



---

# 2025年福利摘要

## TotalDual Plan (HMO D-SNP)

洛杉磯縣和聖地牙哥縣的Medicare Advantage  
處方藥計劃

有效期限：2025年1月1日至2025年12月31日

# Blue Shield TotalDual Plan, (HMO D-SNP) ，一項Medicare Medi-Cal計劃 | 2025年福利摘要



---

如果您有疑問，請致電Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413（聽障和語障專線(TTY)：711），服務時間為每週七天，上午8時至晚上8時。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請瀏覽[www.blueshieldca.com/medicare](http://www.blueshieldca.com/medicare)。

## 簡介

本文件簡要概述了 Blue Shield TotalDual Plan 所承保的各項福利和服務。其中包括常見問題解答、重要聯絡資訊、所提供的各項福利和服務概述以及有關您作為 Blue Shield TotalDual Plan 會員的權利的資訊。《會員手冊》的最後一章中按字母順序列出重要術語及其定義。

## 目錄

A. 免責聲明.....	3
B. 常見問題(FAQ).....	12
C. 承保服務清單 .....	17
D. Blue Shield TotalDual Plan 不承保的福利 .....	35
E. Blue Shield TotalDual Plan、Medicare 和 Medi-Cal 不承保的服務 .....	39
F. 您身為計劃會員所擁有的權利 .....	40
G. 如何對被拒絕、延遲或修改的服務提出投訴或上訴.....	42
H. 如果您懷疑有詐欺行為，該怎麼辦？.....	43



如果您有疑問，請致電Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413（聽障和語障專線(TTY)：711），服務時間為每週七天，上午8時至晚上8時。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請瀏覽[www.blueshieldca.com/medicare](http://www.blueshieldca.com/medicare)。

---

## A. 免責聲明



這是 2025 年 Blue Shield TotalDual Plan 承保的醫療服務摘要。這只是份摘要。福利的完整清單載於《會員手冊》中，敬請詳閱。所提供的各項福利資訊並未列出我們承保的每項服務或列出每項限制或除外項目。若要取得我們承保服務的完整清單，請參閱《會員手冊》，網址是 [blueshieldca.com/DSNPdocuments2025](https://blueshieldca.com/DSNPdocuments2025)，或請致電客戶服務部，電話：1-800-452-4413（聽障和語障專線(TTY)：711），服務時間為每週七天，上午 8 時至晚間 8 時。附註：承保內容證明(EOC)將於 2024 年 10 月 15 日之前在我們的網站上發佈。

- ❖ Blue Shield of California 是一種 HMO D-SNP 計劃，是 Medicare 及加州政府醫療補助(Medicaid)計劃的特約計劃。能否參保 Blue Shield of California 視合約是否續約而定。
- ❖ Blue Shield TotalDual Plan 包括 D 部分承保，提供處方藥承保，讓您可以透過一項計劃方便地同時獲得承保的醫療和處方藥。
- ❖ 要加入 Blue Shield TotalDual Plan，您必須：同時擁有 Medicare A 部分和 Medicare B 部分、符合 Medi-Cal (Medicaid)資格，並且居住在我們的服務區域內。我們的服務區域包括洛杉磯縣和聖地牙哥縣。
- ❖ 我們的計劃《醫療服務提供者名錄》位於我們的網站：[blueshieldca.com/medicare/providerdirectory](https://blueshieldca.com/medicare/providerdirectory)。
- ❖ 我們的計劃《藥房名錄》位於我們的網站：[blueshieldca.com/medpharmacy2025](https://blueshieldca.com/medpharmacy2025)。
- ❖ 若要取得有關承保藥物的最完整和最新資訊，您可以瀏覽我們的網站：[blueshieldca.com/medformulary2025](https://blueshieldca.com/medformulary2025)。
- ❖ Medicare 核准 Blue Shield TotalDual Plan 作為價值型保險設計(Value-Based Insurance Design)計劃的一部分，提供各項福利並降低共付額。此計劃讓 Medicare 試用新方式來改善 Medicare Advantage 計劃。
- ❖ Amazon Pharmacy 不隸屬於 Blue Shield of California，而是與 Blue Shield 簽訂合約以向 Blue Shield 會員提供處方藥送貨到府服務。
- ❖ 如需瞭解更多有關 **Medicare** 的資訊，請參閱《*Medicare & You*》手冊。手冊中對於 Medicare 各項福利、權利和保障提供摘要，並解答有關 Medicare 的最常見問題。您可以在 Medicare 網站([www.medicare.gov/medicare-and-you](https://www.medicare.gov/medicare-and-you))上取得；也可致電 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)索取，服務時間為每週 7 天，每天 24 小時。聽障和語障人士請致電 1-877-486-2048。如需瞭解更多有關 **Medi-Cal** 的資訊，您可以查看加州醫療保健服務部(DHCS)網站([www.dhcs.ca.gov/](https://www.dhcs.ca.gov/))或於週一至週五上午 8 時至下午 5 時致電 Medi-Cal 投訴專員辦公室：1-888-452-8609。對於同時擁有 Medicare 和 Medi-Cal 的人士，還可於週一至週五上午 9 時至下午 5 時之間致電特別投訴專員：1-855-501-3077。



如果您有疑問，請致電 Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413（聽障和語障專線(TTY)：711），服務時間為每週七天，上午 8 時至晚上 8 時。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請瀏覽 [www.blueshieldca.com/medicare](https://www.blueshieldca.com/medicare)。

- ❖ 您可免費索取此文件的其他格式，例如大字版、盲文版或語音版。請致電 1-800-452-4413（聽障和語障專線(TTY)：711），服務時間為每週七天，上午 8 時至晚間 8 時。這是免付費電話。
- ❖ 本文件免費提供阿拉伯文、亞美尼亞文、簡體中文、繁體中文、波斯文、高棉文、韓文、俄文、西班牙文、他加祿文和越南文等版本。
- ❖ The company complies with applicable state laws and federal civil rights laws and does not discriminate, exclude people, or treat them differently on the basis of race, color, national origin, ethnic group identification, medical condition, genetic information, ancestry, religion, sex, marital status, gender, gender identity, sexual orientation, age, mental disability, or physical disability. La compañía cumple con las leyes de derechos civiles federales y estatales aplicables, y no discrimina, ni excluye ni trata de manera diferente a las personas por su raza, color, país de origen, identificación con determinado grupo étnico, condición médica, información genética, ascendencia, religión, sexo, estado civil, género, identidad de género, orientación sexual, edad, ni discapacidad física ni mental. 本公司遵守適用的州法律和聯邦民權法律，並且不會以種族、膚色、原國籍、族群認同、醫療狀況、遺傳資訊、血統、宗教、性別、婚姻狀況、性別認同、性取向、年齡、精神殘疾或身體殘疾而進行歧視、排斥或區別對待他人。
- ❖ 當本文件中提到「我們」或「我們的」時，指的是 California Physicians' Service（營業名稱為 Blue Shield of California）。當文件中提到「計劃」或「我們的計劃」時，指的是 Blue Shield TotalDual Plan。

## ❖ 其他語言

- 您可免費取得本福利摘要及其他計劃資料的其他語言版本。Blue Shield TotalDual Plan 提供合格譯者的書面翻譯。請致電 Blue Shield TotalDual Plan 客戶服務部：1-800-452-4413（聽障和語障專線(TTY)：711）。這是免付費電話。請詳閱本會員手冊，瞭解醫療保健語言協助福利的更多詳情，例如提供口譯員和翻譯服務。



如果您有疑問，請致電 Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413（聽障和語障專線(TTY)：711），服務時間為每週七天，上午 8 時至晚上 8 時。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請瀏覽 [www.blueshieldca.com/medicare](http://www.blueshieldca.com/medicare)。

## ❖ 其他格式

- 您可免費取得本資訊的其他格式，例如盲文版、20 號大字版、語音版和無障礙電子格式。請致電 Blue Shield TotalDual Plan 客戶服務部：1-800-452-4413（聽障和語障專線(TTY)：711）。這是免付費電話。

## ❖ 口譯員服務

- Blue Shield TotalDual Plan 全天候 24 小時可免費為您提供合格口譯員的口譯服務（包括手語）。您不需要請家人或朋友擔任您的口譯員。我們不鼓勵使用未成年人擔任口譯員，除非是緊急狀況。口譯員、語言及文化服務均免費為您提供。每週 7 天，每天 24 小時提供服務。如需要以您語言提供的協助，或取得本《福利摘要》的其他語言版本，請致電 Blue Shield TotalDual Plan 客戶服務部：1-800-452-4413（聽障和語障專線(TTY)：711）。這是免付費電話。

ATTENTION: If you need help in your language call 1-800-452-4413 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-800-452-4413 (TTY: 711). These services are free of charge.



