



HealthPAC
Health Program of Alameda County

計畫成 員手冊



目錄

歡迎您加入HealthPAC– 第1頁

關於本手冊

甚麼是HealthPAC？

HealthPAC並非一種健康保險



HealthPAC的運作方法 – 第2頁

您的固定醫療診所

您須支付的服務費用

您的計畫成員證以及如何使用成員證

客戶服務



如何獲得治療護理 – 第5頁

安排預約

從何處獲得治療護理

承保的服務

不承保的服務

便利性和語言

續保

投訴與相關問題

If you need this Handbook in a different language or in a different format such as bigger print, Braille, audio, electronic text file, please call **HealthPAC** Customer Service at 1-877-879-9633.

Si usted desea obtener este manual en un idioma diferente o en otro formato, por ejemplo, con letra más grande, en braille, en audio o en un archivo de texto electrónico, llame a Servicios al Cliente de **HealthPAC** al 1-877-879-9633.

如果您需要本手冊的其他文本，或者其他版本格式（例如大號字體印刷版、盲文、錄音資料、電子檔案版本等），請致電**HealthPAC**客戶服務處，電話號碼是1-877-879-9633。

歡迎您加入HealthPAC健康計畫！

關於本手冊 | 甚麼是HealthPAC? | HealthPAC並非一種健康保險

關於本手冊

以下各頁中將會為您提供有用的資訊，使您瞭解HealthPAC所提供的服務。本手冊目的在於使此計畫簡明易懂且便於您使用。請在安排您的第一次醫療保健服務預約之前閱讀本手冊。

甚麼是HealthPAC?

HealthPAC是由Alameda縣制定的一項計畫，專為Alameda縣的無保險居民提供收費合理的醫療保健服務。

—— HealthPAC表示Health Program of Alameda County (Alameda縣健康計畫) ——

此計畫的特別之處在於，您需要選擇一個固定醫療診所，以便在患病時前往接受治療並獲得有助於保持健康的常規和預防醫療保健服務。有關固定醫療診所的詳細資訊，請參閱第2頁。

一旦加入HealthPAC：

- 您可以為自己選擇一個固定醫療診所
- 您將有自己的固定醫療診所，而且該診所會瞭解您及您的健康史
- 您需要幫助時，可以致電您的固定醫療診所和客戶服務中心
- 若須支付服務費用，您會在獲得服務之前知道這些服務的費用金額
- 您無須等到患病時才去就醫



HealthPAC並非一種健康保險

HealthPAC為Alameda縣居民提供基本和持續的醫療保健服務，但其福利範圍與大多數健康保險計畫所提供的福利範圍並不相同。HealthPAC為您提供數量有限的網絡內醫療保健服務提供者（這表示您僅可前往某些特定的地點獲得醫療保健服務）。如果您使用其他服務或其他服務提供者，則可能需要支付費用。因此，如果您已加入健康保險計畫，切勿退出該保險。保險始終是更好的選擇。

為此，並考慮到其他許多原因，若您能獲得健康保險，則應選擇使用健康保險服務。

HealthPAC的運作方法

您的固定醫療診所 | 您須支付的服務費用
您的計畫成員證以及如何使用成員證 | 客戶服務

您的固定醫療診所

在加入**HealthPAC**時，您將選擇一個固定醫療診所。本手冊的「從何處獲得治療護理」一節中含有一份固定醫療診所清單，便於您進行選擇，具體內容從第5頁開始。您的固定醫療診所是一個醫療保健設施（大多數情況下為一個診所），可為您提供基本的醫療保健服務、記錄您的健康資訊並幫助協調您所需要的醫療保健服務。這些服務可能包括：

- 健康檢查和預防服務
- 患病或受傷時獲得的服務
- 對於持續健康問題（例如哮喘病和糖尿病）所提供的治療服務
- 心理健康治療和衛生知識教育
- 所需藥物的處方

在需要獲得醫療服務時，應首先致電您的固定醫療診所。您的固定醫療診所的地址和電話號碼列印於您的**HealthPAC**成員證上。



您須支付的服務費用

您須支付的服務費用（也稱為共付額）依據您的收入而定。共付額將在您加入計畫時確定。若需有關**共付額**的詳細資訊，請參閱共付額插入內容。如果您對支付醫療保健服務的金額存有疑問，請致電**HealthPAC**客戶服務處，電話號碼是1-877-879-9633。

