘Ohana CCS ID 卡，請確保資訊是否正確。然後銷毀舊的 ‘Ohana CCS ID 卡。

您可以獲得我們個案管理機構的目錄：

- 透過您的服務提供者名錄。
- 請造訪 ohanahealthplan.com/ccs。
- 致電客戶服務部。

了解您的 24 小時護士諮詢專線

您可以免費使用我們的 24 小時護士諮詢專線。在您需要醫療建議時隨時撥打電話。其免付費電話號碼為 **1-800-919-8807**。

在打電話給醫生或到醫院之前，您可以致電護士諮詢專線。針對您的個案管理需求，我們也提供每週七天每天 24 小時的 CCS 熱線。您可以撥打免付費專線：**1-866-401-7540** (TTY：**711**)。



在緊急情況下

於出現健康緊急情況下，前往醫院或撥打 **911**。請閱讀本手冊的急診服務部分。它告訴您如何獲得急診照護。它還提供了緊急情況的範例。

打電話給我們，通知我們

您有疑問嗎？致電我們。我們可以提供所有語言的譯者。我們有伊洛果語、中文(繁體)、韓文、越南文、大字體印刷、錄音帶和點字的資料。針對有聽力障礙的會員，我們提供手語服務。這些服務皆為免費。如需更多幫助，請致電客戶服務部，免付費專線：**1-866-401-7540** (TTY: **711**)。服務時間為每週七天，每天 24 小時。我們將在一個工作日內回電。

在緊急情況下，先前往醫院或撥打 **911**。



您也可以寫信給客戶服務部：

‘Ohana CCS Customer Service
820 Mililani Street
Suite 200
Honolulu, HI 96813

告訴我們您的生活是否發生重大變化對您來說也很重要。如果您有下列情形，請務必讓我們知道：

- 變更您的姓名和/或地址。
- 結婚或離婚。
- 從其他的公司取得健康保險。
- 變更您的地址。
- 收入有所變動。
- 有任何法律約束：附條件釋放、監禁替代方案、附條件釋放及心理健康法庭，或正在接受 DOH-AMHD 的服務。
- 被收容於機構、被監禁，或被安置於長期護理設施或州立醫院。

如有變更，除了通知我們之外，也應通知 DHS。‘Ohana 也必須將這些變更回報給 DHS。

‘Ohana CCS 福利協調

‘Ohana CCS 會讓 DHS 知曉，您是否有任何其他可能負責支付您的健康照護服務費用的健康保險計劃或方案。我們也會與您可能參加的任何其他承保單位進行給付協調。這稱為「第三方責任」(TPL)。

此外，‘Ohana CCS 也會向會員提供由 Hawaii 公眾服務部發佈的任何通知副本。



‘Ohana CCS 會員具有特定的權利和責任

您有作為一名 ‘Ohana CCS 會員的權利。您也擔負責任。您可以在本手冊的後面閱讀到這些資訊。您現在可以開始使用 ‘Ohana CCS 提供的所有給付。我們期望為您服務。

安排約診

若要預約行為健康服務，您可以使用我們的 ‘Ohana CCS 服務提供者名錄，選擇您所在地區的網絡內服務提供者。為了確保您能及時獲得您的約診，州政府已制定某些規定。這也稱為獲取照護。

這張表可讓您了解約診需要花多長時間。

行為健康服務提供者類型	如果您住在市區	如果您住在郊區
醫院、急診服務機構、心理健康服務提供者	30 分鐘車程	60 分鐘車程
藥房	15 分鐘車程	60 分鐘車程
24 小時藥房	60 分鐘車程	不適用

您等待約診的時間取決於您需要的照護類型。在您安排約診時，請記住這些時間。您應該：

- 每週 7 天、每天 24 小時立即獲得急診照護 (在我們的服務區域內和外)。(急診服務不需要事先授權，但美國以外的急診服務不在承保範圍內。)
- 在 24-48 小時內獲得緊急護理。
- 在 21 個日曆日內獲得常規照護。
- 在四週內獲得專科醫師和非緊急住院。
- 獲得住院後的追蹤照護 (根據需要)。

如果您在獲得照護時遇到困難，請致電我們。我們也可以協助您安排約診。



您的健康計劃



承保服務

我們的服務提供者網絡會提供您所需的照護，並包括個案管理員/機構、醫院和其他提供者。這些服務提供者提供您有權獲得的 Medicaid 承保的行為健康服務。

我們將告訴您如何取得任何服務提供者的下列資訊：

- 名稱、地址、電話號碼。
- 專業資格。
- 專長。
- 完成住院醫師訓練。
- 委員會認證狀態。

行為健康服務承保和限制

服務	承保和限制
社區整合服務 (CIS)	個案管理可協助您尋找並維持住房。 承保對象為無家可歸或有無家可歸風險的會員。會員將接受評估，以確認其是否符合資格條件。 這些服務分為三類： 1. 預租賃服務 • 確定符合條件的個人。 • 提供篩檢/評估。 • 制定住房支持計劃。 • 搜尋住房。 • 準備並提交申請。 • 確定啟動需求的資源/費用。 • 確定所需的設備、技術和其他裝修。 • 確保住房安全。 • 協助搬遷。 • 制定個人化住房危機計劃。 • 協助技能習得發展。 • 發展獨立的生活技能/理財素養。



服務	承保和限制
社區整合服務 (CIS) (續)	2. 租賃服務 • 個人住屋和租賃維持服務。 • 社區轉移服務 (CTS)。 • 不良行為的早期辨識/介入。 • 提供有關租戶/房東角色與責任的教育/訓練。 • 指導發展。 • 維持房東/物業管理人之間的關係。 • 與房東/鄰居之間的糾紛解決。 • 宣導並與宣導團體聯繫以協助防止被 (業主) 驅逐。 • 住屋重新認證流程。 • 更新/維護住屋支持和危機計劃。 • 發展日常生活技能並維持居住技能，以維持居住狀態。 • 服務照護協調。 • 住屋危機管理。 • 訓練/教育。 • 理財素養。 • 關係建立與維護。 3. 其他住屋與租賃服務 • 工作技能培訓/就業活動。 • 同儕支持。 • 非醫療交通接送。 • 支持團體。 • 照顧者或家庭支持。 • 推廣服務。 • 健康管理。 • 諮詢與治療。 • 服務評估。 • 服務計劃發展。 • 獨立的生活技能與理財素養。 • 設備、技術和其他裝修。 • 居家管理。 • 根據需要提供其他補充性的服務。



服務	承保和限制
危機服務	• 一週七天，全天 24 小時的緊急情況/危機介入。 • 危機熱線。 • 危機居住服務。 • 危機穩定。 • 行動危機應變。
行為健康門診服務	• 連續治療團隊。 • 家庭/附屬治療性支持和教育。 • 個人/團體治療和諮詢。 • 治療/服務計劃。 • 其他醫療上必需的治療服務。
診斷服務	• 精神或心理評估與治療，包括神經心理學評估。 • 心理測驗。 • 心理社會病史。 • 心理疾病和物質濫用，包括物質濫用疾患 (SUD) 的篩選和監測治療。 • 其他醫療上必需的行為健康診斷服務，包括實驗室。
急診部 (ED) 服務	• 由具資格服務提供者提供的任何住院和門診的承保服務。需要這些服務評估或穩定緊急醫療病症。 • 緊急醫療病症必須是嚴重心理疾病 (SMI) 或嚴重和持續性心理疾病 (SPMI) 診斷的結果。 • 當健康計劃的代表指示會員尋求服務時，健康計劃不得拒絕支付這些服務的費用。
急診住院照護	• 在無法立即使用精神科設施的社區 (Oahu 除外) 中，可在最近的授權一般醫院獲得長達 48 小時的急診住院服務。 • 在 Oahu，只有在所有經授權的精神科設施均已滿且沒有病床可用時，才存在緊急情況。由主治醫師判定需要接受超過 48 小時期間住院照護的患者，會轉移至經授權的精神科設施。



服務	承保和限制
精神科住院治療 (24 小時)	- 診斷服務。 - 醫療用品、設備和藥物。 - 護理照護。 - 其他醫療上必需的服務。 - 根據需要提供其他執業者服務。 - 物理、職業、語言和言語治療。 - 穩定後服務。 - 精神科服務。 - 食宿。
密集型個案管理	- 個案評估。 - 個案計劃 (服務計劃、照護計劃)。 - 協調會員的健康計劃和主治醫生 (PCP)。 - 持續監測和照護協調。 - 外展。
藥物管理	- 藥物諮詢和教育。 - 用藥評估。 - 精神藥物。
藥物輔助治療 (MAT)	包括提供 Methadone 或 Buprenorphine 產品，以及相關的鴉片類藥物使用障礙門診諮詢服務。
州外和離島承保	預先安排任何醫療上必需的承保服務，提供在您的島嶼或 Hawaii 無法取得時使用。需要取得事先授權。承保範圍包括： - 轉診至州外或離島專科醫師或機構。 - 往返於轉診目的地的交通工具。 - 住宿和膳食。 - 會員隨護員 (如獲授權)。



服務	承保和限制
部分住院或密集型門診住院	• 診斷性檢驗。 • 醫療用品。 • 藥物管理。 • 處方藥物。 • 治療服務，包括個人、家庭和團體治療，以及出院後照護。 • 其他醫療上必需的服務。
同儕專科醫師	行為健康同儕的支持。
處方藥物	計劃承保我們的首選藥物目錄 (PDL) 中列出的行為健康藥物。這包括精神藥物。該目錄也有可能包含受限藥物，例如事先授權、供藥量限制、循序用藥、年齡限制或性別限制。替代藥物可能會在得到事先授權後獲得承保。
社會心理復健/會所服務	• 日間治療。 • 密集型日間治療。 • 住宿治療服務。 • 社交/娛樂治療服務。 • 工作評估服務。
代理收款人	財務管理服務。