如果您有疑問，請致電Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413（聽障和語障專線(TTY)：711），服務時間為每週七天，上午8時至晚上8時。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請瀏覽[www.blueshieldca.com/medicare](http://www.blueshieldca.com/medicare)。

الشعار بالعربية (**Arabic**) يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ 1-800-452-4413 (TTY: 711). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريـل والخط الكبير. اتصل بـ 1-800-452-4413 (TTY: 711). هذه الخدمات مجانية.

**Հայերեն պիտակ (Armenian)** ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ. Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք 1-800-452-4413 (TTY՝ 711) հեռախոսահամարով: Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Զանգահարեք 1-800-452-4413 (TTY՝ 711) հեռախոսահամարով: Այդ ծառայություններն անվճար են:

**យួសគាល់ភាសាខ្មែរ (Cambodian)** ចំណាំ៖ បើសិនអ្នកត្រូវការជំនួយ ជាភាសារបស់អ្នក សូមទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-800-452-4413 (TTY: 711) ។ ជំនួយ និងសេវា សំរាប់ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរប្រើល សំរាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារជាអក្សរពុម្ពធំៗ ក៏មានដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-800-452-4413 (TTY: 711)។ សេវាទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

 如果您有疑問，請致電Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413（聽障和語障專線(TTY)：711），服務時間為每週七天，上午8時至晚上8時。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請瀏覽[www.blueshieldca.com/medicare](http://www.blueshieldca.com/medicare)。

**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 1-800-452-4413 (TTY: 711)。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如盲文和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 1-800-452-4413 (TTY: 711)。这些服务都是免费的。

**مطلب به زبان فارسی (Farsi)** توجه: اگر میخواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با 1-800-452-4413 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمکها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با 1-800-452-4413 (TTY: 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه میشوند.

**हिन्दी टैगलाइन (Hindi)** ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-800-452-4413 (TTY: 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। 1-800-452-4413 (TTY: 711) पर कॉल करें। ये सेवाएं निःशुल्क हैं।

**Nge Lus Hmoob Cob (Hmong)** CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau 1-800-452-4413 (TTY: 711). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau 1-800-452-4413 (TTY: 711). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.



如果您有疑問，請致電Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413（聽障和語障專線(TTY)：711），服務時間為每週七天，上午8時至晚上8時。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請瀏覽[www.blueshieldca.com/medicare](http://www.blueshieldca.com/medicare)。



**日本語表記 (Japanese)** 注意日本語での対応が必要な場合は 1-800-452-4413 (TTY: 711) へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。1-800-452-4413 (TTY: 711) へお電話ください。これらのサービスは無料で提供していますへお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

**한국어 태그라인 (Korean)** 유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 1-800-452-4413 (TTY: 711)번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. 1-800-452-4413 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

**ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)** ປະກາດ:  
ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-800-452-4413 (TTY: 711). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມິໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-800-452-4413 (TTY: 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.



如果您有疑問，請致電Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413（聽障和語障專線(TTY)：711），服務時間為每週七天，上午8時至晚上8時。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請瀏覽[www.blueshieldca.com/medicare](http://www.blueshieldca.com/medicare)。

**Mienh Tagline (Mien)** LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiex longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux 1-800-452-4413 (TTY: 711). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hluo mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx 1-800-452-4413 (TTY: 711). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

**ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)** ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ 1-800-452-4413 (TTY: 711) | ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 1-800-452-4413 (TTY: 711) | ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

**Русский слоган (Russian)** ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-800-452-4413 (линия TTY: 711). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру 1-800-452-4413 (линия TTY: 711). Такие услуги предоставляются бесплатно.



如果您有疑問，請致電Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413（聽障和語障專線(TTY)：711），服務時間為每週七天，上午8時至晚上8時。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請瀏覽[www.blueshieldca.com/medicare](http://www.blueshieldca.com/medicare)。

**Mensaje en Español (Spanish)** ATENCIÓN: Si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-800-452-4413 (TTY: 711). Para las personas con discapacidades, también hay asistencia y servicios gratuitos disponibles, como documentos en braille y letra grande. Llame al 1-800-452-4413 (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

**Tagalog Tagline** PAUNAWA: Kung kailangan ninyo ng tulong sa inyong wika, tumawag sa 1-800-452-4413 (TTY: 711). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malalaking titik. Tumawag sa 1-800-452-4413 (TTY: 711). Libre ang mga serbisyonang ito.

**แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)** โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-800-452-4413 (TTY: 711) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-800-452-4413 (TTY: 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้



如果您有疑問，請致電Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413（聽障和語障專線(TTY)：711），服務時間為每週七天，上午8時至晚上8時。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請瀏覽[www.blueshieldca.com/medicare](http://www.blueshieldca.com/medicare)。

**Примітка українською (Ukrainian)** УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-800-452-4413 (TTY: 711). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер 1-800-452-4413 (TTY: 711). Ці послуги безкоштовні.

**Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)** CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số 1-800-452-4413 (TTY: 711). 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 1-800-452-4413 (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.

- ❖ 您可要求現在和未來都收到英文以外的其他語言或不同格式的文件。若要提出請求，請聯絡 Blue Shield TotalDual Plan 客戶服務部。您的首選語言和格式將被存檔保留以供將來通訊之用。如要對您的首選設定進行任何更新，請聯絡 Blue Shield TotalDual Plan 客戶服務部。



如果您有疑問，請致電Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413（聽障和語障專線(TTY)：711），服務時間為每週七天，上午8時至晚上8時。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請瀏覽[www.blueshieldca.com/medicare](http://www.blueshieldca.com/medicare)。



## B. 常見問題(FAQ)

下表列出了常見問題。

常見問題	解答
什麼是 Medicare-Medi-Cal Plan ?	Medicare-Medi-Cal Plan 是 Medicare 和 Medi-Cal 的特約健康計劃，為參保者提供這兩個計劃的各項福利。它適合年滿 21 歲的人士。Medicare-Medi-Cal Plan 是一個由醫生、醫院、藥房、長期服務與支援(LTSS)的服務提供者和其他醫療服務提供者組成的組織。它還設有護理協調員來幫助您管理所有醫療服務提供者以及服務和支援。大家一起合作提供您所需的護理。



如果您有疑問，請致電Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413（聽障和語障專線(TTY)：711），服務時間為每週七天，上午8時至晚上8時。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請瀏覽[www.blueshieldca.com/medicare](http://www.blueshieldca.com/medicare)。

常見問題	解答
<p>我能否在 Blue Shield TotalDual Plan 中獲得與現在相同的 Medicare 和 Medi-Cal 各項福利？</p>	<p>您將直接從 Blue Shield TotalDual Plan 獲得大部分承保的 Medicare 和 Medi-Cal 各項福利。您將和醫療服務提供者團隊合作，因為他們會協助判斷哪些服務最能滿足您的需求。這表示您現在獲得的一些服務可能會根據您的需求以及您的醫生和護理團隊的評估而有所變動。您還可以像現在一樣直接從州或縣機構獲得健康計劃之外的其他各項福利，如居家支援性服務(IHSS)、專科心理健康和物質濫用症服務或區域中心服務。</p> <p>您參保 Blue Shield TotalDual Plan 時，您和您的護理團隊將一起合作訂定個人護理計劃，以解決您的健康和支援需求、反映您的個人偏好和目標。</p> <p>如果您正在服用的是 Blue Shield TotalDual Plan 通常不承保的 Medicare D 部份處方藥，您可取得臨時供應量，我們會協助您過渡到另一種藥物，或在具醫療必要性時協助您取得例外處理，讓 Blue Shield TotalDual Plan 承保您的藥物。如需瞭解更多資訊，請致電客戶服務部：1-800-452-4413（聽障和語障專線(TTY)：711），服務時間為每週七天，上午 8 時至晚上 8 時。</p>
<p>我可以去看我現在看的相同的醫生嗎？ （續下頁）</p>	<p>通常是可行的。如果您的醫療服務提供者（包括醫生、醫院、治療師、藥房和其他醫療保健服務提供者）與 Blue Shield TotalDual Plan 合作並與我們簽訂了合約，您可以繼續與他們聯絡。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 與我們達成協議的醫療服務提供者屬於「網絡內」。網絡醫療服務提供者參與我們的計劃。這表示他們接受我們計劃的會員並提供我們計劃承保的服務。<b>您必須使用 Blue Shield TotalDual Plan 網絡中的醫療服務提供者。</b>如果您使用不在我們網絡內的醫療服務提供者或藥房，本計劃可能不會支付這些服務或藥物的費用。</li> <li>• 如果您需要急救護理或區域外透析服務，您可以使用 Blue Shield TotalDual Plan 計劃之外的醫療服務提供者。</li> </ul>



如果您有疑問，請致電Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413（聽障和語障專線(TTY)：711），服務時間為每週七天，上午8時至晚上8時。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請瀏覽[www.blueshieldca.com/medicare](http://www.blueshieldca.com/medicare)。