您的計畫成員證以及如何使用成員證

HealthPAC的所有新計畫成員都會收到一張計畫成員證。這樣可使您的固定醫療診所知道您已加入**HealthPAC**。在以下情況下，您應始終隨身攜帶自己的**HealthPAC**計畫成員證：

- 前往您的固定醫療診所就診
- 獲得任何類型的醫療保健服務
- 取處方藥

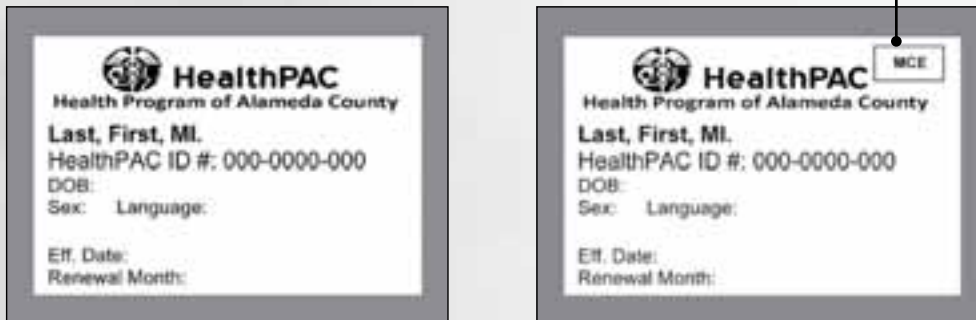
您應始終隨身攜帶自己的**HealthPAC**計畫成員證。

HealthPAC的運作方法

若出現如下情況，我們將為您寄送一張新的計畫成員證：

- 存在任何不正確資訊
- 您的計畫成員證遺失或失竊
- 您想更換固定醫療診所
- 您的固定醫療診所的地址或其他相關資訊出現變更語言

有兩種不同類型的HealthPAC計畫成員證。一種帶有“MCE”標記，而另一種無此標記。



您所獲得的計畫成員證類型取決於您在申請加入HealthPAC時所提供的資訊。
若需有關兩者差異的詳細資訊，請參閱第11頁底部內容。

您的計畫成員證上列有以下資訊：

- Name:** 姓氏、名字和中間名縮寫。表示此人有資格享受由HealthPAC承保的福利。切勿讓其他任何人使用您的計畫成員證。
- HealthPAC ID#:** 此為HealthPAC計畫成員證號碼。
- DOB:** 此為您的出生日期。
- Sex:** 此為您的性別 – 男或女。
- Language:** 此為您願意使用的語言。
- Effective Date:** 顯示您申請加入HealthPAC的生效日期。
- Renewal Month:** 您可於續保月份之前最早兩個月時開始辦理續保申請手續。若需有關辦理HealthPAC續保申請的詳細資訊，請參閱本手冊第15頁的「續保」一節。
- Medical Home:** 此為您的固定醫療診所的名稱、地址和電話號碼。
- Co-Pay:** 此為您需要某些特定福利所支付的金額，且通常在您赴門診時收取。若需詳細資訊，請參閱共付額插入內容。

您的HealthPAC計畫成員證上的其他資訊對於您及您的醫療保健服務提供者均會有幫助。

HealthPAC的運作方法

客戶服務

HealthPAC客戶服務處隨時準備為您提供幫助。他們能回答您就HealthPAC服務所提出的問題，也能幫助您解決大多數問題。客戶服務代表的服務時間為週一至週五，早上8點至下午5點，電話號碼是：

- 1-877-879-9633
- 失聰、聽障或語障人士可透過加州中繼轉接電話服務與HealthPAC聯絡，請撥7-1-1。

您的固定醫療診所和HealthPAC客戶服務處隨時準備為您服務。在以下情況下，請隨時致電：

- 您對自己的醫療保健服務存有疑問
- 您對HealthPAC的運作方法存有疑問
- 您遇到問題或希望提出投訴

也可在下列其他情況下致電HealthPAC客戶服務處：

- 您需要口譯人員
- 您需要領一張新的HealthPAC計畫成員證
- 您需要變更地址
- 您想要更換固定醫療診所



如何獲得治療護理

安排預約 | 從何處獲得治療護理 | 承保的服務 | 不承保的服務
便利性和語言 | 續保 | 投訴與相關問題

安排預約

若需安排預約，請致電您的固定醫療診所。電話號碼及地址列印於您的**HealthPAC**計畫成員證上。如果您在尋找固定醫療診所時需要幫助，請致電**HealthPAC**客戶服務處，電話號碼是1-877-879-9633，服務時間為週一至週五早上8點至下午5點。