服務	承保和限制
物質濫用疾患 (SUD) 服務	‘Ohana CCS 與 Department of Health Alcohol and Drug Abuse Division (衛生部酒精和藥物濫用科，DOH-ADAD) 協調，透過將會員連結至我們服務提供者網絡內的 ADAD 專科醫師，以協助有 SUD 的會員。 如需協助取得這些提供者的 SUD 治療，請與您的 CCS 個案管理員合作，或請撥打我們的客戶服務部免付費專線：1-866-401-7540 (TTY：711)。 您也可以聯絡 ADAD 服務提供者及 SUD 治療專線，請致電 24/7 全年無休的 Hawaii CARES： • Oahu：1-808-832-3100。 • 鄰近島嶼：1-800-753-6879 • 通話/簡訊/聊天：988。 所有醫療上必需的服務，包括： • 居住治療。 • 密集型門診治療。
支持性就業服務	• 探索 – 就業前服務。 • 工作評估服務。 • 工作指導。
遠程醫療服務	服務可能包括但不限於： • 即時視訊會議。 • 安全的互動式和非互動式網上通訊。 • 安全移交您的病歷。您的服務提供者可以使用高品質影像和實驗室報告對您進行照護。 不承保的服務包括： • 標準電話、傳真或電子郵件 (合併或單獨使用)。 • 線上填寫表格以獲取藥物。 如果您接受需要事先授權的面對面照護，則透過遠距醫療取得相同照護時，也需要事先授權。 服務提供者會告訴您他們是否提供遠程醫療服務。 您的服務提供者將為這些服務的計劃收費。



服務	承保和限制
交通	為以下會員提供往返醫療上必需之服務提供者約診的緊急和非緊急地面和空中服務： • 沒有交通工具。 • 住在沒有公共交通工具的地區。 • 因心理健康狀況而無法使用公共交通工具。 • 不住在： - 社區照護寄養家庭。 - 成人住宿照護機構。 - 擴大成人住宿照護機構。 - 家庭住宿。 當會員因交通因素而無法取得所需藥物，且沒有可行的替代方案時，前往藥房的交通接送可獲得承保。 未對沒有醫療必要的日間計劃提供交通工具。 任何地面交通接送地點若距離搭載地點 50 英里以上，都需要取得授權。其他交通運輸服務可能需要取得事先授權。 未承保前往 Hawaii State Hospital 的交通。
緊急照護服務	• 醫療上必須時提供承保。無需事先取得授權。
其他服務	• 維持會員的醫療協助資格。 • 其他由領有證照和/或認證的健康照護提供者提供的醫療上必需執業者服務。 • 其他醫療上必需的治療服務，包括防止住院的服務。

當您遵守計劃規則時，不應向您收取承保服務的費用，因為沒有共付額。如果您收到帳單，切勿遲疑！請與客戶服務部聯絡，免付費專線為 **1-866-401-7540** (TTY: **711**)。‘Ohana CCS 會為您調查此事。



取得非承保服務

您仍然可獲得未獲承保的服務。但是，您必須直接向服務提供者支付費用。您和服務提供者必須以書面形式達成協議。

由於服務提供者沒有遵從我們的程序，當健康計劃沒有支付服務提供者費用時，服務提供者可能不會向您收取費用。

如果您沒有支付健康計劃未承保的服務，您將不會失去 Medicaid 給付。

Ohana CCS 和 Med-QUEST Division 未承保的服務

- 在國外的行為保健。
- 整型手術。
- 研究性和實驗性程序。
- 不適用於治療行為健康狀況的服務。

處方藥服務

處方和藥房取得方式

我該如何獲得處方？

建議您前往參與的 'Ohana 服務提供者，但您也可以向任何未列入監察長辦公室 (Office of Inspector General, OIG) 排除名單、且具有有效資格與執照的處方開立者取得有效處方。

哪些藥房可以配取我的處方？

處方藥必須在我們網絡內的藥房配取，該等藥房列於服務提供者名錄中。您可以在我們的網站下載名錄副本，或在 findaprovider.ohanahealthplan.com 搜尋線上版本。您也可能可以透過郵購/居家配送方式取得您的處方藥。請撥打客戶服務部免付費專線：1-866-401-7540 (TTY：711)，以了解更多資訊。

我該如何配取處方藥？

將您的所有保險 ID 卡帶至藥房 (例如 CCS、QUEST [Medicaid]、Medicare 等)。QUEST (Medicaid) 或 CCS (Medicaid) 承保的藥物不應有共付額。您可能需要為其他保險 (例如 Medicare Part D) 承保的藥物支付共付額。

首選藥物清單

'Ohana CCS 支付哪些藥物？

'Ohana 僅針對您的行為健康支付列於我們處方集或首選藥物清單 (PDL) 中的藥物。服務提供者和藥劑師決定哪些藥物應列入 PDL。

有些藥物需要先獲得 'Ohana 的核准。您、您的服務提供者或指定代表可以向我們申請核准。這適用於需要事先授權或循序用藥、設有供藥量限制或年齡限制的藥物，以及未列於處方集中的藥物。



您可以在 ohanahealthplan.com/members/medicaid/community-care-services/pharmacy-services.html 檢視或下載 PDL 副本。您也可以撥打免付費專線：1-866-401-7540 (TTY：711) 聯絡客戶服務部，以索取郵寄的紙本 PDL。

CCS 不承保哪些藥物？

您的 CCS 福利不承保與您的行為健康無關的藥物。例如：

- 疼痛處置藥物。
- 由您的 Medicaid 或 Medicare 計劃承保的藥物。

我可以獲得我想要的任何藥物嗎？

‘Ohana 將承保所有對您的行為健康屬於醫療上必需的藥物。有些藥物需要先獲得 ‘Ohana 的核准。您、您的服務提供者或指定代表可以向我們申請核准。這適用於需要事先授權或循序用藥、設有供藥量限制或年齡限制的藥物，以及未列於處方集中的藥物。請與客戶服務部聯絡，免付費專線為 1-866-401-7540 (TTY：711)。在某些情況下，您必須先嘗試另一種藥物，我們才會核准您原先要求的藥物。如果您不先嘗試首選藥物，我們可能不會核准您所要求的藥物。

副廠藥與原廠藥一樣好嗎？

是。副廠藥與原廠藥的效果相同。它們具有與原廠藥相同的活性成分。

藥房鎖定 (Pharmacy Lock-In)

什麼是 ‘Ohana 藥房鎖定計劃？

如果每位服務提供者都為您開立類似藥物，卻不知道另一位服務提供者的處方內容，那麼由許多不同的服務提供者對您進行照護反而是危險的事。我們希望保護您不受潛在危險的藥物交互作用影響。

‘Ohana 藥房鎖定計劃可協助您更有效地管理您的處方藥和醫療照護需求。如果您確定參加此計劃，您將從一家指定的藥房和/或一名處方開立者處獲得所有管制物質的處方。這將幫助您的藥師和服務提供者了解您的處方需求。

一旦您確定參加並投保此計劃後，您將收到我們的來信。我們也將讓您的服務提供者和藥房知道。但是，如果您不想加入 ‘Ohana 藥房鎖定計劃，您可以向我們提出上訴。如需更多資訊，請參閱本手冊中的會員申訴和上訴程序章節。

如果您指定的藥房無法立即提供您的藥物，只要您的服務提供者在我們的網絡內，您即可在另一家藥房取得 72 小時的緊急藥物供應。

您無需支付 ‘Ohana 藥房鎖定計劃的費用。這是一項自願性的服務。如有疑問或要開始與照護團隊合作，請撥打免付費專線：1-866-401-7540 (TTY：711) 聯絡我們。



藥房直接會員保險補助 (DMR)

什麼是 DMR？

有時候，您可能需要在藥房自費購買藥物。如果您忘記出示您的保險 ID 卡，就可能會發生這種情況。購買後，您有 12 個月的時間向我們寄送理賠表和收據以收回您的費用。這稱為藥房直接會員保險補助 (DMR)。如要取得會員藥房保險補助理賠表，請致電客戶服務部，免付費專線為 **1-866-401-7540** (TTY：711)。您可每週七天每天 24 小時聯絡我們。您也可以造訪 ohanahealthplan.com 網站。

我向哪裡寄送我的 DMR 申請？



將表單寄到：

'Ohana CCS Health Plan
Pharmacy Reimbursement Department
P.O. Box 31577
Tampa, FL 33631-3577

每份保險補助申請需要包含哪些內容？

- 一份填妥並簽名的「會員藥房保險補助申請表」。
- 詳細的處方收據 (不接受手寫收據) 或包含下列資訊的藥房列印資料：
 - 會員姓名。
 - 藥房名稱。
 - 醫師姓名。
 - 藥物名稱。
 - 藥物強度。
 - 配藥數量。
 - 一天的供藥量。
 - 您支付的金額。
- 收銀台收據，顯示支付處方的日期和支付的金額。

所有上述資訊都必須包括在內。否則，請求將被拒絕。如有需要，您可以補上缺少的資訊後再次寄送申請。

我能取回多少？

如果核准，我們將寄送一張支票給您，金額為計劃合約價格，該價格可能不等同於零售價格。

獲取保險補助的等待時間預期會多久？

自我們收到您的會員藥房保險補助申請表之日起，處理時間最多可能需要 30 天。請確保填妥表格，並包括所有必要資訊。否則，您的申請可能會被延遲或拒絕。處方集指南適用於所有保險補助申請。



如果我不喜歡做出的決定怎麼辦？

如果您不同意我們做出的決定，您有權對其提出上訴。更多有關您上訴權利的資訊，請參閱本手冊的會員申訴和上訴程序部分。

遠程醫療服務

您對於四處走動有任何問題嗎？您居住在本州的郊區地區嗎？如果是，遠程醫療服務可能適合您。此項承保計劃福利與面對面就診相同，差別僅在於您與您的服務提供者不受所在地點限制。您無需長途跋涉開很遠的車即可獲得所需的照護。