常見問題	解答
<p>我可以去看我現在看的相同的醫生嗎？ (承前頁)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 如果您目前正在接受 Blue Shield TotalDual Plan 網絡外的醫療服務提供者的治療，或者與 Blue Shield TotalDual Plan 網絡外的某醫療服務提供者已建立醫病關係，請致電客戶服務部以查看是否要保持聯絡並要求獲得持續護理。如果您、您的授權代表或您的醫療服務提供者有以下情況，可以要求網絡外 Medicare 醫療服務提供者提供持續護理： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 在您加入我們計劃前的過去 12 個月內，您曾在基本或專業護理醫療服務提供者處進行過一次非緊急就診，您和您的醫療服務提供者可以請申請持續護理。</li> <li>• 您的醫療服務提供者願意接受我們計劃的付款費率，並且沒有任何記錄在案的會妨礙我們付款的品質問題，您可以在加入我們的計劃後繼續接受額外 12 個月的該基本或專業護理醫療服務提供者的護理。</li> </ul> </li> <li>• 您、您的醫療服務提供者或您的授權代表可以申請持續護理以繼續進行治療，請致電客戶服務部，以瞭解更多資訊並提出您的申請。</li> </ul> <p>要查詢您的醫生是否在計劃的網絡內，請致電客戶服務部 1-800-452-4413（聽障和語障專線 (TTY)：711），服務時間為每週 7 天，上午 8 時至晚間 8 時，或瀏覽 Blue Shield TotalDual Plan 的網站：<a href="http://www.blueshieldca.com/medicare/providerdirectory">www.blueshieldca.com/medicare/providerdirectory</a>，詳閱計劃的《醫療服務提供者名錄》。</p> <p>如果您剛加入 Blue Shield TotalDual Plan，我們會與您一起制定個人護理計劃來解決您的需求。</p>
<p>什麼是 Blue Shield TotalDual Plan 護理協調員？</p>	<p>Blue Shield TotalDual Plan 護理協調員是您的主要聯絡人。此人會協助管理您所有的醫療服務提供者與服務，確保您的需求能得到滿足。</p>



如果您有疑問，請致電 Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413（聽障和語障專線 (TTY)：711），服務時間為每週七天，上午 8 時至晚上 8 時。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請瀏覽 [www.blueshieldca.com/medicare](http://www.blueshieldca.com/medicare)。

常見問題	解答
什麼是長期服務與支援(LTSS)？	長期服務與支援(LTSS)是幫助需要協助的人進行日常例行活動，像是沐浴、如廁、穿衣、煮飯和服藥。這類服務大部份會在家中或在社區裡提供，但也可能會在看護中心或醫院提供。在某些情況下，縣或其他機構會管理這些服務，而您的護理協調員或護理團隊將與該機構合作。
什麼是多元化長者服務計劃(MSSP)？	MSSP 提供醫療保健服務提供者超出您的健康計劃已經提供的持續護理協調，並且可以將您與其他所需的社區服務和資源加以聯結。該計劃可幫助您獲得有助於您在自己的家中獨立生活的服務。
如果我需要一項服務，但 Blue Shield TotalDual Plan 網絡中沒有醫療服務提供者可以提供該服務，該怎麼辦？	大部份服務將由我們的網絡醫療服務提供者提供。如果您需要我們的網絡內無法提供的服務，Blue Shield TotalDual Plan 將支付網絡外服務提供者的費用。
哪裡有提供 Blue Shield TotalDual Plan ？	本計劃的服務區域包括：加州洛杉磯和聖地牙哥縣。您必須居住在這些區域之一才能加入該計劃。
什麼是預先授權？	<p>預先授權是指在您獲得服務之前，需要從 Blue Shield TotalDual Plan 獲得核准，以便在我們的網絡外尋求服務或獲取我們的網絡通常不承保的服務。如果您未預先獲得授權，Blue Shield TotalDual Plan 可能不承保該服務、程序、項目或藥物。</p> <p><b>如果您需要緊急或急救護理或區域外透析服務，您無需先取得預先授權。</b>Blue Shield TotalDual Plan 可以向您或您的醫療服務提供者提供要求您在提供服務之前必須取得的 Blue Shield TotalDual Plan 預先授權的服務或程序清單。如果您對特定服務、程序、項目或藥物是否需要預先授權有疑問，請致電客戶服務部：1-800-452-4413（聽障和語障專線(TTY)：711），每週七天，上午 8 時至晚間 8 時均可致電請求協助。</p>



如果您有疑問，請致電Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413（聽障和語障專線(TTY)：711），服務時間為每週七天，上午8時至晚上8時。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請瀏覽[www.blueshieldca.com/medicare](http://www.blueshieldca.com/medicare)。



常見問題	解答
什麼是轉診？	<p>轉診是指您的基本保健服務提供者(PCP)必須核准您去看不是您的 PCP 的其他醫療服務提供者。轉診與預先授權不同。如果您沒有獲得您 PCP 的轉診，Blue Shield TotalDual Plan 可能不承保該服務。Blue Shield TotalDual Plan 可以為您提供一份服務的清單，註明在您接受這些服務之前，您必須從 PCP 處取得轉診單。</p> <p>請參閱《會員手冊》，以瞭解更多有關何時需要從您的 PCP 或護理團隊處取得轉診單的資訊。</p>
我的 Blue Shield TotalDual Plan 是否需要每個月付費（也稱為保費）？	不需要。因為您有 Medi-Cal，所以您無需為您的健康保險支付任何月繳保費，包括 Medicare B 部分保費。
作為 Blue Shield TotalDual Plan 的會員，我需要支付自付額嗎？	不需要。Blue Shield TotalDual Plan 無需支付自付額。
作為 Blue Shield TotalDual Plan 的會員，我為醫療服務支付的最高自付費用上限是多少？	Blue Shield TotalDual Plan 中的醫療服務沒有分攤費用，因此您每年的自付費用將為 0 美元。
如果醫療服務提供者試圖向我收取承保服務的費用，我該怎麼辦？	請勿支付這筆帳單，醫療服務提供者不得向 Medicare 和 Medi-Cal 會員收取承保服務的費用。請致電 Blue Shield TotalDual Plan 客戶服務部：1-800-452-4413（聽障和語障專線(TTY)：711），服務時間為每週七天，上午 8 時至晚上 8 時，我們將與您的醫療服務提供者進行協調。



如果您有疑問，請致電Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413（聽障和語障專線(TTY)：711），服務時間為每週七天，上午8時至晚上8時。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請瀏覽[www.blueshieldca.com/medicare](http://www.blueshieldca.com/medicare)。

## C. 承保服務清單

下表簡單說明您可能需要的服務、您的費用和各項福利規則。

健康需求或疑慮	您可能需要的服務	您向網絡內醫療服務提供者支付的費用	限制、例外處理與福利資訊（福利的規則）
您需要醫院護理	住院	\$0	Blue Shield TotalDual Plan 對住院的承保不受天數限制。 可能有授權規定。 可能有轉診規定。
	醫生或外科醫生護理	\$0	住院時提供醫生和外科醫生護理。
	門診醫院服務，包括觀察	\$0	可能有授權規定。 可能有轉診規定。
	門診手術中心(ASC)服務	\$0	可能有授權規定。 可能有轉診規定。
您想要一位醫生 （續下頁）	受傷或疾病治療門診	\$0	您必須向網絡醫生、專科醫生和醫院求診。 可能有授權規定。 網絡醫院和專科醫生須透過轉診 （某些特定福利）。



如果您有疑問，請致電Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413（聽障和語障專線(TTY)：711），服務時間為每週七天，上午8時至晚上8時。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請瀏覽[www.blueshieldca.com/medicare](http://www.blueshieldca.com/medicare)。

健康需求或疑慮	您可能需要的服務	您向網絡內醫療服務提供者支付的費用	限制、例外處理與福利資訊（福利的規則）
您想要一位醫生 （續）	專科醫生護理	\$0	您必須向網絡醫生、專科醫生和醫院求診。  可能有授權規定。  網絡醫院和專科醫生須透過轉診（某些特定福利）。
	保健門診，如體檢	\$0	您必須向網絡醫生、專科醫生和醫院求診。
	預防生病的護理，例如流感預防針和癌症篩檢	\$0	適用 Original Medicare 或 Medi-Cal 所承保的所有預防性服務。
	「歡迎加入 Medicare」 （預防性門診僅限一次）	\$0	我們承保一次「歡迎加入 Medicare」預防性門診。此項門診包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 檢查您的健康狀況，</li> <li>• 針對您需要的預防性服務（包括篩檢和預防針）提供衛教和諮詢，以及</li> <li>• 如果您需要其他護理，可安排轉診。附註：我們只在您擁有 Medicare B 部分後最初 12 個月期間承保「歡迎加入 Medicare」預防性門診。預約時，請告訴您醫生的診所您想預約「歡迎加入 Medicare」預防性門診。</li> </ul>



如果您有疑問，請致電Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413（聽障和語障專線(TTY)：711），服務時間為每週七天，上午8時至晚上8時。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請瀏覽[www.blueshieldca.com/medicare](http://www.blueshieldca.com/medicare)。