請務必在赴約時隨身攜帶您的**HealthPAC**計畫成員證。如果無法按時赴約，請至少提前48小時打電話通知您的固定醫療診所，以取消或重新安排預約。

從何處獲得治療護理

作為**HealthPAC**的計畫成員，您可以按自己的意願選擇為您提供治療護理的固定醫療診所。如果您需要醫院護理，則可以選擇Highland醫院。

以下清單中列有與**HealthPAC**合作的固定醫療診所。按照其所在城市列出。選擇固定醫療診所之後，即可前往該診所獲得醫療保健服務。若想更換您的固定醫療診所，請致電**HealthPAC**客戶服務處，電話號碼是1-877-879-9633。

某些固定醫療診所提供專科醫生服務。若無法提供您所需要的專科醫生服務，您的固定醫療診所會將您轉介至Highland醫院的一位專科醫生。

醫院服務透過Highland醫院提供。

如果您出現危及生命的緊急情況，請撥9-1-1緊急電話或前往最近的醫院就醫。



固定醫療診所

HealthPAC固定醫療診所的工作人員和醫療保健服務提供者通常能夠講不同的語言。如果固定醫療診所內沒有任何人員會講您的語言，且需要一名口譯人員，請於預約時間之前致電**HealthPAC**客戶服務處，請求安排口譯人員，電話號碼是1-877-879-9633。

Berkeley

LifeLong Medical Care

Berkeley Primary Care Clinic

地址： 2001 Dwight Way, Suite 1363
Berkeley, CA 94704

電話： (510) 204-4666

工作人員使用的語言：英語、西班牙語、
菲律賓語

LifeLong Medical Care

Over 60醫療保健中心

地址： 3260 Sacramento Street
Berkeley, CA 94702

電話： (510) 601-6060

工作人員使用的語言：廣東話、英語、
國語、俄語、西班牙語

LifeLong Medical Care

West Berkeley Family Practice

地址： 2031 Sixth Street
Berkeley, CA 94710

電話： (510) 704-6000

工作人員使用的語言：英語、法語、
西班牙語

West Oakland Health Council

William Byron Rumford Medical Clinic

地址： 2960 Sacramento Street
Berkeley, CA 94702

電話： (510) 549-3166

工作人員使用的語言：英語

Fremont

Tri-City Health Center

Liberty Site

地址： 39500 Liberty Street
Fremont, CA 94538

電話： (510) 770-8040

工作人員使用的語言：廣東話、英語、
波斯語、國語、旁遮普語、西班牙語

Tri-City Health Center

Mowry Site

地址： 2299 Mowry Avenue, Suite 3-B
Fremont, CA 94538

電話： (510) 770-8040

工作人員使用的語言：廣東話、英語、
波斯語、國語、旁遮普語、西班牙語

Tri-City Health Center

State Street Site

地址： 39184 State Street
Fremont, CA 94538

電話： (510) 713-6690

工作人員使用的語言：英語、西班牙語

如何獲得治療護理

Hayward

Tiburcio Vasquez Health Center

Hayward Clinic

地址： 22331 Mission Boulevard
Hayward, CA 94541

電話： (510) 471-5880

工作人員使用的語言：柬埔寨語、
英語、波斯語、西班牙語、菲律賓語

Winton Wellness Center

Alameda縣醫療中心

地址： 24100 Amador Street, Suite 250
Hayward, CA 94544

電話： (510) 266-1700

提供以下語言的即時語言口譯服務：美國
手勢語（需預先預約）、阿姆哈拉語、阿
拉伯語、波斯尼亞語、緬甸語、廣東話、
柬埔寨語/高棉語、克羅地亞語、達利語、
波斯語、法語、印地語、韓語、寮國語、
國語、瑤語、尼泊爾語、普什圖語、旁遮
普語、俄語、上海話、西班牙語、泰語、
提格里尼亞語、烏爾都語、越南語。