服務可包括：

- 即時視訊會議。
- 安全的互動式和非互動式網上通訊。
- 安全移交您的病歷。您的服務提供者可以使用高品質影像和實驗室報告對您進行照護。

不承保的服務包括：

- 合併或單獨使用的標準電話、傳真或電子郵件。
- 線上填寫表格以獲取藥物。

任何需要事先核准的面對面照護，透過遠距醫療服務取得時，也需要相同的事先核准。

服務提供者會告訴您他們是否提供遠程醫療服務。服務提供者將向我們收取這些服務的費用。如果您想了解更多關於遠程醫療服務的資訊，請撥打我們的免付費專線 **1-866-401-7540** (TTY: **711**)，或瀏覽 **ohanahealthplan.com**。

交通

我們會讓在緊急情況下接送您到您需要前往的地方。我們還為以下會員提供醫療上必需之行為健康約診的非緊急交通工具 (NET) 服務：

- 沒有交通工具。
- 住在沒有公共交通工具的地區。
- 由於其健康狀況不能搭乘公共交通工具。

當您致電申請 NET 服務時，我們將首先尋找無費用選項。這些包括：

- 使用您自己的車。
- 家人、朋友、義工服務或為您服務的機構。

如果無法使用上述選項，我們將評估其他方式以滿足您的 NET 需求。在 Oahu，有兩種選擇：巴士和 TheHandi-Van 服務。我們將提供您巴士通行證或 TheHandi-Van 通行證，讓您前往約診。在所有其他島嶼上，可使用巴士服務 (如有)。



將使用巴士服務的情況包括：

- 您的身體狀況允許 (您可以自行行走或使用輪椅)。
- 您的居住地距離巴士站不到半英里。
- 您的目的地距離巴士站不超過半英里。

將使用計程車服務的情況包括：

- 您因身體狀況無法搭乘巴士 (您無法自行行走，且不使用輪椅)。
- 您的居住地距離巴士站超過半英里。
- 您的目的地距離巴士站超過半英里。

TheHandi-Van 服務將在下列情況下使用：

- 您居住在 Oahu。
- 您的身體狀況不允許您搭乘巴士。
- 您已獲得此服務的認證。

您必須獲得認證才能駕駛 TheHandi-Van。TheHandi-Van 資格審查中心位於：



The First Insurance Center
1100 Ward Ave.
Suite 835
Honolulu, HI 96814-1613

該中心的服務時間為週一至週五，上午 8 點至下午 5 點 (Hawaii Standard Time)。請致電 **1-808-538-0033** 了解更多資訊或安排面對面的面談。

有疑問嗎？

如果您的服務提供者表示您無法搭乘巴士或 TheHandi-Van，或如果您的所在地區無法使用這些服務，我們將與您合作，找出其他方式協助您前往所需地點。請撥打免付費專線：**1-866-401-7540** (TTY：**711**)。請務必與您的服務提供者討論任何持續進行的約診。他們也可以代您申請 NET。

使用交通福利的三個步驟

1. 請撥打 Transdev Health Solutions 免付費電話：**1-866-790-8858** 以安排接送。‘Ohana 客戶服務部也可以提供協助。
2. 在島外或州外約診之前至少三個工作日致電。對於您在本島的地面交通接送，請至少在約診前 48 小時致電 Transdev Health Solutions。您可以在約診前 30 天安排搭乘。
3. 在您的接送時間至少 15 分鐘之前即準備就緒。



非緊急情況交通運輸 (NET) 服務提醒事項：

- NET 服務用於醫療約診，如醫生門診。並非用於前往藥房、社區活動或其他非醫療行程。
- 如果您在提前不到 72 小時的時間內要求搭乘，若我們認為此為緊急的原因，我們將為您安排搭乘。如果不是很緊急，我們可能會請您重新安排。

如果您不確定您的約診何時結束，請在約診後致電免付費交通協助專線：**1-866-481-9699**。NET 服務將在 60 分鐘內到達。請允許這段的时间。明確讓他們知道要去哪裡接您。這有助於讓司機找到您。

如果您要對 NET 提出申訴，請致電 'Ohana 客戶服務部，或撥打 Transdev Health Solutions 免付費專線 **1-866-790-8858**，告訴我們您的經驗。

里程補助

我們現在提供里程補助！這表示我們會就您前往約診所行駛的距離向您提供補助。如果您有興趣讓一位家人或朋友帶您去參加行為健康約診，請致電詢問詳細資訊。此程序很簡單。請撥打 Transdev Health Solutions 免付費電話 **1-866-790-8858**。

行為健康服務

如何選擇或變更行為健康服務提供者

'Ohana CCS 會員可以選擇網絡內的行為健康服務提供者，並可隨時變更其服務提供者。不需要轉診。請撥打免付費專線 **1-866-401-7540** (TTY：**711**) 聯絡客戶服務部，或前往 **ohanahealthplan.com/ccs** 取得參與的行為健康服務提供者名單。您也可以請您的個案管理員協助您變更服務提供者。

在緊急情況下或是如果您不在我們的服務區域時該怎麼辦

首先，判定是否為真正的心理健康緊急情況。您是否認為您會對自己或別人造成危險？如果您認為您是，請撥打 **911**。或請到最近的急診室。即使急診室不在我們的服務區域內，也請這樣做。

如果您需要在我們的服務範圍以外的急診照護，請告訴我們。只需撥打您 'Ohana CCS ID 卡上的號碼。如可行，您也應致電您的個案管理員/機構。在您接受急診服務後 24 至 48 小時內，請再次致電您的個案管理員/機構。一旦穩定下來，將制定計劃，將您轉移到 Medicaid 機構。我們會告訴您指定特定網絡專科醫師是否會受到限制。

行為健康限制條件和排除條款

如果沒有醫療需求，我們不會承保服務。

請立即打電話取消或重新安排搭乘 - 至少在您的接送時間前一個小時。

這可讓我們為每個人提供更好的服務。



醫院服務

我們可以幫助您獲得所需的行為健康服務，例如行為健康住院治療。急診服務不需要任何授權。相關詳細資訊，請參閱急診服務部分。關於門診或住院服務，您的健康服務提供者將申請事先授權。

不在我們網絡內的服務提供者所提供的服務

可能有時候，您需要的健康照護不能從我們網絡內的服務提供者獲得。如果您需要由不在我們服務提供者名單上的人員提供照護，您的個案管理員/機構將與健康計劃合作，為您安排照護。可能需要取得事先授權。

需要事先授權的服務

我們必須先核准下列服務，才能讓您取得。這稱為事先授權。您的個案管理員/機構或健康服務提供者將與我們聯絡，以申請事先授權。如果我們不核准這些服務，我們將會讓您知道。如果您不同意我們的決定，我們也會向您提供如何提出上訴的資訊，以及您申請 DHS 聽證會的權利。

下列服務需要事先授權：

- 物質濫用疾患治療。
- 社會心理復健，包括會所。
- 社區整合服務。
- 研究性和實驗性程序與治療。
- 非緊急醫院服務。
- 同儕專科醫師。
- 支持性就業。

此列表可能會變更。請前往 ohanahealthplan.com/ccs 或撥打客戶服務部免付費專線：**1-866-401-7540** (TTY：**711**)，以取得需要事先授權的最新服務清單。

‘Ohana 致力於在最多七個日曆日內回覆標準的事先授權申請。我們或您的健康服務提供者可能需要更多時間做出此裁定。如果是這樣，我們將要求最多再延長 14 天。如果服務提供者指出，或如果 ‘Ohana 判定，標準時程可能嚴重危及您的生命或健康，‘Ohana 將在收到請求後 72 小時內做出加急 (快速) 授權決定。針對持續照護 (同時) 審查，我們將在收到請求後 72 小時內提供決定。如果延長審查時程，我們將寄送一份說明延長原因的書面通知，並載明若您不同意該決定，您提出申訴的權利。

使用管理計劃

我們有使用管理 (UM) 計劃。它旨在確保您在正確的時間和地點取得正確照護的方式。我們的 UM 計劃包括：

- **前瞻性審查：**在您得到照護之前，我們會確認一下您是否需要它。
- **同期審查：**我們觀察您接受照護的情況，以了解您是否需要繼續獲得照護，或是否有其他更能滿足您需求的照護。



- **過渡照護**：當您離開醫院時，我們會幫助您，確保您在回家之前獲得這些服務。
- **追溯審查**：在您接受服務後，我們會檢查您是否需要您所獲得的照護。
- **照護協調**：UM 團隊與跨學科團隊合作，以確保有效的照護協調。我們與合適的團隊合作找出需求和障礙，協助改善醫療保健成果的整體安全性、效率和有效性。
- **藥局管理**：我們協助確保您使用的藥物安全且適合您的狀況。
- **前瞻性藥物使用審查 (ProDUR)**：我們會在您取得藥物前檢查您的藥物是否有問題。
- **回溯性藥物使用審查 (RetroDUR)**：我們會在您取得藥物後檢查您的藥物是否有問題。
- **首選藥物清單 (PDL)**：我們承保許多常用的處方藥物。
- **臨床計劃**：我們制定計劃以改善您的健康品質。

我們進行這些審查來衡量您所獲得的行為健康照護和服務。我們希望確保您接受的服務符合您 'Ohana CCS 健康計劃的承保範圍。我們也會檢查照護和服務是否在正確的地點和正確的時間提供。然後我們根據您的給付項目，決定我們可以提供的承保範圍。我們也決定如何支付那些提供您照護的人士。

可能有時候我們會表示我們不能承保服務提供者要求的服務或照護。這可能是由於給付限制條款或缺乏醫療上的必要性。這些決策可能由我們持照臨床工作人員決定。他們是護士、醫生，以及持照的行為健康臨床工作者。