健康需求或疑慮	您可能需要的服務	您向網絡內醫療服務提供者支付的費用	限制、例外處理與福利資訊（福利的規則）
您需要急救護理	急診室服務	\$0	如果您合理認為自己需要急救護理，您可前往任何急診室。您可以在沒有預先授權的情況下在 Blue Shield TotalDual Plan 的網絡外獲得急診室服務。
	緊急護理	\$0	這 <b>不是</b> 急救護理。緊急護理是針對不會危及生命但需要立即接受醫療護理的病症、疾病或傷勢而提供的。您可以在沒有預先授權的情況下在 Blue Shield TotalDual Plan 的網絡外獲得緊急護理服務。
您需要醫療檢驗	診斷放射性服務（例如 X 光造影或其他造影服務，如 CAT 掃描或核磁共振造影）	\$0	可能有授權規定。 可能有轉診規定。
	實驗室化驗和診斷程序，例如，血液檢查	\$0	可能有授權規定。 可能有轉診規定。
您需要聽力/聽覺服務 （續下頁）	聽力篩檢	\$0	診斷和治療聽力與平衡問題的檢查。  可能有轉診規定。



如果您有疑問，請致電Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413（聽障和語障專線(TTY)：711），服務時間為每週七天，上午8時至晚上8時。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請瀏覽[www.blueshieldca.com/medicare](http://www.blueshieldca.com/medicare)。

健康需求或疑慮	您可能需要的服務	您向網絡內醫療服務提供者支付的費用	限制、例外處理與福利資訊（福利的規則）
您需要聽力/聽覺服務 （續）	助聽器	\$0	您每年將最多可收到\$1,500 津貼，用於購買兩個助聽器以及兩次助聽器驗配和評估。助聽器承保兩個耳朵。您可以前往您選擇的助聽器醫療服務提供者處並直接向醫療服務提供者付款。您每年將收到一張預存了\$1,500 津貼的消費卡，以幫助支付承保項目和服務的費用。
您需要牙科護理 （續下頁）	牙科檢查和預防性護理	\$0	Blue Shield 提供 Medi-Cal 牙科計劃未承保的牙科服務。如需瞭解更多有關 Blue Shield 承保範圍及其如何與 Medi-Cal 牙科協調的資訊，請參閱《會員手冊》的第 4 章。  如需 Medi-Cal 牙科計劃承保服務的完整清單，請致電 1-800-322-6384（聽障和語障專線(TTY)：1-800-735-2922）或瀏覽 <a href="https://smilecalifornia.org">Smile, California</a> ，網址為 <a href="https://smilecalifornia.org">https://smilecalifornia.org</a> 。這些資源還可以幫助您找到 Medi-Cal 牙科醫療服務提供者，和為 Medi-Cal 牙科服務提出申訴或投訴。



如果您有疑問，請致電Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413（聽障和語障專線(TTY)：711），服務時間為每週七天，上午8時至晚上8時。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請瀏覽[www.blueshieldca.com/medicare](http://www.blueshieldca.com/medicare)。

健康需求或疑慮	您可能需要的服務	您向網絡內醫療服務提供者支付的費用	限制、例外處理與福利資訊（福利的規則）
您需要牙齒護理（續）	恢復性牙科護理和急症牙科護理	\$0	<p>Blue Shield 提供 Medi-Cal 牙科計劃未承保的牙科服務。如需瞭解更多有關 Blue Shield 承保範圍及其如何與 Medi-Cal 牙科協調的資訊，請參閱《會員手冊》的第 4 章。</p> <p>如需 Medi-Cal 牙科計劃承保服務的完整清單，請致電 1-800-322-6384（聽障和語障專線(TTY)：1-800-735-2922）或瀏覽 <a href="https://smilecalifornia.org">Smile, California</a>，網址為 <a href="https://smilecalifornia.org">https://smilecalifornia.org</a>。這些資源還可以幫助您找到 <a href="#">Medi-Cal 牙科醫療服務提供者</a>，和為 Medi-Cal 牙科服務提出申訴或投訴。</p>
您需要眼睛護理（續下頁）	視力檢查	\$0	診斷和治療眼睛疾病和情況的檢查可能需要醫生轉診。



如果您有疑問，請致電Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413（聽障和語障專線(TTY)：711），服務時間為每週七天，上午8時至晚上8時。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請瀏覽[www.blueshieldca.com/medicare](http://www.blueshieldca.com/medicare)。

健康需求或疑慮	您可能需要的服務	您向網絡內醫療服務提供者支付的費用	限制、例外處理與福利資訊（福利的規則）
您需要眼睛護理（續）	眼鏡或隱形眼鏡	\$0	<p>如果您使用網絡醫療服務提供者，我們的計劃每 12 個月會支付一副鏡框的費用（一般零售價，最高\$200）。某些項目在非網絡醫療服務提供者處也有承保；請參閱計劃的承保內容證明(EOC)以瞭解詳情。</p> <p>如果您使用網絡醫療服務提供者，我們的計劃每 12 個月會支付一副處方眼鏡鏡片（不限尺寸或度數）或隱形眼鏡（隱形眼鏡服務及材料價格最高\$200）。某些項目在非網絡醫療服務提供者處也有承保；請參閱計劃的 EOC 以瞭解詳情。</p>
	其他視力保健	\$0	承保例行性（Medicare 不承保）視力保健：每 12 個月前往網絡醫療服務提供者處就診一次。某些項目在非網絡醫療服務提供者處也有承保；請參閱計劃的 EOC 以瞭解詳情。
您需要心理健康服務（續下頁）	心理健康服務	\$0	<p>Blue Shield TotalDual Plan 承保大多數 Medicare 和 Medi-Cal 心理健康服務，但一些專業心理健康和物質濫用症服務是在該計劃之外透過州或縣機構提供。如需瞭解更多有關這些服務的資訊，請參閱本文件中的 D 部分。</p> <p>可能有預先授權規則。</p> <p>可能有轉診規定。</p>



如果您有疑問，請致電Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413（聽障和語障專線(TTY)：711），服務時間為每週七天，上午8時至晚上8時。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請瀏覽[www.blueshieldca.com/medicare](http://www.blueshieldca.com/medicare)。

健康需求或疑慮	您可能需要的服務	您向網絡內醫療服務提供者支付的費用	限制、例外處理與福利資訊（福利的規則）
您需要心理健康服務（續）	為需要心理健康服務的人提供住院和門診護理以及社區服務	\$0	<p>承保服務包括必須住院的心理健康護理服務。</p> <p>Medicare 承保每個各項福利期最多 90 天的醫療必要性住院，Medi-Cal 承保無限量的醫療必要性天數。</p> <p>Medicare 還承保達 60 天的額外終生保留天數，一生只能使用一次，用於在急症護理醫院或精神病醫院提供的護理。</p> <p>Medicare 承保您一生中一次在精神病醫院最多額外 40 天的住院時間，而 Medi-Cal 承保無限量的醫療必要性天數。</p> <p>一些專業心理健康和物質濫用症服務是在該計劃之外透過州或縣機構提供。如需瞭解更多有關這些服務的資訊，請參閱本文件中的 D 部分。</p> <p>可能有預先授權規則。</p> <p>可能有轉診規定。</p>



如果您有疑問，請致電Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413（聽障和語障專線(TTY)：711），服務時間為每週七天，上午8時至晚上8時。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請瀏覽[www.blueshieldca.com/medicare](http://www.blueshieldca.com/medicare)。



健康需求或疑慮	您可能需要的服務	您向網絡內醫療服務提供者支付的費用	限制、例外處理與福利資訊（福利的規則）
您需要物質濫用症服務	物質濫用症服務	\$0	<p>我們將為以下服務以及以下可能未列出的其他服務付費：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 酒精濫用篩檢和諮詢</li> <li>• 藥物濫用的治療</li> <li>• 由合格的臨床醫生提供的團體或個人諮詢</li> <li>• 住院戒癮計劃中的亞急性戒毒</li> <li>• 強化門診治療中心的酒精及/或藥物服務</li> <li>• 緩釋納曲酮 (vivitrol) 治療</li> </ul> <p>您的縣機構會為符合醫療必要性規定的會員提供 Medi-Cal 承保的物質濫用症服務。如需瞭解更多有關這些服務的資訊，請參閱本文件中的 D 部分。</p> <p>可能有預先授權規則。 可能有轉診規定。</p>



如果您有疑問，請致電Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413（聽障和語障專線(TTY)：711），服務時間為每週七天，上午8時至晚上8時。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請瀏覽[www.blueshieldca.com/medicare](http://www.blueshieldca.com/medicare)。