Livermore

Axis Community Health

Livermore Site

地址： 3311 Pacific Avenue
Livermore, CA 94550

電話： (925) 462-1755

工作人員使用的語言：英語、西班牙語

Newark

Newark Wellness Center

Alameda縣醫療中心

地址： 6066 Civic Terrace Avenue
Newark, CA 94560

電話： (510) 505-1600

提供以下語言的即時語言口譯服務：美國
手勢語（需預先預約）、阿姆哈拉語、阿
拉伯語、波斯尼亞語、緬甸語、廣東話、
柬埔寨語/高棉語、克羅地亞語、達利語、
波斯語、法語、印地語、韓語、寮國語、
國語、瑤語、尼泊爾語、普什圖語、旁遮
普語、俄語、上海話、西班牙語、泰語、
提格里尼亞語、烏爾都語、越南語。



如何獲得治療護理

Oakland

Asian Health Services

Adult Medical Services at Hotel Oakland

地址： 275 14th Street
Oakland, CA 94612

電話： (510) 986-8688

工作人員使用的語言：廣東話、英語、國語

Asian Health Services

Asian Medical Center

地址： 818 Webster Street
Oakland, CA 94607

電話： (510) 986-6800

工作人員使用的語言：廣東話、英語、
高棉語、韓語、寮、國語、瑤語、菲律賓語、
越南語

Asian Health Services

Frank Kiang Medical Center

地址： 250 East 18th Street, 2nd Floor
Oakland, CA 94606

電話： (510) 986-6860

工作人員使用的語言：緬甸語、廣東話、
英語、高棉語、韓語、國語、蒙古語、
菲律賓語、越南語

Eastmont Wellness Center

Alameda縣醫療中心

地址： 6955 Foothill Boulevard, Suite 200
Oakland, CA 94605

電話： (510) 567-5700

提供以下語言的即時語言口譯服務：美國手勢
語（需預先預約）、阿姆哈拉語、阿拉伯語、
波斯尼亞語、緬甸語、廣東話、柬埔寨語/高棉
語、克羅地亞語、達利語、波斯語、法語、
印地語、韓語、寮國語、國語、瑤語、尼泊
爾語、普什圖語、旁遮普語、俄語、上海話、
西班牙語、泰語、提格里尼亞語、烏爾都語、
越南語。

Oakland

Highland Hospital Wellness Center

Highland Hospital – Primary Care Clinic

Alameda縣醫療中心

地址： 1411 East 31st Street
Oakland, CA 94602

電話：(510) 437-8500

提供以下語言的即時語言口譯服務：美國手勢
語（需預先預約）、阿姆哈拉語、阿拉伯語、
波斯尼亞語、緬甸語、廣東話、柬埔寨語/高棉
語、克羅地亞語、達利語、波斯語、法語、
印地語、韓語、寮國語、國語、瑤語、尼泊
爾語、普什圖語、旁遮普語、俄語、上海話、
西班牙語、泰語、提格里尼亞語、烏爾都語、
越南語。

Healthy Communities, Inc.