我們確保我們的審查僅根據照護的適用性和您的給付承保範圍。我們不會提供給那些決策者經濟獎勵。

如要與 UM 工作人員聯絡、了解更多有關 UM 計劃的資訊，或討論 UM 相關事項，請撥打客戶服務部免付費專線：**1-866-401-7540** (TTY：**711**)。

您的服務提供者不會向您收取您已接受，但我們決定非醫療上必要的承保服務。

如果我們反對以道德或宗教原因提供服務，我們將在採納政策後 30 天內讓您知道。我們也會告訴您如何聯絡 DHS。他們會提供您取得所需服務的方式和地點等資訊。

如何獲得非營業時間照護

如果您生病或受傷，但並非緊急情況，請致電您的個案管理員/機構。他們將告訴您如何獲得照護。如果您無法聯絡他們，請撥打我們的 24 小時客戶服務部免付費專線：**1-866-401-7540** (TTY：**711**)。

您也可以撥打 **24 小時免付費護士諮詢專線**，電話是
1-800-919-8807。



急診服務

急診服務是針對非常嚴重的病況，必須立即接受治療。這些服務可能包括住院和門診服務 (請參閱第 12 頁的定義)。我們會提供您附近服務提供者的姓名。如需尋找緊急和穩定後服務提供者，請撥打客戶服務部免付費專線：**1-866-401-7540** (TTY：**711**)、查看您的服務提供者名錄，或造訪我們的網站 ohanahealthplan.com/ccs。

以下是擁有緊急服務提供者的醫院列表。

機構名稱	地址	城市	州	郵遞區號	島嶼	電話號碼
Hale Hoola Hamakua	45-547 Plumeria St	Honokaa	HI	96727	Hawaii	1-808-932-4100
Hilo Benioff Medical Center	1190 Waianuenue Ave	Hilo	HI	96720	Hawaii	1-808-932-3000
Kau Hospital	1 Kamani St	Pahala	HI	96777	Hawaii	1-808-932-4200
Kohala Hospital	54-383 Hospital Rd	Kapaau	HI	96755	Hawaii	1-808-889-6211
Kona Community Hospital	79-1019 Haukapila St	Kealahou	HI	96750	Hawaii	1-808-322-9311
Queens North Hawaii Community Hospital	67-1125 Mamalahoa Hwy	Kamuela	HI	96743	Hawaii	1-808-885-4444
Kauai Veterans Memorial Hospital	4643 Waimea Canyon Dr	Waimea	HI	96796	Kauai	1-808-338-9431
Samuel Mahelona Memorial Hospital	4800 Kawaihau Rd	Kapaa	HI	96746	Kauai	1-808-822-4961
Wilcox Memorial Hospital	3-3420 Kuhio Hwy	Lihue	HI	96766	Kauai	1-808-245-1100
Lanai Community Hospital	628 Seventh St	Lanai City	HI	96763	Lanai	1-808-565-8450
Kula Hospital	100 Keokea Pl	Kula	HI	96790	Maui	1-808-878-1221
Maui Memorial Medical	221 Mahalani St	Wailuku	HI	96793	Maui	1-808-244-9056
Molokai General Hospital	280 Home Olu Pl	Kaunakakai	HI	96748	Molokai	1-808-553-5331
Adventist Health Castle	640 Ulukahiki St	Kailua	HI	96734	Oahu	1-808-263-5500



機構名稱	地址	城市	州	郵遞區號	島嶼	電話號碼
Kahuku Medical Center	56-117 Pualalea St	Kahuku	HI	96731	Oahu	1-808-293-9221
Kapiolani Medical Center For Women And Children	1319 Punahou St	Honolulu	HI	96826	Oahu	1-808-983-6000
Kuakini Medical Center	347 N Kuakini St	Honolulu	HI	96817	Oahu	1-808-536-2236
Pali Momi Medical Center	98-1079 Moanalua Rd	Aiea	HI	96701	Oahu	1-808-486-6000
Straub Clinic Hospital	888 S King St	Honolulu	HI	96813	Oahu	1-808-522-4000
The Queens Medical Center	91-2141 Fort Weaver Rd	Ewa Beach	HI	96706	Oahu	1-808-691-3000
The Queens Medical Center	1301 Punchbowl St	Honolulu	HI	96813	Oahu	1-808-691-1000
The Queens Medical Center	128 Lehua St	Wahiawa	HI	96786	Oahu	1-808-691-6800

如需急診服務提供者的完整清單，請致電客戶服務部免付費專線：**1-866-401-7540** (TTY：**711**)、查看您的服務提供者名錄，或造訪我們的網站 **ohanahealthplan.com**。

若要在我們的網站上使用「Find a Provider / Pharmacy」(尋找服務提供者/藥房) 工具，請前往 **ohanahealthplan.com** 並依照下列指示進行：

1. 按一下「Find a Provider / Pharmacy」(尋找服務提供者/藥房)。
2. 輸入您的街道地址、城市、郡或郵遞區號，然後按一下「Select your plan」(選擇您的計劃)。
3. 從下拉式選單中選取一個網絡。選擇 'Ohana Community Care Services (CCS)'。
4. 按一下「Continue」(繼續)。
5. 選擇您要搜尋的方式：
 - a. 依專科、醫療機構/群組名稱、服務提供者名稱或 NPI 搜尋。例如，您可以輸入「social worker」(社工) 來尋找該專科的服務提供者，或輸入特定服務提供者的名稱。輸入所需資訊後，按一下「Search」(搜尋)。
 - b. 使用類別搜尋方塊進行搜尋。按一下下列其中一個方塊：
 - i. 醫療專業人員。
 - ii. 醫療機構。
 - iii. 行為健康。
 - iv. 藥局和醫療用品。



c. 在畫面右側，按一下我們的任何熱門搜尋連結：

- i. 初級照護。
- ii. 診所或緊急護理。
- iii. 小兒科 (嬰兒、兒童)。
- iv. 牙科專業人員。

在緊急情況下該怎麼辦

緊急情況請聯絡 **911**。如果您所在地區沒有 **911** 服務，請呼叫救護車。急診服務不需要取得事先授權。請立即到最近醫院的急診室。請致電 **Hawaii CARES**，在 **Oahu** 請撥打 **1-808-832-3100**；在鄰近島嶼請撥打 **1-800-753-6879**，或致電您的個案管理員/機構。您也可以撥打、傳送簡訊或聊天 **988**。緊急情況/危機的一些範例如下：

- 感到想要傷害自己或他人。
- 感到想要自殺。
- 感到不安全。

行為健康緊急情況係指若未立即處理，可能導致：

- 嚴重危及個人身體或心理健康。
- 因物質濫用疾患緊急情況而嚴重傷害自己或他人。
- 傷害自己或對他人造成身體傷害。
- 懷孕人士或其胎兒的生理或心理健康或安全受到威脅。

當您進入急診室時，您必須出示您的 'Ohana CCS ID 卡。當您在醫院時，請儘快讓您的個案管理員/機構知道。讓他們知道您是否已在急診室接受照護。我們將支付緊急治療後的後續照護 (稱為穩定後照護)。

急診服務或追蹤照護並不需要獲得事先核准。無論是在我們的 Hawaii 網絡內還是外，都是如此。未承保美國境外的急診照護。

穩定後服務

離開醫院後，請務必向您的行為健康服務提供者尋求追蹤照護，以確保您好轉。這對您的完全復原很重要。在您的狀況穩定之前，接受照護也很重要。這稱為穩定後照護。

必須進行此照護，以維持、改善或解決您的病況。當您對您的照護有疑問或不確定時，您可以直接聯絡您的個案管理員或行為健康服務提供者。如果服務提供者的辦公室關閉，您也可以撥打 24 小時護士諮詢專線，電話是 **1-800-919-8807**。

在您接受急診室照護後，我們會支付您所獲得的照護費用，直到您穩定或可以安全地轉移到一位網絡內服務提供者為止。您不需要為此事先授權。然而，此照護是必須的，以維持、改善或解決您的緊急醫療病症。



區域外急診照護

如果您在美國境內旅行時遇到緊急情況，請前往醫院。出示您的 'Ohana CCS ID 卡。然後請盡快致電您的個案管理員/機構。請醫院工作人員打電話給我們。如果您在服務區域外時需要為您所獲得的照護支付費用，請寫信到我們的理賠部門。他們需要您的醫療報告和帳單副本。他們也需要付款證明。自服務日期起，您最長有一年時間可以申請補助 (稱為保險補助)。

如果您在 'Ohana CCS 服務區域以外生病或受傷，但並非緊急情況，請致電您的個案管理員/機構。美國境外的行為健康服務不在承保範圍內。您需要自行支付這些服務。

如果您處於危機中，該怎麼辦

您可以獲得 24 小時危機服務。請撥打 CCS 客戶服務部免付費專線：**1-866-401-7540** (TTY：**711**)，或聯絡您指定的個案管理員/機構。您也可以在海峴撥打 Hawaii CARES **1-808-832-3100**，或從鄰近島嶼撥打免付費電話 **1-800-753-6879**。或撥打、傳送簡訊或聊天 **988**。

州外和離島承保

我們承保在您居住州或島上無法獲得之任何醫療上必需的承保服務。如果您或您的服務提供者決定您需要州外或離島服務，且無法由我們的計劃獲得，請聯絡我們。我們將與您一起嘗試在本地獲得服務。如果我們找不到計劃服務提供者，我們將提供這些州外或離島服務。這包括：

- 轉診至州外或離島專科醫師或機構。
- 為離島或州外目的地使用往返轉診目的地的交通運輸。
- 為您和任何所需隨護員準備的住宿和餐點 (如有醫療上需求)。

我們將與您一起嘗試在本地獲得服務。我們會在 14 天內決定。我們可能需要更多時間做出此裁定。如果是這樣，我們將再多花 14 天。您或您的服務提供者可以要求我們做出快速裁定 (在 72 小時內做出裁定)。如果等待核准可能會使您的生命或健康陷入危險，您可能會提出此要求。有時，我們會需要更多時間做出快速裁定。這可能表示我們需要多達 14 個工作日才能作出決定或核准。