健康需求或疑慮	您可能需要的服務	您向網絡內醫療服務提供者支付的費用	限制、例外處理與福利資訊（福利的規則）
您需要住在有人能協助您的地方	專業護理	\$0	Blue Shield TotalDual Plan 對居住於專業護理設施 (SNF)承保不限天數。 可能有授權規定。 可能有轉診規定。
	看護中心護理	\$0	可能有授權規定。 可能有轉診規定。
	成人寄養和團體成人寄養	\$0	可能有授權規定。 可能有轉診規定。
您中風或發生意外後需要治療	職能治療、物理治療或言語治療	\$0	可能有授權規定。 可能有轉診規定。
您需要協助以獲得醫療服務	救護車服務	\$0	可能有授權規定。
	緊急交通運輸服務	\$0	可能有授權規定。
	前往約診和服務的交通	\$0	Blue Shield TotalDual Plan 每年承保最多 48 次單程接送服務，這是非醫療運輸（例如牙科約診和醫生就診）和價值型保險設計(Value-Based Insurance Design, VBID)非醫療運輸（例如前往核准的健身房和生鮮超市地點）合併計算的限額。在用完您的 48 次單程接送服務後，Medi-Cal 會承保無限次數前往核准地點的接送服務。 可能有授權規定。



如果您有疑問，請致電Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413（聽障和語障專線(TTY)：711），服務時間為每週七天，上午8時至晚上8時。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請瀏覽[www.blueshieldca.com/medicare](http://www.blueshieldca.com/medicare)。

健康需求或疑慮	您可能需要的服務	您向網絡內醫療服務提供者支付的費用	限制、例外處理與福利資訊（福利的規則）
您需要藥物來治療您的疾病或病症（續下頁）	Medicare B 部份處方藥物	\$0	B 部份藥物包括您的醫生在他們的診室給您的藥物、部份口服癌症藥物，以及部份與特定醫療設備一起使用的藥物。請詳閱《會員手冊》瞭解更多有關這些藥物的資訊。可能有授權規定。
	Medicare D 部分處方藥	\$0	承保藥物的類型可能會有限制。請參閱 Blue Shield TotalDual Plan 《承保藥物清單》（藥物清單），以瞭解更多資訊。
	層級 1：首選學名藥	\$0，30 天供應量。	<p>關於疫苗費用的重要訊息 - 有些疫苗被視為醫療福利。其他疫苗則被視為 D 部份藥物。您可以在本計劃的《承保藥物清單》（藥物清單）中找到這些疫苗。我們的計劃承保大多數成人 D 部分疫苗，您無需支付任何費用。</p> <p>網絡零售和送貨到府藥房據點可提供延長天數供應量。這類延長天數供應量的分攤費用金額和一個月供應量的分攤費用相同。</p> <p>您可以在網絡零售和送貨到府藥房配取您的藥物。</p>



如果您有疑問，請致電Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413（聽障和語障專線(TTY)：711），服務時間為每週七天，上午8時至晚上8時。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請瀏覽[www.blueshieldca.com/medicare](http://www.blueshieldca.com/medicare)。

健康需求或疑慮	您可能需要的服務	您向網絡內醫療服務提供者支付的費用	限制、例外處理與福利資訊（福利的規則）
您需要藥物來治療您的疾病或病症（續下頁）	層級 2：學名藥	\$0，30 天供應量。	<p>承保藥物的類型可能會有限制。請參閱 Blue Shield TotalDual Plan 《承保藥物清單》（藥物清單），以瞭解更多資訊。</p> <p>網絡零售和送貨到府藥房據點可提供延長天數供應量。這類延長天數供應量的分攤費用金額和一個月供應量的分攤費用相同。這個層級的某些藥物可能不提供延長供應日數。請與計劃聯絡，以瞭解更多資訊。您可以在網絡零售和送貨到府藥房配取您的藥物。</p>
	層級 3：首選品牌藥（包括首選品牌藥和某些學名藥）	\$0，30 天供應量。	<p>承保藥物的類型可能會有限制。請參閱 Blue Shield TotalDual Plan 《承保藥物清單》（藥物清單），以瞭解更多資訊。</p> <p>網絡零售和送貨到府藥房據點可提供延長天數供應量。這類延長天數供應量的分攤費用金額和一個月供應量的分攤費用相同。這個層級的某些藥物可能不提供延長供應日數。請與計劃聯絡，以瞭解更多資訊。您可以在網絡零售和送貨到府藥房配取您的藥物。</p>
	層級 4：非首選藥物（包括非首選品牌藥和一些學名藥）	\$0，30 天供應量。	承保藥物的類型可能會有限制。請參閱 Blue Shield TotalDual Plan 《承保藥物清單》（藥物清單），以瞭解更多資訊。



如果您有疑問，請致電Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413（聽障和語障專線(TTY)：711），服務時間為每週七天，上午8時至晚上8時。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請瀏覽[www.blueshieldca.com/medicare](http://www.blueshieldca.com/medicare)。

健康需求或疑慮	您可能需要的服務	您向網絡內醫療服務提供者支付的費用	限制、例外處理與福利資訊（福利的規則）
您需要藥物來治療您的疾病或病症（續下頁）			網絡零售和送貨到府藥房據點可提供延長天數供應量。這類延長天數供應量的分攤費用金額和一個月供應量的分攤費用相同。這個層級的某些藥物可能不提供延長供應日數。請與計劃聯絡，以瞭解更多資訊。您可以在網絡零售和送貨到府藥房配取您的藥物。
	層級 5：可能需要特殊處理及/或密切監督的專科層級藥物（包括極高價品牌藥和學名藥）	\$0，30 天供應量。	承保藥物的類型可能會有限制。請參閱 Blue Shield TotalDual Plan 《承保藥物清單》（藥物清單），以瞭解更多資訊。



如果您有疑問，請致電Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413（聽障和語障專線(TTY)：711），服務時間為每週七天，上午8時至晚上8時。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請瀏覽[www.blueshieldca.com/medicare](http://www.blueshieldca.com/medicare)。

健康需求或疑慮	您可能需要的服務	您向網絡內醫療服務提供者支付的費用	限制、例外處理與福利資訊（福利的規則）
您需要藥物來治療您的疾病或病症（續）	非處方(OTC)藥物	\$0	<p>承保藥物的類型可能會有限制。請參閱 Blue Shield TotalDual Plan 《承保藥物清單》（藥物清單），以瞭解更多資訊。</p> <p>您可以獲得每月\$70的 OTC 藥物和用品津貼。</p> <p>阿斯匹靈、維他命、感冒和咳嗽製劑以及繃帶等物品皆包含在此項福利範圍內。化妝品和食品補充品這類項目不在本項福利的承保範圍。</p> <p>您可在網站上查詢 OTC 項目的目錄和訂購資訊，網址為 <a href="http://blueshieldca.com/medicareOTC">blueshieldca.com/medicareOTC</a>。您可以透過電話訂購項目，請撥打(888) 628-2770（聽障和語障專線(TTY)：711），服務時間為□□□□□週一至週五上午9時至下午5時，您也可以上網訂購，網址為 <a href="http://blueshieldca.com/medicareOTC">blueshieldca.com/medicareOTC</a>。訂購項目不另收運送費。請等待大約7個工作日的遞送時間。</p>
您需要幫助才會好轉或有特殊健康需求	復健服務	\$0	<p>承保服務包括：物理治療、職業治療和言語治療。</p> <p>門診復健服務在各種門診場所提供，例如醫院門診部、獨立治療師診所、綜合門診復健機構(CORF)。</p> <p>可能有授權規定。</p> <p>可能有轉診規定。</p>
	居家護理的醫療設備	\$0	<p>可能有授權規定。</p>



如果您有疑問，請致電Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413（聽障和語障專線(TTY)：711），服務時間為每週七天，上午8時至晚上8時。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請瀏覽[www.blueshieldca.com/medicare](http://www.blueshieldca.com/medicare)。

健康需求或疑慮	您可能需要的服務	您向網絡內醫療服務提供者支付的費用	限制、例外處理與福利資訊（福利的規則）
	透析服務	\$0	可能有授權規定。 可能有轉診規定。
您需要足部護理	足科服務	\$0	可能有轉診規定。
	矯正裝置服務	\$0	可能有授權規定。
您需要耐用醫療設備 (DME)  附註：這不是承保 DME 的完整清單。如需完整清單，請聯絡客戶服務部或參閱《會員手冊》第 4 章。	輪椅、拐杖和助行器	\$0	可能有授權規定。
	噴霧器	\$0	可能有授權規定。
	氧氣設備和用品	\$0	可能有授權規定。
您需要居家生活方面的幫助（續下頁）	家庭健康服務	\$0	可能有授權規定。



如果您有疑問，請致電Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413（聽障和語障專線(TTY)：711），服務時間為每週七天，上午8時至晚上8時。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請瀏覽[www.blueshieldca.com/medicare](http://www.blueshieldca.com/medicare)。