Save a Life Wellness Center

地址： 2580 San Pablo Avenue
Oakland, CA 94612

電話： (510) 444-9155

工作人員使用的語言：英語

La Clínica de La Raza

Clínica Alta Vista

地址： 1515 Fruitvale Avenue
Oakland, CA 94601

電話： (510) 535-6300

工作人員使用的語言：英語、西班牙語

La Clínica de La Raza

San Antonio Neighborhood Health Center

地址： 1030 International Boulevard
Oakland, CA 94606

電話： (510) 238-5400

工作人員使用的語言：阿姆哈拉語、廣東話、
英語、西班牙語、提格里那語、越南語

La Clínica de La Raza

Transit Village

地址： 3451 East 12th Street
Oakland, CA 94601

電話： (510) 535-4000

工作人員使用的語言：英語、西班牙語

如何獲得治療護理

Oakland

LifeLong Medical Care

Downtown Oakland Clinic

地址： 616 16th Street
Oakland, CA 94612

電話： (510) 451-4270

工作人員使用的語言：英語、西班牙語

LifeLong Medical Care

Howard Daniel Clinic

地址： 9933 MacArthur Boulevard, Suite 14B
Oakland, 94605

電話： (510) 568-3206

工作人員使用的語言：英語、西班牙語

LifeLong Medical Care

East Oakland Clinic

地址： 10700 MacArthur Boulevard, Suite 14B
Oakland, CA 94605

電話： (510) 563-4300

工作人員使用的語言：英語、波斯語、
苗語、西班牙語、菲律賓語

Seven Directions

Native American Health Center

地址： 2950 International Blvd.
Oakland, CA 94601

電話： (510) 535-4400

工作人員使用的語言：英語、西班牙語

West Oakland Health Council

Albert J Thomas Medical Clinic

地址： 10615 International Boulevard
Oakland, CA 94603

電話： (510) 568-9230

工作人員使用的語言：英語、西班牙語

Oakland

West Oakland Health Council

East Oakland Health Center

地址： 7450 International Boulevard
Oakland, CA 94621

電話： (510) 430-9401

工作人員使用的語言：英語、西班牙語

West Oakland Health Council

West Oakland Health Center

地址： 700 Adeline Street
Oakland, CA 94607

電話： (510) 835-9610

工作人員使用的語言：廣東話、波斯語、
英語、國語、旁遮普語、西班牙語、菲律賓語

Pleasanton

Axis Community Health