如果您在 'Ohana CCS 服務區域以外需要行為健康照護服務，且並非緊急情況，請撥打客戶服務部免付費專線：**1-866-401-7540** (TTY：**711**)。我們將協助安排您所需的照護，並確保您在接受服務之前取得核准。

過渡期照護

如果您是 'Ohana CCS 的新會員，或您的個案管理員/機構或服務提供者不再參與 'Ohana CCS，我們可以與您及您的服務提供者合作。因此，您就可以在我們將您過渡到參與的服務提供者時，繼續獲得服務。

如果您要離開 'Ohana CCS，我們也可以提供協助。請撥打客戶服務部免付費專線：**1-866-401-7540** (TTY：**711**)，或聯絡您的個案管理員/機構，以協助您取得所需的照護。



EPSDT (早期和定期篩檢、診斷和治療) 服務

您的 QUEST (Medicaid) 計劃設有早期和定期篩檢、診斷和治療 (EPSDT) 計劃。該計劃為 21 歲以下的會員提供所需的照護。請聯絡您的 QUEST (Medicaid) 計劃以瞭解更多資訊。

預立醫療指示

您的照護由您決定

Hawaii 統一健康照護決策法案 (Uniform Health Care Decisions Act) 規定您有權拒絕接受治療。此法律也讓您能告訴您的服務提供者，您未來希望或不希望接受哪些治療。這包括延長生命的照護。作為您的健康計劃，我們有責任告訴您有關「預立醫療指示」的資訊。如果預立醫療指示相關法律有所變更，我們將在變更後 90 天內通知您。

預立醫療指示可協助表達您的意願

預立醫療指示乃為一份法律文件。它告訴服務提供者您想要得到什麼類型的照護 (或不想獲得)，如果您不能自己告訴他們。無論您是否有預立醫療指示，都不會影響您所接受的照護類型。

有兩種類型的預立醫療指示。一種是生前預囑。另一種是健康照護決策的持久授權書。

如果您不能自己做出決定，生前預囑會告訴您所需的照護類型。在您無法將您的願望告知服務提供者時使用。

健康照護決策持久授權書授權該名您希望為您做出選擇的人士。其在您不能為自己做出選擇時使用。也會在您不能告訴您的服務提供者您所希望獲得的照護時使用。

‘Ohana CCS 沒有限制您的預立醫療指示。‘Ohana CCS 不會因是否需要預立醫療指示作為護理條件而歧視其會員。

我可以在哪裡取得預立醫療指示？

您可以致電律師或當地法律援助辦公室。您也可以向您的服務提供者尋求協助。或撥打客戶服務部免付費專線：**1-866-401-7540** (TTY：**711**)。

如何進一步了解預立醫療指示？

客戶服務部可以幫助您了解更多資訊。請撥打免付費專線：**1-866-401-7540** (TTY: **711**)。他/她們將幫助您註冊免費教育課程。您也可諮詢您的服務提供者以了解更多資訊。

我能否改變我的預立醫療指示？

是的，您可以隨時改變您的預立醫療指示。您可能想聯絡您當地法律援助辦公室尋求幫助。最好是不時地查您的預立醫療指示。確保其仍然如您所希望，並承保所有照護領域。



填寫後，我該如何處理我的表單？

您應將副本提供給您的個案管理員/機構及醫療照護機構，以便納入您的病歷中。提供給一位值得信賴的家人或朋友。保存一份作為您的個人文件。您可能會希望給您的律師或牧師一份。一定要告訴您的家人、朋友或親近的人關於您做了哪些事。不要只是把這些表單放一邊，還忘記他們。

我的照護者是否必須遵守我的預立醫療指示？

是的，只要您的預立醫療指示遵守州法。如果照護者的良知與您的意願相衝突，照護者可能不會遵循您的意願。這表示，您在預立醫療指示中列出的特定治療或藥物，可能因服務提供者基於良知而無法授權，而被拒絕提供。如果是這樣，他/她們會幫助您找到其他遵照您意願的人士。另外，如果有機構出於良心拒絕的情況，且州立法律允許這樣的異議，健康照護機構就不需要執行預立醫療指示。

如果未遵守我的願望會怎麼樣？

除了良心以外的原因，都應遵循您的意願。有關不遵守情事的任何報告都可以向 DOH Office of Health Care Assurance 提交：



Department of Health (DOH) Office of Health Care Assurance
Medicare Section
601 Kamokila Blvd., Suite 395
Kapolei, HI 96707



電話：1-808-692-7420
傳真：1-808-586-4444

會員申訴和上訴程序

如果您對承保服務或您所接受的照護有任何問題、疑慮或困擾，我們希望您立即通知我們。本節將介紹如何表達您的疑慮。

疑慮分為兩種類型：**申訴**和**上訴**。聯邦法律允許您對計劃有任何問題時提出申訴。州政府也訂有提出申訴的相關規定，以及我們在收到申訴時必須做的事。如果您提出申訴或上訴，我們必須秉公處理。我們不能因為您提出申訴，而將您退保或以不同的方式對待您。

申訴

什麼是申訴？

申訴是指您以打電話或寫信方式來告訴我們有關您對服務提供者、計劃或服務的不滿。申訴可能包括：

- 照護品質問題。
- 服務提供者辦公室不乾淨。
- 服務提供者看診時的等待時間。
- 沒有得到您需要的資訊。
- 您的服務提供者或其他人員 (例如健康計劃工作人員) 的行為方式。
- 文化需求。



何時能提出申訴？

您可以隨時提出申訴。

如何提出申訴？

您或另一位人士可以透過電話或寫信給我們提出申訴。如果您授權，您的個案管理員/機構或健康服務提供者也可以代您提出申訴。

您必須告訴我們，您同意讓他人申訴過程中代表您。請與客戶服務部聯絡，免付費專線為 **1-866-401-7540** (TTY: **711**)。您也可以將申訴傳真至 **1-866-388-1769**。或寫信至：



'Ohana CCS Health Plan
Attn: Grievance Department
820 Mililani Street
Suite 200
Honolulu, HI 96813

如果您使用其他語言，我們也可以提供協助。如果您在提出申訴方面需要協助，也可以撥打客戶服務部免付費專線：**1-866-401-7540** (TTY：**711**)。

在我們收到您的申訴後五個工作日內，我們將寄送一封信通知您我們已收到該申訴。我們會在 30 個日曆日內作出裁定。

在下列情況下，標準申訴的處理時程最多可延長 14 個日曆日：

- 會員要求延長期限。
- 計劃顯示需要更多資訊，且延長時程符合會員的最佳利益。
- 時間範圍因會員要求以外的原因而延長。

計劃必須向會員說明延長時程的原因：

- 於決定延長時程當日的營業時間結束前，以口頭方式說明。
- 於決定延長後的兩個日曆日內，以書面形式提供說明。

州政府申訴審查

您也可以申請州政府申訴審查。這必須在收到我們的申訴回覆信之日起 30 個日曆日內進行。要申請此審查，請致電或寫信給 MQD：



Med-QUEST Division
Health Care Services Branch
601 Kamokila Blvd., Suite 415
Kapolei, HI 96709-0190



Oahu：1-808-692-8094 (TTY：1-808-692-7182)
鄰近島嶼：1-800-316-8005 (免付費電話) (TTY：1-800-603-1201)

會有人員在 90 個日曆日內審查申訴，並答覆。此裁定為最終的。



上訴

什麼是上訴？

上訴是對不利給付裁定的審查。當您不同意我們對您獲得的健康照護做出的裁定和/或我們的時間表時，您可以申請上訴。當發生以下任一訴訟時，您可以申請上訴：

- 如果我們拒絕或限制您的健康照護服務提供者要求我們核准的服務請求。
- 如果我們減少、停止或終止您已經獲得的核准服務。
- 如果我們不全部或部分支付您獲得的行為健康照護服務。
- 如果我們不能在所需的時限內提供服務。
- 如果我們未能就您按規定時限提交的上訴做出裁定。
- 如果我們不能在所需的時限內為您的申訴提供解決方案。
- 如果我們不同意讓您看不在我們網絡中的健康照護服務提供者，而您住在郊區地區或服務提供者有限的地區。
- 如果您想對您的財務責任提出異議。

當您發生任何這些行為時，您將收到我們的來信。這稱為不利給付裁定通知。如果您不同意我們的裁定，您可以提出上訴。本計劃只有一級上訴。

如何提出上訴？

您必須在收到「不利給付裁定通知」之日起 60 個日曆日內提出上訴。您可以透過電話或寫信給我們提出。我們可以幫您提出上訴 (如有需要)。

您也可以從其他人處獲得協助，以提出您的上訴。如果您提供書面授權，您的服務提供者或您指定的其他人亦可協助您提出上訴。他/她們也可以代表您與我們討論您的上訴。請與客戶服務部聯絡，免付費專線為 **1-866-401-7540** (TTY: **711**)。或寫信給我們：

在這裡寄送您的書面上訴	
醫療服務的上訴申請： ‘Ohana CCS Attn: Appeals Department P.O. Box 31368 Tampa, FL 33631-3368	藥房藥物的上訴申請： ‘Ohana CCS Attn: Pharmacy Medication Appeals Department P.O. Box 31398 Tampa, FL 33631-3398
傳真：1-866-201-0657	傳真：1-888-865-6531



我們會在收到您上訴後的五個工作日內寄給您一封信。這封信會讓您知道我們收到了。然後，我們將審核您的上訴，並在 30 個日曆日內向您寄送一封標準上訴信函，告訴您我們的裁定。

您或您選擇代表您的人士可以查看您的上訴文件。您可以查看收到的所有文件和記錄，以及所考慮和/或所依賴的任何新的或額外的資訊。您可以檢視我們在作出上訴決定期間或之前以及上訴審查之後用於作出決定的所有資訊。您可以免費索取此資訊。