健康需求或疑慮	您可能需要的服務	您向網絡內醫療服務提供者支付的費用	限制、例外處理與福利資訊（福利的規則）
您需要居家生活方面的幫助（續）	居家服務，例如打掃或家務，或住家改裝，例如安全扶手。	\$0	如果您需要居家的其他協助，請使用您識別卡上的電話號碼聯絡我們的 Blue Shield TotalDual Plan 護理協調員。他們將與您合作，幫助您與居家支援性服務和社區支援建立連結，為您提供更多服務，以確保您的居家安全和健康。
	成人日間健康、成人社區服務(CBAS)或其他支援服務	\$0	如果您需要成人日間健康服務或 CBAS 服務，請使用您識別卡上的電話號碼聯絡我們的 Blue Shield TotalDual Plan 護理協調員。他們將與您合作，幫助您與所需的服務建立連結。
	日間復健服務	\$0	
額外服務（續下頁）	幫助您獨立生活的服務（居家醫療保健服務或個人護理服務員服務）	\$0	如果您需要居家醫療保健或個人護理服務，請使用您識別卡上的電話號碼聯絡我們的 Blue Shield TotalDual Plan 護理協調員。他們將與您合作，幫助您與居家醫療保健或個人護理服務建立連結並進行申請。
	脊椎矯正服務	\$0	每次服務，每年最多 12 次  承保服務包括：



如果您有疑問，請致電Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413（聽障和語障專線(TTY)：711），服務時間為每週七天，上午8時至晚上8時。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請瀏覽[www.blueshieldca.com/medicare](http://www.blueshieldca.com/medicare)。



健康需求或疑慮	您可能需要的服務	您向網絡內醫療服務提供者支付的費用	限制、例外處理與福利資訊（福利的規則）
額外服務（續下頁）			<ul style="list-style-type: none"> <li>• 初次檢查和後續檢查</li> <li>• 診所就診和脊椎矯正調整</li> <li>• 輔助性療法</li> <li>• X 光造影（僅限脊椎矯正）</li> </ul> <p>福利透過與 American Specialty Health Plans of California, Inc.（ASH 計劃）簽訂的合約提供。如需瞭解更多資訊，或查找參與 ASH 計劃的醫療服務提供者，您可以致電 ASH 計劃：(800) 678-9133[聽障和語障專線(TTY)：711]，4 月 1 日至 9 月 30 日的服務時間為週一至週五，上午 5 時至晚間 8 時；10 月 1 日至 3 月 31 日的服務時間為週日至週六，上午 8 時至晚間 8 時。</p> <p>您也可以致電 Blue Shield 客戶服務部或瀏覽 <a href="http://blueshieldca.com/find-a-doctor">blueshieldca.com/find-a-doctor</a> 以查找參與 ASH 計劃的醫療服務提供者。</p>
	糖尿病用品與服務	\$0	<p>向您的醫療服務提供者或藥劑師出示您的 Blue Shield TotalDual Plan 和 Medi-Cal 受益人識別卡。</p> <p>可能有授權規定。</p>
	送餐到府	\$0	<p>在您從住院醫院或專業護理機構出院後，我們承保：</p>



如果您有疑問，請致電 Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413（聽障和語障專線(TTY)：711），服務時間為每週七天，上午8時至晚上8時。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請瀏覽 [www.blueshieldca.com/medicare](http://www.blueshieldca.com/medicare)。

健康需求或疑慮	您可能需要的服務	您向網絡內醫療服務提供者支付的費用	限制、例外處理與福利資訊（福利的規則）
額外服務（續下頁）			<ul style="list-style-type: none"> <li>• 每次出院後 22 次正餐和 10 份點心</li> <li>• 正餐和點心將根據需要分為最多三次單獨配送</li> <li>• 承保範圍僅限於每年兩次出院</li> </ul>
	NurseHelp 24/7	\$0	<p>每天 24 小時皆可與註冊護士進行保密的一對一線上對話。當您有醫療疑慮時，只需撥打我們的免費專線，即可聯絡到註冊護士，他們會傾聽您的疑慮並幫助您找到解決方案。</p> <p>請致電 1-877-304-0504（聽障和語障專線(TTY)：711），服務時間為每週 7 天，每天 24 小時。</p>
	個人緊急回應系統(PERS) - 是一個醫療警示監督系統，只需按一下按鈕即可取得協助，每週 7 天，每天 24 小時全天候提供服務。您的 PERS 各項福利由 LifeStation®提供。	\$0	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 一項個人急症回應系統</li> <li>• 可選擇居家系統或具有 GPS/WiFi 和跌倒偵測功能的行動裝置</li> <li>• 每月監測</li> <li>• 必要的充電器和電線</li> </ul>
	義肢服務	\$0	可能有授權規定。
	放射線治療	\$0	可能有轉診規定。
	協助您管理疾病的服務	\$0	
	SilverSneakers Fitness	\$0	



如果您有疑問，請致電Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413（聽障和語障專線(TTY)：711），服務時間為每週七天，上午8時至晚上8時。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請瀏覽[www.blueshieldca.com/medicare](http://www.blueshieldca.com/medicare)。

健康需求或疑慮	您可能需要的服務	您向網絡內醫療服務提供者支付的費用	限制、例外處理與福利資訊（福利的規則）
額外服務（續下頁）	價值型保險設計(Value-Based Insurance Design, VBID)模型	\$0	<p>如果您參保 Blue Shield TotalDual Plan 並符合低收入補助(LIS)的資格，您便符合條件可獲得價值型保險設計(VBID)各項福利。承保的計劃福利包括：</p> <p>健康生鮮超市食品*</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 每月\$50 津貼，用於購買健康和營養食品以及農產品。可以在當地的核准零售商購買核准項目，幫助會員維持健康飲食，以滿足他們的營養需求。</li> </ul> <p>交通服務：擴充的非醫療運輸*</p> <p>此項福利允許乘坐小客車、計程車或其他形式的大眾/私人交通前往醫療服務機構。您可使用交通服務來取得計劃所提供的非 Medicare 承保福利，例如：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ SilverSneakers 網絡內的健身地點</li> <li>○ 核准的健康生鮮超市地點</li> <li>○ 在您所選擇的助聽器服務提供者處的助聽器</li> <li>○ 在健康計劃核准的網絡中的脊椎矯正服務</li> <li>○ 在健康計劃核准的網絡中的視力服務及牙科服務</li> </ul>



如果您有疑問，請致電Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413（聽障和語障專線(TTY)：711），服務時間為每週七天，上午8時至晚上8時。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請瀏覽[www.blueshieldca.com/medicare](http://www.blueshieldca.com/medicare)。

健康需求或疑慮	您可能需要的服務	您向網絡內醫療服務提供者支付的費用	限制、例外處理與福利資訊（福利的規則）
額外服務（續）			您每年可獲得共 48 次單程接送服務（非醫療運輸和 VBID 非醫療運輸合併計算的限額）。
	全球急診/緊急承保	\$0	如果一天內因為相同病症入院，則可免除 20% 共同保險金。美國及其領土以外的承保急救護理或緊急需求護理服務沒有綜合年度限額。

上述各項福利摘要僅供資訊參考，並非完整的各項福利清單。如需您的各項福利的完整清單和更多資訊，您可以閱讀 Blue Shield TotalDual Plan 的《會員手冊》。如果您沒有《會員手冊》，請致電 Blue Shield TotalDual Plan 客戶服務部：1-800-452-4413（聽障和語障專線(TTY)：711），以索取一份。如果您有疑問，也可致電客戶服務部或瀏覽 [blueshieldca.com/medicare](http://blueshieldca.com/medicare)。

## D. Blue Shield TotalDual Plan 不承保的福利

有些您可以獲得的服務並不在 Blue Shield TotalDual Plan 的承保範圍內，但在 Medicare、Medi-Cal 或州或縣機構的承保範圍內。這不是完整清單。請致電客戶服務部：1-800-452-4413（聽障和語障專線(TTY)：711），以查明有關這些服務的資訊。



如果您有疑問，請致電 Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413（聽障和語障專線(TTY)：711），服務時間為每週七天，上午8時至晚上8時。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請瀏覽 [www.blueshieldca.com/medicare](http://www.blueshieldca.com/medicare)。

Medicare、Medi-Cal 或州機構承保的其他服務	您的費用
<p>生活輔助豁免計劃(ALW)</p> <p>生活輔助豁免計劃(ALW)是一項居家和社區服務(HCBS)豁免計劃，專為有資格獲得全範圍 Medi-Cal 的受益人提供，這些受益人無需分攤費用，他們需要護理機構的護理級別，並希望住在住宅式護理環境中或住在公共資助的老人及/或殘障人士住房中。</p> <p>若要接受這些服務，ALW 參加者必須符合以下資格標準：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 年滿 21 歲；</li> <li>• 擁有全範圍 Medi-Cal 資格，且無需分攤費用；</li> <li>• 與住在 Medi-Cal 資助的護理機構並接受護理的這些住戶有同等的護理需求；</li> <li>• 願意住在生活輔助環境中，作為住在護理機構的替代方案；</li> <li>• 能夠在生活輔助機構或公共資助的住房中安全生活；</li> <li>• 願意住在以下有提供 ALW 服務的任一縣的生活輔助環境中：阿拉米達、康特拉科斯塔、弗雷斯諾、克恩、洛杉磯、奧蘭治、里弗賽德、沙加緬度、聖貝納迪諾、聖地牙哥、舊金山、聖華金、聖馬刁、聖塔克拉拉和索諾瑪等縣。</li> </ul>	<p>參與 ALW 的人士必須有足夠的資金來支付食宿費用，並剩餘一些資金來支付個人費用和雜費。在判定資格時，機構和配偶貧困預防規則適用。</p>