Pleasanton Site

地址： 4361 Railroad Avenue
Pleasanton, CA 94566

電話： (925) 462-1755

工作人員使用的語言：英語、波斯語、
印地語、西班牙語

Union City

Tiburcio Vasquez Health Center

Union City Clinic

地址： 33255 Ninth Street
Union City, CA 94587

電話： (510) 471-5880

工作人員使用的語言：柬埔寨語、英語、
波斯語、西班牙語、菲律賓語

如何獲得治療護理

Hospital

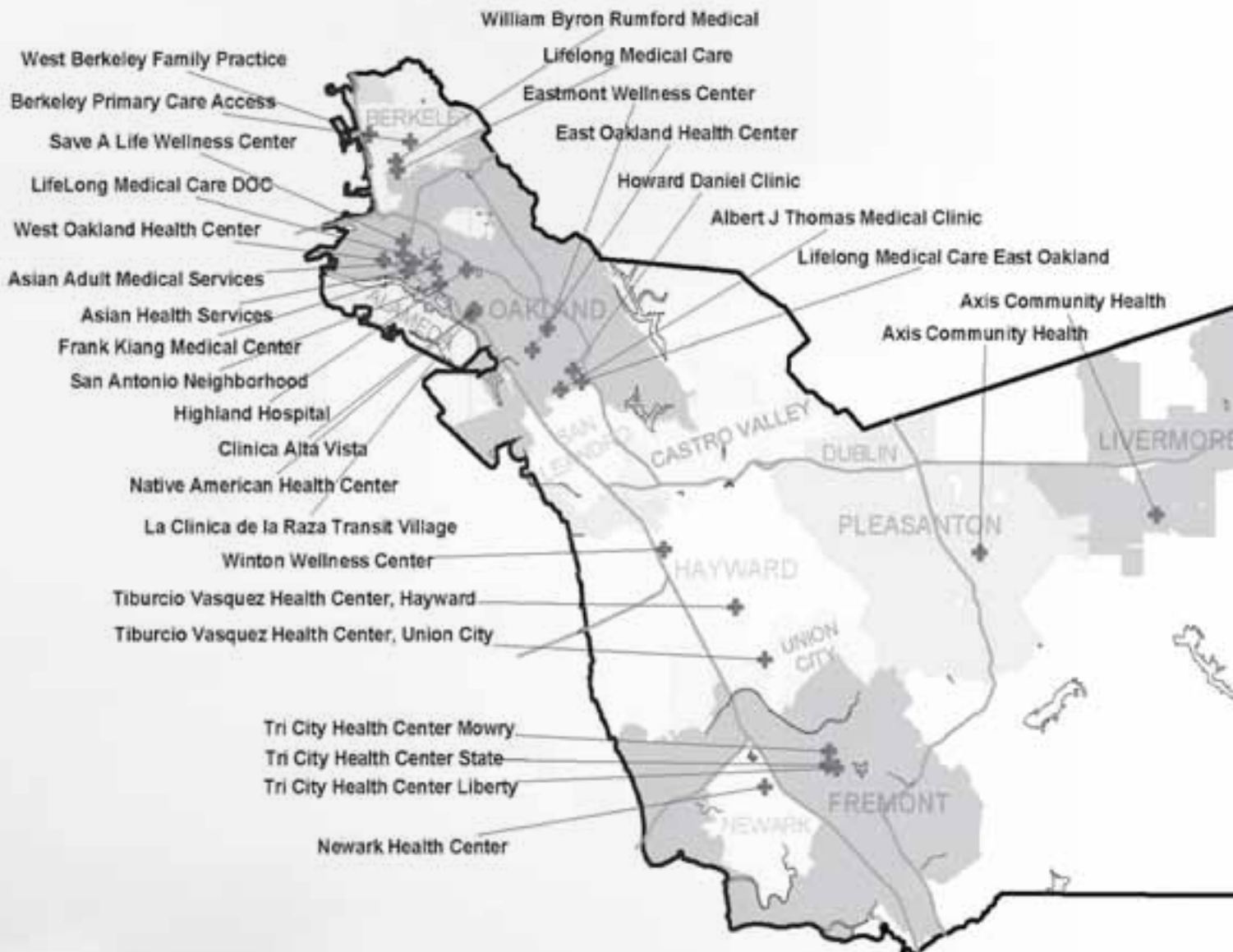
Highland Hospital

Alameda縣醫療中心

地址： 1411 East 31st Street
Oakland, CA 94602

電話： (510) 437-4800

提供以下語言的即時語言口譯服務：美國手勢語（需預先預約）、阿姆哈拉語、阿拉伯語、波斯尼亞語、緬甸語、廣東話、柬埔寨語/高棉語、克羅地亞語、達利語、波斯語、法語、印地語、韓語、寮國語、國語、瑤語、尼泊爾語、普什圖語、旁遮普語、俄語、上海話、西班牙語、泰語、提格里尼亞語、烏爾都語、越南語。



如何獲得治療護理

承保的服務

疾病預防與常規醫療保健服務	心理健康服務	藥房與處方配藥服務
專科醫療保健服務	緊急牙科治療服務	理療
急症治療服務	化驗室化驗/測試檢查	足病治療
醫院護理	醫療設備及用品	假體及矯正用具
緊急醫療服務	非緊急醫療情況往返接送服務	放射科檢查

• 疾病預防與常規醫療保健服務

定期的健康檢查和篩檢有助於預防疾病，並對保持您的健康起到重要作用。這些服務均由您的固定醫療診所提供。請務必與您的固定醫療診所安排預約，接受定期健康檢查。

• 專科醫療保健服務

如果您有某重特定病症並需要專科醫生的建議或治療，您的固定醫療診所將為您辦理專科醫生轉診手續。有些固定醫療診有專科醫生，可為您提供此類服務。如果無法提供您所需要的專科醫生服務，您的固定醫療診所會將您轉介至Highland醫院的一位專科醫生。

• 急症治療服務

如果您由於患病、發燒或疼痛而需要立即就診，請首先致電您的固定醫療診所，詢問他們是否能為您提供緊急服務。

• 醫院護理

HealthPAC僅在Highland醫院提供用醫院護理或服務。您需要由一個服務提供者（與您的固定醫療診所簽約）為您辦理醫院護理或服務轉診手續，但緊急狀況除外。如果無法確定從何處獲得醫院護理或服務，請務必向您的固定醫療診所詢問。您的**HealthPAC**計畫成員證上列有您的固定醫療診所之電話號碼。

• 緊急醫療服務

若出現以下症狀，則表示您可能需要緊急醫療護理：

- 呼吸困難和（或）呼吸短促
- 胸部或上腹部疼痛，或者胸部感受到壓力
- 昏厥、突發性眩暈或虛弱
- 血流不止
- 嚴重嘔吐或腹瀉
- 感到想要傷害自己或他人

如果您出現危及生命的緊急情況，請撥9-1-1緊急電話或前往最近的醫院就醫。

如果您無法確定是否為急症以及是否需要前往急診室就醫，請致電您的固定醫療診所。電話號碼列於您的**HealthPAC**計畫成員證上。如果您的計畫成員證帶有**MCE**標記，您在服務網絡範圍外所獲得的緊急醫療服務可能屬於加州的承保福利，具體取決於您的收入及公民身份證明。**需特別注意的是**，如果您已獲准進入非Highland醫院的急診室就醫，該醫院應立即（24小時之內）致電**HealthPAC**客戶服務處，電話號碼是1-877-879-9633。請記住，如果您在加州境外的急診室就醫，**HealthPAC**將不予承擔費用，而由您支付相關的服務費用。