如果我需要加急 (快速) 上訴該怎麼辦？

您或您的服務提供者可以申請快速上訴。如果您的服務提供者表示等待可能會嚴重損害您的健康，我們將為您提供快速上訴。即使沒有服務提供者的幫助，您仍可申請快速上訴。我們將決定您是否需要快速裁定。您或您的服務提供者可以致電或傳真給我們，申請快速上訴。請撥打免付費專線：**1-866-401-7540** (TTY: **711**)。如果您口頭提出申請，則不需要書面通知。對於快速上訴，我們將會在作出決定時致電給您。我們也將在 72 小時內寄送上訴裁定函。

如果您申請快速上訴，而我們決定並不需要申請，我們將：

- 將該件上訴轉到標準解決方案的時限。
- 我們會在合理情況下，盡力試著打電話給您。
- 以書面通知後的兩天內進行追蹤。
- 以口頭和書面形式通知您，您可對拒絕快速上訴提出申訴。

如果我想提交更多資訊該怎麼辦？

您或代您上訴人士可能會提供我們更多的資訊和證據。您可以親自和/或以書面形式向我們提供此額外資訊。您可以在整個上訴審查過程中執行此動作。由於處理時限短，您針對快速上訴提交額外資訊的時間有限。

上訴是否可以延期？

您也可以向我們要求最多 14 天以上的時間，以便向我們提供更多有關標準上訴和快速上訴的資訊。如果我們發現需要更多資訊，且這符合您的最佳利益，我們也可能要求多達 14 天以上。如果我們要求額外的天數，我們將會儘量口頭通知您延期，並在兩天內向您發送書面通知。該通知還將告訴您審查何時完成。如果您不同意延期，通知將會告訴您提出申訴的權利。

如果我不喜歡上訴裁定怎麼辦？

您可能不喜歡我們所做的上訴裁定。如果是，您可要求舉辦州政府行政聽證會。您選擇代表您的人員也可以要求。您必須在收到上訴裁定信之日起 120 個日曆日內提出。這封信將說明如何向行政上訴辦公室申請州政府行政聽證會。您必須先完成我們的上訴程序，才能申請 DHS 行政聽證會。為此，請將您的申請寄送到以下地址：



State of Hawaii Department of Human Services
Administrative Appeals Office
P.O. Box 339
Honolulu, HI 96809-0339



在州政府行政聽證會上，您可以代表自己。不過，您也可以委任律師、親屬、朋友或其他代表代為處理。州政府將在提出申請之日起 90 個日曆日內做出決定。

您也有權申請加急 (快速) 州政府行政聽證會。只有在您申請或 'Ohana CCS 提出快速上訴審查時，您才可以這樣做。如果我們拒絕快速上訴，您或您的代表可以申請聽證會。您必須在最終上訴裁定之日起 120 個日曆日內提出。本封信將告訴您如何提出上訴。為此，請將您的申請寄送到以上地址。州政府將在收到您的申請後 72 小時內做出決定。

在上訴或州政府行政聽證過程中，我的行為健康給付 (服務) 會發生什麼事？

如果發生以下所有情況，我們將繼續您的服務：

- 您必須在收到「不利給付裁定通知函」之日起 60 個日曆日內提出上訴。
- 您的上訴或州政府行政聽證會申請涉及我們正在採取的停止或減少我們已經核准服務的訴訟。
- 服務已由獲得授權的服務提供者開立處方。
- 我們核准的原始承保時限尚未結束。
- 您要求我們及時繼續為您提供服務，其定義是：在以下兩者中較晚的日期或之前：
 - 在我們郵寄給您「不利給付裁定通知函」之日起的 10 個日曆日內；或
 - 我們計劃停止或減少您的服務之日。

我們將繼續為您提供給付，直到：

- 您撤回上訴或州政府行政聽證會請求。
- 您未在計劃郵寄「不利給付裁定通知」之日起 10 個日曆日內，申請上訴或州政府行政聽證會，並同時要求繼續給付。
- 州政府行政聽證會決定對您不利。

如果我們對您的上訴的裁定或州政府裁定 (如果您申請州政府行政聽證會) 為拒絕提供服務，我們可能會要求您支付在等待裁定期間所接受的服務費用。

如果計劃或州政府變更決定以拒絕、限制或延遲在上訴或州政府行政聽證會待審期間未提供的服務，計劃應根據您的健康需要迅速授權或提供服務，但不得遲於自收到推翻判定之日起 72 小時內。



重要會員資訊

投保資訊

投保

在 QUEST (Medicaid) 醫療協助計劃承保下而被診斷出患有某些精神疾病的人士也許可以參考 'Ohana CCS，您行為健康服務的計劃。QUEST (Medicaid) 仍為您的醫療服務計劃。Med-QUEST Division 為 'Ohana CCS 會員做出最終的資格判定。轉診來自：

- QUEST (Medicaid) 健康計劃。
- Hawaii State Hospital (適用於已出院的人)。
- DOH-AMHD、DOH-CAMHD 或 DOH-DDD。
- Department of Public Safety (適用於已離開矯正機構的人)。
- 已從 Hawaii Youth Correctional Facility 出獄的 18 歲 (含) 以上年輕人可至 DHS。
- 首次自行或透過危機服務聯絡 'Ohana CCS 的人士。

恢復承保

如果您喪失 Medicaid 資格，但在六個月內重新獲得，州政府可能會恢復您的 'Ohana CCS 會員資格。此外，若您曾自 'Ohana CCS 退保，您可於六個月內隨時重新恢復投保。致電 'Ohana CCS 客戶服務部免付費專線 **1-866-401-7540** (TTY: **711**)，要求恢復 'Ohana CCS。

退保

Med-QUEST Division 做出所有的資格決定。您可能會失去您的 'Ohana CCS 會員資格：

- 若您不再根據行為健康資格標準進行資格認證。
- 若您自願退出本計劃。
- 若您失去 Medicaid 資格。
- 若您入獄服刑。
- 若您住進 Hawaii State Hospital。
- 如果您目前入住長期護理設施/中級護理設施。
- 如果您轉至長期照護護理設施，或轉至智力障礙人士之中級護理設施 (ICF-ID)。
- 如果您受到法律約束 (附條件釋放、監禁替代方案、附條件釋放及心理健康法院，或正在接受 DOH-AMHD 服務)，及/或已加入 AMHD 計劃。
- 若您試圖使用虛假資訊加入計劃。
- 若您搬至其他州。
- 若您在三個月或更長時間內沒有與您的個案管理員聯絡。
- 若您有拒絕服務的文件。



- 死亡時。
- 如果 DHS 或 'Ohana CCS 將您送到州外接受醫療，或列入醫療候補名單，DHS 或 QI Health Plan 將承擔您的行為健康照護需求。

由於以下這些原因，您不能退出計劃：

- 既往的行為健康狀況。
- 錯過約診。
- 健康狀況的改變。
- 行為健康服務的使用。
- 心智能力減退。
- 由於您的特殊需求而導致的不合作或破壞性行為 (除非會員繼續投保健康計劃會嚴重損害健康計劃向會員或其他會員提供服務的能力)。

關於 'Ohana CCS 的重要資訊

我們的服務區域

'Ohana CCS 服務於以下島嶼：

- | | | |
|---------|-----------|----------|
| • Kauai | • Molokai | • Lanai |
| • Oahu | • Maui | • Hawaii |

如果您搬家，請致電 'Ohana CCS 客戶服務部。您將需要挑選在新家附近的個案管理員/機構。如果您搬離我們的服務區域，請致電 MQD 以了解有關您搬家後可能會對您的行為健康承保所產生之影響的更多資訊。其免付費電話號碼為 **1-800-316-8005**。

計劃結構、營運活動和服務提供者獎勵計劃

'Ohana CCS 致力於幫助您充分利用您的健康計劃。我們的個案管理員和客戶服務代表可以幫助您獲得所需的照護。如果您需要 'Ohana CCS 的結構和營運活動的相關資訊，請撥打免付費專線 **1-866-401-7540** (TTY: **711**)。您也可以隨時到我們在 Oahu 或 Big Island 其中一間辦公室。

'Ohana CCS 還與您的個案管理員/機構和健康照護服務提供者合作，確保您在適當的時間獲得適當的照護。這包括預防性照護。我們有時將會為您的服務提供者提供獎勵或獎金。我們這樣做是為了鼓勵他們繼續透過健康門診全年追蹤您。如果您有任何問題，或想進一步瞭解服務提供者獎勵計劃，請撥打客戶服務部免付費專線：**1-866-401-7540** (TTY：**711**)。

如何支付醫療服務提供者

'Ohana CCS 努力為您提供所需的照護。我們與許多服務提供者合作。您亦可詢問我們服務提供者的給付方式，以及該給付方式是否會影響其使用轉診的方式。您也可以詢問是否會影響您可能需要的其他服務。如需更多資訊，請撥打客戶服務部免付費專線：**1-866-401-7540** (TTY：**711**)。



行為健康服務直接會員保險補助

行為健康服務會員保險補助係指符合資格的自費行為健康費用。支付費用後，從服務日期起您有 12 個月的時間向我們寄送會員保險補助理賠表和收據，以收回您的費用。

如欲取得會員保險補助理賠表，請致電我們的客戶服務部，免付費專線為 **1-866-401-7540** (TTY：711)。您也可以造訪 ohanahealthplan.com/ccs。行為健康保險補助理賠表位於「More Helpful Documents」(更多有幫助的文件) 部分。請為每位會員提交一份表單。