如果您有疑問，請致電Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413（聽障和語障專線(TTY)：711），服務時間為每週七天，上午8時至晚上8時。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請瀏覽[www.blueshieldca.com/medicare](http://www.blueshieldca.com/medicare)。

Medicare、Medi-Cal 或州機構承保的其他服務	您的費用
<p>特定牙科服務</p> <p>Medi-Cal (透過 Medi-Cal 牙科計劃) 承保某些牙科服務。</p> <p>牙科管理式護理(DMC)會員的聯絡資訊可在以下網站找到：  <a href="http://www.dental.dhcs.ca.gov/Contact_Us/DMC_Member_Contact_Information/DMCMemberContactInformation">www.dental.dhcs.ca.gov/Contact_Us/DMC_Member_Contact_Information/DMCMemberContactInformation</a>。</p> <p>如需瞭解 Medi-Cal 牙科按服務收費計劃，請致電 Medi-Cal Dental：1-800-322-6384 或瀏覽網站：<a href="http://smilecalifornia.org">smilecalifornia.org</a>。</p>	\$0
<p>居家支援性服務(IHSS)</p> <p>IHSS 計劃將協助支付為您提供的服務費用，以便您可以安全地留在自己的家中。要符合資格，您必須年滿 65 歲或為殘障或眼盲人士。殘障兒童也可能有資格參加 IHSS。IHSS 視為是看護中心或住宿護理機構等住家外護理的替代方案。</p> <p>可透過 IHSS 授權的服務類型包括打掃房屋、準備食物、洗衣、生鮮食物採買、個人護理服務（如大小便護理、沐浴、梳理和輔助醫療服務）、陪同赴診以及對精神障礙患者的保護性監護。請聯絡 Blue Shield TotalDual Plan 客戶服務部或護理協調員，瞭解您是否有資格獲得這些服務並建立連結。</p>	\$0
<p>多元化長者服務計劃(Multipurpose Senior Services Program, MSSP)</p> <p>MSSP 豁免方案向 65 歲或 65 歲以上且符合 Medi-Cal 資格的殘障人士提供居家和社區服務(HCBS)，作為護理機構安置的替代方案。MSSP 豁免方案讓個人可安全地留在自己的家中。請聯絡 Blue Shield TotalDual Plan 客戶服務部或護理協調員，瞭解您是否有資格獲得這些服務並建立連結。</p>	\$0



如果您有疑問，請致電Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413（聽障和語障專線(TTY)：711），服務時間為每週七天，上午8時至晚上8時。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請瀏覽[www.blueshieldca.com/medicare](http://www.blueshieldca.com/medicare)。

Medicare、Medi-Cal 或州機構承保的其他服務	您的費用
<p>專科心理健康(SMH)</p> <p>有些心理健康服務是由縣級心理健康計劃提供，而非由 Blue Shield 提供。其中包括為符合醫療必要性規定的 Medi-Cal 會員提供的精神健康專科服務(SMHS)。欲詳細瞭解縣級心理健康計劃提供的精神健康專科服務，您可致電聯絡您的縣級心理健康計劃。要在線上查找所有縣的免費電話號碼，請瀏覽 <a href="https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContaktList.aspx">dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContaktList.aspx</a>。</p>	\$0
<p>物質濫用症服務(SUD)</p> <p>縣政府為符合醫療必要性規定的 Medi-Cal 會員提供物質濫用症服務。被確定需要物質濫用症治療服務的會員將被轉診至其縣級部門接受治療。要在線上查找所有縣的電話號碼，請瀏覽 <a href="https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUDCountyAccessLines.aspx">https://dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUDCountyAccessLines.aspx</a>。</p>	0
<p>區域中心</p> <p>區域中心是非營利性私人公司，是發展服務部(Department of Developmental Services)特約機構，為發育障礙人士提供或協調服務和支援。他們在加州各地設有辦事處，提供當地資源，幫助個人及其家人找到並獲得許多可用的服務。加州有 21 個區域中心，在全州設有 40 多個辦事處，為發育障礙人士及其家人提供服務。要存取《區域中心名錄》，請瀏覽以下網站：<a href="http://www.dds.ca.gov">www.dds.ca.gov</a>。</p>	\$0



如果您有疑問，請致電Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413（聽障和語障專線(TTY)：711），服務時間為每週七天，上午8時至晚上8時。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請瀏覽[www.blueshieldca.com/medicare](http://www.blueshieldca.com/medicare)。

Medicare、Medi-Cal 或州機構承保的其他服務	您的費用
<p>Medi-Cal RX承保的處方藥</p> <p>藥房或醫療服務提供者提供的某些處方藥受Medi-Cal Rx（一項Medi-Cal FFS計劃）承保。有時候，某種需要的藥物並未列於合約藥物清單上。這些藥物將需要取得核准，然後才能前往藥房配藥。Medi-Cal Rx會在24小時內審查這類要求並作出決定。要查明藥物是否在合約藥物清單上或想索取一份《合約藥物清單》，請致電Medi-Cal Rx：800-977-2273（聽障和語障專線(TTY)：800-977-2273並按5或711），或瀏覽Medi-Cal Rx網站：<a href="https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home">https://medi-calrx.dhcs.ca.gov/home</a>。</p>	\$0
某些臨終關懷服務不在 Blue Shield TotalDual Plan 承保的範圍內	\$0
心理社會復健	\$0
目標個案管理	\$0
療養院食宿	\$0

## E. Blue Shield TotalDual Plan、Medicare 和 Medi-Cal 不承保的服務

這不是完整清單。請致電客戶服務部：1-800-452-4413（聽障和語障專線(TTY)：711），以瞭解其他除外服務。



如果您有疑問，請致電Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413（聽障和語障專線(TTY)：711），服務時間為每週七天，上午8時至晚上8時。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請瀏覽[www.blueshieldca.com/medicare](http://www.blueshieldca.com/medicare)。



## Blue Shield TotalDual Plan、Medicare 和 Medi-Cal 不承保的服務

是指根據 Medicare 和 Medi-Cal 標準，不被視為「合理且具有醫療必要性」的服務，除非我們將這些服務列為承保服務。	實驗性醫療和外科治療、項目和藥物，除非 Medicare、Medicare 核准的臨床調查研究或我們的計劃承保。請參閱您的《會員手冊》第 3 章，以瞭解更多有關臨床研究的資訊。實驗性治療和項目是指醫學界普遍未接受的治療和項目。
肥胖症的手術治療，除非有醫療必要性且 Medicare 支付該費用。	醫院的私人病房，除非具有醫療必要性。
私人看護	醫院或護理機構病房內的個人物品，例如電話或電視。

## F. 您身為計劃會員所擁有的權利

身為 Blue Shield TotalDual Plan 的會員，您擁有某些權利。您可行使這些權利，不會受到懲罰。您也可以使用這些權利，不會失去您的醫療保健服務。我們至少會每年一次通知您，您可享有的權利。如需瞭解更多有關您的權利的資訊，請閱讀《會員手冊》。您的權利包括但不限於以下各項：

- 您有權得到**尊重、公平和尊嚴**。包括有權可：
  - 獲得承保服務，無需擔心醫療病況、健康狀態、接受的醫療服務、索賠經歷、病史、殘障（包括精神障礙）、婚姻狀態、年齡、性別（包括性別刻板印象和性別認同）、性傾向、民族起源、種族、膚色、宗教、信仰、信念或公共援助
  - 免費獲取其他語言和格式（例如大字版、盲文版或語音檔）的資訊
  - 不受任何形式的身體約束或隔離



如果您有疑問，請致電 Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413（聽障和語障專線(TTY)：711），服務時間為每週七天，上午8時至晚上8時。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請瀏覽 [www.blueshieldca.com/medicare](http://www.blueshieldca.com/medicare)。