如何獲得治療護理

● 心理健康服務

作為HealthPAC的計畫成員，您可獲得有關情緒及心理問題的保密心理健康服務。許多固定醫療診所均可提供心理健康服務。您可以向您的固定醫療診所詢問有關心理健康服務的資訊，亦可致電Alameda縣行為健康治療服務ACCESS計畫瞭解相關資訊：

服務時間為週一至週五，早上8:30至下午5:00。

本地電話號碼：510-346-1000 | 免費電話：1-800-491-9099

採用六種語言提供ACCESS電話功能表：英語、西班牙語、廣東話、國語、越南語和柬埔寨語。對於其他語言，ACCESS工作人員可使用語言專線服務提供相關服務，亦可透過加州中繼轉接電話服務專線7-1-1或TDD/TTY專線為失聰或聽障人士提供服務。

ACCESS的持照臨床醫師會認真瞭解您的疑慮並幫助您尋找滿足您需求的服務提供者。

ACCESS工作人員可幫助您：

- 提供關於其服務及社區服務資源的一般資訊
- 進行電話篩檢，以瞭解您的需求
- 將您轉介至：
 - 當地心理健康服務提供者
 - 心理健康危急服務
- 為您辦理非承保服務轉診手續，例如藥物濫用失調症治療服務

● 緊急牙科治療服務

HealthPAC承保具有醫療必要性的牙科治療服務以及需要緊急專業諮詢或治療的突發性牙科治療服務。具有醫療必要性係指您要接受服務，以預防疾病或殘障，或者緩解需劇痛。

● 化驗室化驗/測試檢查

如果您需要化驗室化驗或測試檢查，可前往您的固定醫療診所獲得此服務，亦可由固定醫療診所將您送至實驗室接受此服務。

● 醫療設備及用品

如果您需要醫療設備或用品，您的固定醫療診所將為您開具處方。請向您的固定醫療診所詢問從何處領取處方中開具的醫療設備及用品。您的HealthPAC計畫成員證上列有您的固定醫療診所之電話號碼。

● 非緊急醫療情況往返接送服務

如果您的醫療狀況使您無法赴診，HealthPAC可為您提供醫療保健服務預約往返接送服務。若需獲得醫療保健服務預約的往返接送服務，請致電HealthPAC客戶服務處，電話號碼是1-877-879-9633。

如何獲得治療護理

● 藥房與處方配藥服務

作為HealthPAC的計畫成員，您可獲得處方藥。您的固定醫療診所將會在您需要時為您開具這些處方藥。HealthPAC承保某些已獲准使用的特定藥物。您的固定醫療診所將為您推薦一個藥房。

● 理療

如果您透過鍛煉和動手護理以幫助保持或改善身體功能，您的固定醫療診所將為您辦理理療轉診手續。

● 足病治療

如果您患有與慢性疾病或問題相關或由此引起的足部問題，並導致行走障礙，您的固定醫療診所會將您轉介至足科醫生。

● 假體及矯正用具

如果您需要假體（可替代全部或部份器官、腿部或手臂的器具）或者矯正用具（用於支撐或矯正某身體部位的器具），您的固定醫療診所會為您開具藥方。

● 放射科檢查

如果您需要造影診斷，例如X光透視、乳房X光造影檢查、超音波檢查、MRI（核磁共振造影）、CT掃描（電腦斷層造影）和PET掃描（正電子發射斷層掃描），您的固定醫療診所會將您轉介至放射科醫生。

不承保的服務

HealthPAC是Alameda縣提供的一項醫療保健計畫，僅為無保險的居民提供服務。HealthPAC並非一種健康保險，且不提供保險所承保的所有服務。某些特定的服務並不屬於HealthPAC的承保範圍內服務。下面是HealthPAC所不承保的部份醫療服務之清單。