將表單郵寄至：

**'Ohana Health Plan
CCS Member Reimbursement
P.O. Box 31381
Tampa, FL 33631-3381**

以電子郵件將表單寄送至：Memberreimbursements@Wellcare.com

或將表單和必要文件傳真至：**1-813-283-3284**

請仔細遵循以下指示。為申請行為健康服務保險補助，您需要：

A. 填妥 CCS 會員保險補助理賠表：

- 正楷書寫您的姓名和會員 ID 號碼，如您的 'Ohana ID 卡所示。
- 提供您的郵寄地址和電話號碼。
- 說明您要求保險補助的原因。
- 提供您要求保險補助的服務日期。這是提供服務的日期。分別列出住院/醫院停留的每個服務日期或入院日期。
- 正楷書寫提供服務的醫生、服務提供者姓名或機構名稱。
- 提供所提供服務的簡要說明。
- 列出個別服務項目要求的金額。
- 將所有個別項目加在一起，並提供所有服務的保險補助要求總金額。

B. 包含下列所有資訊：

- 每項服務的日期。
- 每項行為健康服務的地點，例如醫生診間、獨立實驗室、門診醫院、住院醫院或患者家中。
- 所提供每項行為健康服務的說明。
- 每項服務收取的費用。
- 醫生或服務提供者的姓名和地址。帳單通常會顯示數個醫生或服務提供者的姓名。請務必指出治療您的人。只要在帳單上圈出他們的姓名即可。



c. 提供付款證明，例如：

- 已付支票的副本 (正面與背面)。
- 顯示已支付服務提供者的信用卡對帳單。
- 醫生或服務提供者開立的發票/對帳單，其中顯示其姓名、地址和電話號碼。

如果我的行為健康服務保險補助申請遭拒，該怎麼辦？

您可能不喜歡我們所做的決定。您有權上訴。更多有關您上訴權利的資訊，請參閱本手冊的會員申訴和上訴程序部分。

新技術評估

我們每年都會研究新技術。我們也會檢視我們使用我們所擁有技術的方式。我們檢視結果：

- 確定如何將新技術能夠納入會員的給付項目。
- 確保會員能夠公平地獲得安全有效的照護。
- 確保我們意識到該產業的變化。

我們檢視以下領域的新技術：

- 行為健康程序。
- 醫療程序。
- 製藥。
- 醫療設備。

欲了解更多資訊，請撥打客戶服務部免付費專線：**1-866-401-7540** (TTY：**711**)。

品質和會員滿意度資訊

您可以詢問計劃的執行情況。您也可以詢問我們的會員是否滿意。您可以提供我們一些改進的建議。在會員通訊中，我們每年都會提供我們每年運作的重點。請撥打客戶服務部免付費專線：**1-866-401-7540** (TTY：**711**)，以取得更多資訊或電子報副本。

詐欺、浪費和濫用

健康照護欺詐每年損失數十億美元。什麼是健康照護詐欺、浪費和濫用？指當故意提供虛假資訊的時候。這可能是由會員或服務提供者進行。這種虛假資訊會導致某人獲得不允許的服務或給付。它還可以導致服務提供者獲得未執行服務的款項。

我們不容忍詐欺、浪費和/或濫用。謊報、虛構事實、隱瞞資訊，或安排他人代您故意謊報或虛構事實，以取得醫療協助或福利，均為犯罪行為。您可能需要負責償還已取得之福利的費用，並依法受到相應處罰。

我們必須向 MED-QUEST Division 通報可疑的詐欺、浪費和/或濫用。

以下是詐欺、浪費和濫用的其他一些範例：

- 申請比實際提供服務更昂貴的服務款項。
- 為同一項服務申請多筆款項。



- 申請未執行服務的費用。
- 偽造患者的診斷證明檢測、手術或其他非醫療上必要程序。
- 提交未獲取的服務或藥物理賠。
- 偽造、變造帳單或收據。
- 為了獲得未承保服務的款項而執行歪曲程序。
- 計劃超收費用。
- 使用其他人的 'Ohana CCS ID 卡獲得服務。
- 取得藥物，然後將藥物販賣給他人。
- 要求和獲得交通運輸服務到醫療約診以外的地方。

如果您知道或認為發生了詐欺、浪費或濫用，請告訴我們。我們將決定是否有詐欺、浪費或濫用。您可以致電我們的 24 小時詐欺熱線，電話是 **1-866-685-8664**。這會受到保密。您可以留下訊息，而不用留下您的姓名。如果您留下電話號碼，我們會回電給您。我們會這麼做，以確保我們的資訊是完整且正確。您可在我們的網站上通報詐欺。這也會受到保密。請瀏覽 **ohanahealthplan.com/ccs**。

您也可以將報告以書面形式郵寄至：



'Ohana CCS
Attn: Special Investigations Unit
PO Box 31407
Tampa, FL 33631-3407

數位健康記錄

我有哪些管理數位健康記錄的選項？

2021 年的新聯邦規則讓會員*更容易管理其數位健康記錄。此規則稱為互操作性與病患存取法規 (CMS-9115-F)，可在您最需要的時候更容易取得您的健康記錄。

您現在可以**免費**在行動裝置上完整存取您的健康記錄。這能讓您更妥善管理自己的健康，並知道可以使用哪些資源。

新規則可讓您容易找到以下資訊**：

- 索賠 (已給付和已遭拒)。
- 藥房藥物承保。
- 您的臨床資訊的特定部分。
- 健康照護服務提供者。

*自 2022 年起，此規則付款人至付款人資料交換部分可讓前任及現任會員在轉換健康計劃時，申請健康記錄伴隨轉移。如需有關此規則的詳細資訊，請造訪以下網頁的付款人至付款人資料交換區段。

**您可以取得 2016 年 1 月 1 日或之後的服務日期資訊。

如需更多資訊，請造訪：**ohanahealthplan.com/members/medicaid/community-care-services/benefits/interoperability-and-patient-access.html**

會員權利和責任

保戶權利

作為 'Ohana CCS 會員，您有權：

- 獲取有關計劃、其服務、其執業人員及其服務提供者的資訊。
- 獲取有關 42 CFR §§ 438.10 中所規定之您的權利和責任的資訊。
- 在 Bill of Rights and Responsibilities Act (HRS 第 432E 章) 患者清單中列出保護項目。
- 知道照顧您的服務提供者之姓名和職稱。
- 受到尊重。
- 有尊嚴地被對待。
- 具有隱私。
- 與您的服務提供者一同決定您所獲得的照護。
- 公開談論關於您的照護的適當和醫療上必要的治療選項，因為它與您的健康狀況有關。這包括所涉及的選擇和風險，無論費用或給付承保。
- 在離開醫院或離開服務提供者的辦公室後，了解您的健康照護需求。
- 只要您同意對你的決定負責，可拒絕照護。
- 不參加任何醫學研究。
- 對計劃或所提供的照護提出申訴和/或上訴。並知道如果您這麼做，並不會影響您的治療。
- 免於遭受以武力、懲罰、便利或報復為目的的各種限制或隔離。
- 根據 45 CFR 第 160 與 164 章 A 至 E 部分規定，要求並取得您的行為健康記錄複本。
- 根據 45 CFR §§ 164.524 與 164.526 規定，要求修改或更正您的行為健康記錄。
- 讓您的記錄保持隱私。
- 透過使用預立醫療指示讓我們知道您的健康照護願望。
- 投入計劃會員的權利和責任，並予以建議。
- 無論您的性別、年齡、種族、族裔、收入、教育程度或宗教信仰，都能使用這些權利。
- 讓所有計劃員工尊重您的權利。
- 獲得可獲得的健康照護服務、Medicaid 按服務收費提供相當的數量、期限和範圍，以及在數量、期限和範圍上足以達到合理預期提供服務的目的。
- 要得到適當的服務，不因為診斷、疾病類型或心理健康狀況而被拒絕或減少。
- 以一種可以輕鬆理解的方式獲取所有資訊，即考慮到您的特殊需求，以其他格式和方式獲取。
- 獲取幫助，以了解計劃的規則和給付。
- 免費獲得口譯服務。這是針對所有非英語的語言，不只是那些最常見的語言。



- 要告訴您，您可以使用口譯服務，以及如何獲得此項服務。
- 獲取以下相關資訊：
 - 管理型照護的基本特徵。
 - 誰可以參加或不可以加入該計劃。
 - 及時協調照護的計劃責任，以便做出明智的選擇 (可能的會員)。
- 獲得您退出計劃權利的完整說明。
- 獲取給付的任何重大改變通知。您必須在變更生效前至少 30 天能獲得此資訊。
- 獲取有關急診和非服務時間的全部資訊。
- 獲得該計劃的專業照護轉診政策和其他不是由您會員的個案管理員/機構或健康照護服務提供者所提供的福利。
- 要讓所有這些權利適用於您的合法指定人員，以決定您的健康照護。
- 自由行使您的權利，包括與提出申訴或上訴有關的權利，並知道行使這些權利不會對您的待遇產生不利影響。
- 免費接受會員的第二意見。
- 只要是在網絡內無法提供服務的情況下，可以接受無法在網絡內提供的網絡外健康計劃，且若可以從網絡中接受服務時，會員並不會支付更多的費用。
- 按照預約等待時間標準獲取服務。
- 以文化適合的方式接受服務。
- 以協調的方式接受服務。
- 保護您的隱私。
- 包括在照護計劃開發中。
- 獲得與健康計劃簽約的服務提供者。
- 直接接觸專科醫師 (如果您有特殊的健康照護需求)。
- 告知您有關網絡內服務提供者之間自由選擇的限制。
- 僅由於診斷、疾病類型或病情而無法任意拒絕或減少數量、期限或範圍的服務。
- 獲取費用分攤責任說明描述 (如果有的話)。
- 不承擔以下責任：
 - 健康計劃在破產情況下的債務。
 - 針對 Med-QUEST Division 不支付的健康計劃，由健康計劃向會員提供承保服務。
 - 針對提供給會員的承保服務，只要該健康計劃直接提供服務，Med-QUEST Division 或健康