- **您有權取得您醫療保健的相關資訊。**包括治療資訊和與您的治療選項相關的資訊。這份資訊應以您可以理解的語言和格式提供。這包括取得以下資訊的權利：
  - 我們所承保服務的說明
  - 如何取得服務
  - 對您收取的服務費用
  - 醫療保健服務提供者姓名
- **您有權對自己的護理作出決定，包括拒絕治療。**包括有權可：
  - 選擇基本保健服務提供者(PCP)並在一年中可隨時更換您的 PCP
  - 無需轉診即可使用女性醫療保健服務提供者
  - 迅速取得您的承保服務和藥物
  - 瞭解一切治療選項，無論費用多少或是否屬於承保範圍
  - 拒絕治療，即使您的醫療保健服務提供者建議不要這樣做
  - 停止服藥，即使您的醫療保健服務提供者建議不要這樣做
  - 尋求第二專家意見。Blue Shield TotalDual Plan 將支付尋求第二專家意見的費用
  - 在預立醫囑中告知您的醫療保健願望
- **您有權及時取得護理，而沒有任何溝通障礙或進出場所的障礙。**包括有權可：
  - 得到及時的醫療護理
  - 進出醫療保健服務提供者的診所。根據《美國殘障人士法案》，這表示殘障人士可以無障礙通行
  - 有口譯員幫助您與醫療保健服務提供者和您的健康計劃進行溝通
- **您有權在需要時取得急症和緊急護理。**這表示您有權可：
  - 在緊急情況下未經預先授權即可獲得急診服務
  - 必要時使用網絡外緊急護理或急救護理醫療服務提供者



如果您有疑問，請致電Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413（聽障和語障專線(TTY)：711），服務時間為每週七天，上午8時至晚上8時。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請瀏覽[www.blueshieldca.com/medicare](http://www.blueshieldca.com/medicare)。

- 您有權獲得保密和隱私保障。包括有權可：
  - 索取一份以您可以理解的方式查閱的病歷副本，並要求更改或更正您的記錄
  - 將您的個人健康資訊保密
- 您有權對被拒絕、延遲或修改的服務提出投訴或上訴，請參見下面的 G 部分。包括有權可：
  - 對我們或對我們的醫療服務提供者提出投訴或申訴。
  - 對我們或我們的醫療服務提供者所做的特定決定提出上訴
  - 透過免費電話(1-888-466-2219)或針對為聽障及語障人士專設的 TDD 熱線(1-877-688-9891)向加州醫療保健管理部(DMHC)提出投訴。DMHC 網站([www.dmhc.ca.gov/](http://www.dmhc.ca.gov/))在線上提供投訴表、獨立醫療審查(IMR)申請表和說明。
  - 向 DMHC 索取 Medi-Cal 醫療性質的服務或項目的 IMR
  - 要求舉行州聽證會
  - 取得服務被拒絕的詳細原因，並索取用於做出決定的所有資訊的免費副本

如需瞭解有關您的權利的更多資訊，您可以閱讀《會員手冊》。如果您有疑問，您可以致電 Blue Shield TotalDual Plan 客戶服務部：1-800-452-4413（聽障和語障專線(TTY)：711）。

對於參加 Medicare 和 Medi-Cal 的人士，可以在週一至週五上午 9 時至下午 5 時之間致電特別投訴專員：1-855-501-3077，或者於週一至週五上午 8 時至下午 5 時之間致電 Medi-Cal 投訴專員辦公室：1-888-452-8609。

---

## G. 如何對被拒絕、延遲或修改的服務提出投訴或上訴

如果您有投訴或認為 Blue Shield TotalDual Plan 不當拒絕、延遲或修改一項服務，請致電客戶服務部：1-800-452-4413（聽障和語障專線(TTY)：711）。您也許可以對我們的決定提出上訴。

有關投訴和上訴的問題，請閱讀《會員手冊》第 9 章。您也可以致電 Blue Shield TotalDual Plan 客戶服務部，電話：1-800-452-4413（聽障和語障專線(TTY)：711）。

聯絡加州醫療保健管理部以獲得免費幫助。DMHC 負責管理健康計劃。DMHC 協助人們就 Medi-Cal 服務或帳單問題提出上訴。電話號碼是：1-888-466-2219。耳聾、聽力障礙或語言障礙人士可以使用免費 TDD 號碼：1-877-688-9891。



如果您有疑問，請致電 Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413（聽障和語障專線(TTY)：711），服務時間為每週七天，上午 8 時至晚上 8 時。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請瀏覽 [www.blueshieldca.com/medicare](http://www.blueshieldca.com/medicare)。

---

## H. 如果您懷疑有詐欺行為，該怎麼辦？

大多數提供服務的醫療保健專業人員和組織都是誠實不欺。可惜仍有一些不誠實的不肖之徒。

如果您認為醫生、醫院或其他藥房有不當行為，請和我們聯絡。

- 請致電 Blue Shield TotalDual Plan 客戶服務部與我們聯絡。電話號碼為 1-800-452-4413（聽障和語障專線(TTY)：711），服務時間為每週七天，上午 8 時至晚上 8 時。
- 或者，請致電 Medi-Cal 客戶服務中心：1-800-541-5555。聽障和語障人士可致電 1-800-430-7077。
- 或請致電 Medicare：1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)。聽障和語障人士可致電 1-877-486-2048。您可每週 7 天，每天 24 小時免費撥打這些電話號碼。



如果您有疑問，請致電 Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413（聽障和語障專線(TTY)：711），服務時間為每週七天，上午 8 時至晚上 8 時。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請瀏覽 [www.blueshieldca.com/medicare](http://www.blueshieldca.com/medicare)。

如果您有一般性疑問或對我們的計劃、服務、服務區域、帳單或會員識別卡有疑問，請致電 Blue Shield TotalDual Plan 客戶服務部：

1-800-452-4413

這是免付費電話。服務時間為每週七天，上午 8 時至晚間 8 時。

客戶服務部也能為不會說英語的人提供免費口譯員服務。

聽障和語障專線(TTY)：711

須有特殊電話設備才能撥打這支號碼，且僅供有聽力或語言障礙的人使用。

這是免付費電話。服務時間為每週七天，上午 8 時至晚上 8 時。

**如果您對自己的健康有疑問：**

請致電您的基本保健服務提供者(PCP)。在診室關閉時請按照您的 PCP 的指示方式取得護理。

如果您 PCP 的診所關閉，您還可以撥打 Blue Shield of California 護士諮詢專線。護士會聆聽您的問題並告訴您如何取得護理。

Blue Shield of California 護士諮詢專線的號碼是：

(877) 304-0504

這是免付費電話。每週 7 天，每天 24 小時皆提供服務。

Blue Shield TotalDual Plan 也為不會說英語的人士提供免費口譯員服務。

聽障和語障專線(TTY)：711

這是免付費電話。每週 7 天，每天 24 小時皆提供服務。

**如果您立即需要行為健康醫療保健，請撥打洛杉磯縣的就診和危機熱線：**

1-800-854-7771

這是免付費電話。每週 7 天，每天 24 小時皆提供服務。

Blue Shield TotalDual Plan 也為不會說英語的人士提供免費口譯員服務。

聽障和語障專線(TTY)：711

這是免付費電話。每週 7 天，每天 24 小時皆提供服務。

**如果您立即需要行為健康醫療保健，請撥打聖地牙哥縣的就診和危機熱線：**

1-888-724-7240

這是免付費電話。每週 7 天，每天 24 小時皆提供服務。

Blue Shield TotalDual Plan 也為不會說英語的人士提供免費口譯員服務。

聽障和語障專線(TTY)：711

這是免付費電話。每週 7 天，每天 24 小時皆提供服務。



如果您有疑問，請致電 Blue Shield TotalDual Plan：1-800-452-4413（聽障和語障專線(TTY)：711），服務時間為每週七天，上午 8 時至晚上 8 時。這是免付費電話。如需瞭解更多資訊，請瀏覽 [www.blueshieldca.com/medicare](http://www.blueshieldca.com/medicare)。

## 我們隨時為您提供協助

請聯絡 Blue Shield，電話：**(800)452-4413** [聽障和語障專線(TTY)：711]，  
服務時間為每週七天，上午8時至晚間8時。

Blue Shield of California是一種HMO及HMO D-SNP計劃，與Medicare及加州政府醫療補助 (Medicaid)計劃簽有合約。能否參保Blue Shield of California視合約是否續約而定。

SilverSneakers是Tivity Health, Inc.的註冊商標。© 2024 Tivity Health, Inc. 保留所有權利。

Blue Shield TotalDual和Nurse Help 24/7是Blue Shield of California的服務標誌。Blue Shield和Shield符號是Blue Cross Blue Shield Association（提供獨立的Blue Cross Blue Shield計劃的協會）的註冊商標。

The company complies with applicable state laws and federal civil rights laws and does not discriminate, exclude people, or treat them differently on the basis of race, color, national origin, ethnic group identification, medical condition, genetic information, ancestry, religion, sex, marital status, gender, gender identity, sexual orientation, age, mental disability, or physical disability

La compañía cumple con las leyes de derechos civiles federales y estatales aplicables, y no discrimina, ni excluye ni trata de manera diferente a las personas por su raza, color, país de origen, identificación con determinado grupo étnico, condición médica, información genética, ascendencia, religión, sexo, estado civil, género, identidad de género, orientación sexual, edad, ni discapacidad física ni mental.

本公司遵守適用的州法律和聯邦民權法律，並且不會以種族、膚色、原國籍、族群認同、醫療狀況、遺傳資訊、血統、宗教、性別、婚姻狀況、性別認同、性取向、年齡、精神殘疾或身體殘疾而進行歧視、排斥或區別對待他人。