- 計劃不會支付提供服務的健康照護提供者；以及
- 根據合約、轉診或其他安排已超過會員所欠金額的費用而提供的承保服務費用。
 - 根據 42 CFR 第 447.50 節的規定，只按計劃說明負責分攤費用。
 - 在有關變更的預期生效日期至少 30 天之前，會收到與會員權利，責任和程序的任何重大變更有關的書面通知。
 - 根據資訊要求 (42 CFR §§ 438.10) 接收資訊。
 - 直接聯絡網絡內的生殖健康專科醫師。
 - 根據及時獲取和醫療上必要的協調照護 (42 CFR §§ 438.206 至 42 CFR §§ 438.210)，提供健康照護服務。

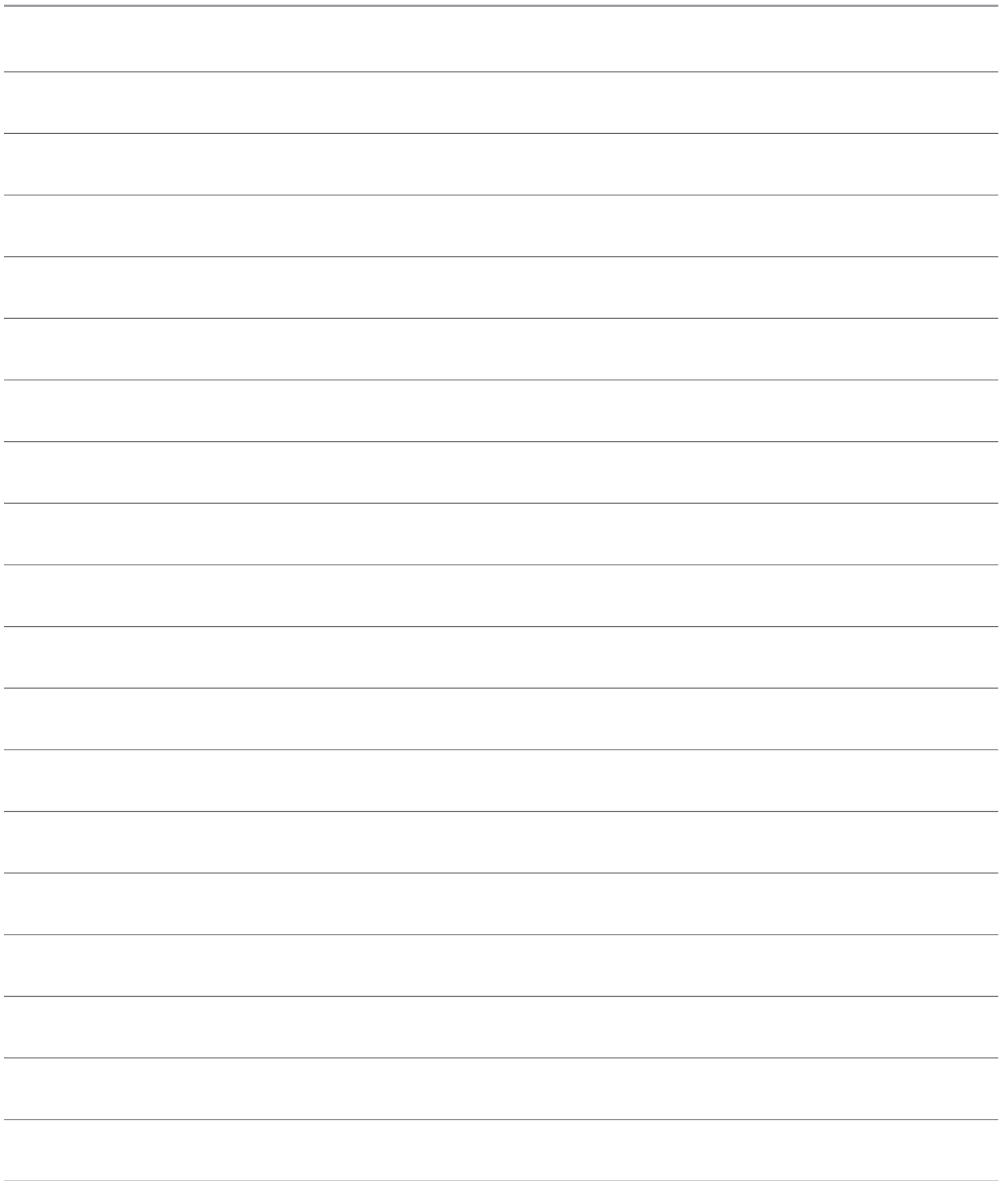
保戶責任

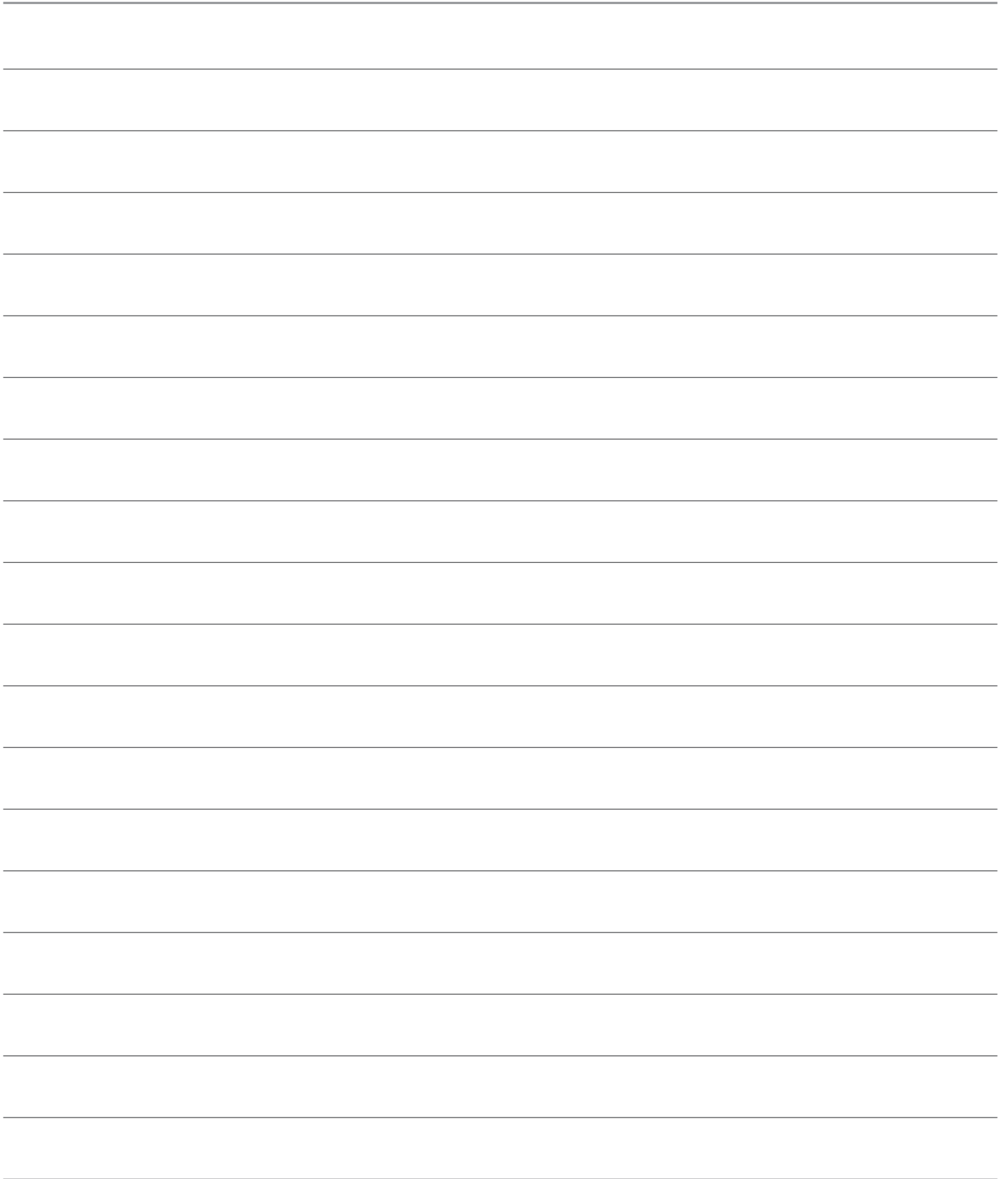
身為會員，您也有以下責任：

- 提供計劃及其服務提供者所需的資訊，以為您提供照護。
- 遵照您已同意個案管理員/機構或健康照護服務提供者提供的照護計劃和指示。
- 了解您的健康問題。
- 幫助您設定您和您的個案管理員/機構或健康照護服務提供者同意的治療目標。
- 閱讀會員手冊，了解計劃的運作方式。
- 隨時攜帶您的‘Ohana CCS 會員ID 卡。
- 隨時攜帶您的 Medicaid 卡。
- 向每位服務提供者出示您的 ID 卡。
- 如果您遺失會員 ID 卡，請通知 ‘Ohana CCS。
- 透過您的個案管理員/機構或健康照護服務提供者安排所有非緊急行為健康照護約診。
- 由您的個案管理員/機構或健康照護服務提供者轉診專業照護。
- 與提供您健康照護的人員合作。
- 請準時赴診。
- 如果您需要取消或更改預約，通知服務提供者辦公室。
- 尊重所有服務提供者的權利。
- 尊重所有服務提供者的財產。
- 尊重其他患者的權利。
- 不要破壞任何服務提供者的辦公室。
- 知道您所使用的藥物，他們是什麼，以及如何正確的使用方式。
- 幫助您的個案管理員/機構或健康照護服務提供者獲得您先前所有健康記錄的副本。



- 當您住院或獲取急診室照護時，在 48 小時內或盡快通知計劃。
- 致電 'Ohana CCS 以獲取資訊或得到問題的解答。請與客戶服務部聯絡，免付費專線為 **1-866-401-7540** (TTY: **711**)。







1-866-401-7540 (TTY: 711)

 **facebook.com/OhanaHealthPlan**

 **@OhanaHealthPlan**

ohanahealthplan.com