以下非專有清單列出了HealthPAC不提供的服務：

- 針灸療法*
- 過敏症測試及注射治療
- 脊柱按摩*
- 美容服務
- 牙科服務（非緊急）*
- 眼鏡及用具
- 胃繞道手術與服務/減肥手術
- 基因檢測和諮詢服務
- 不孕症治療
- 長期照護服務
- 器官移植
- 性別重構手術
- 旅行免疫接種

旁邊帶有(*)標記的服務僅為0-18歲的HealthPAC計畫成員承保。

請記住，HealthPAC並非一種保險。如果您已參加保險，切勿退出並加入HealthPAC。保險始終是更好的選擇。

便利性和語言

便利性

失聰或聽障人士便利服務

7-1-1 透過加州中繼轉接電話服務與 HealthPAC 客戶服務處聯絡。HealthPAC 客戶服務處可應您的要求在您下一次的醫療保健門診時為您安排現場手語翻譯人員。

失明或視障人士便利服務

閱讀本手冊時若需幫助，請聯絡 HealthPAC 客戶服務處。您也可索取本手冊其他版本格式的副本（盲文、錄音、電子檔案版本或大號字體印刷版）。

身體殘障人士便利服務

如果在尋找可滿足您醫療需求的固定醫療診所時需要幫助，請致電 HealthPAC 客戶服務處，電話號碼是 1-877-879-9633。

語言服務

如果您或您的代表希望使用英語以外的其他語言進行交流，請致電 HealthPAC 客戶服務處，電話號碼是 1-877-879-9633。我們可幫助您尋找使用您語言的固定醫療診所。如果未能找到可滿足您語言需求的固定醫療診所，您可以請求在醫療看診時免費為您提供口譯人員。

每週7天，每天24小時均可獲得口譯服務。HealthPAC 服務提供者和醫院也需要為您提供符合資格的口譯人員，進行現場口譯或者電話口譯。

請致電 HealthPAC 客戶服務處，

HealthPAC 電話號碼是 1-877-879-9633，服務時間為週一至週五，早上8點至下午5點。請提前72小時致電，以預約現場口譯服務。



如何獲得治療護理

續保

若想繼續獲得由**HealthPAC**提供的服務，您必須每12個月向該計畫提交一次續保申請。這意味著，您每年都需要提交收入證明文件；如果您遷居，還需要提交居住證明（您的居住地點）。

您可在固定醫療診所辦理**HealthPAC**計畫續保手續。

如果您遷居，請務必立即致電**HealthPAC**客戶服務處，電話號碼是1-877-879-9633。

您的**HealthPAC**計畫成員證上的續保月份向您說明何時需要辦理**HealthPAC**續保申請。您可於續保月份之前最早2個月時開始辦理續保申請。

例如：如果您的續保月份為3月，您可在3月底之前辦理**HealthPAC**續保申請。辦理續保申請的最早時間為1月份。

您可在固定醫療診所辦理續保申請；亦可致電**HealthPAC**客戶服務處辦理續保，電話號碼是1-877-879-9633。

您有責任確保每年於參保期結束之前辦理續保手續。如果未能每年續保，您的**HealthPAC**計畫成員資格可能會被取消。

若發生以下情況，您的**HealthPAC**計畫成員資格將被取消：

- 遷居至Alameda縣之外
- 符合Medi-Cal全保計畫福利資格
- 發現在申請或續保資料中存在不真實陳述
- 濫用此計畫

若發生以下情況，您的**HealthPAC**計畫成員資格將被取消或出現變更：

- 已加入健康保險
- 符合由政府資助的健康保險資格，例如享有服務費用分擔額的Medi-Cal或Medicare

參加**HealthPAC**取決于是否可獲得Alameda縣所提供的經費。Alameda縣可隨時變更計畫規則，其中包括哪些人可以登記加入、可提供哪些服務、參與計畫所需的費用、各固定醫療診所的可用性和醫療保健服務的費用，恕不另行通知。對於相關的資格要求、費用或服務變更，計畫成員將會收到相關通知，每年一次。

投訴與相關問題

若您對此計畫或所獲得的醫療保健服務存有疑問或者希望提出投訴，請向您的固定醫療診所之工作人員諮詢。這可能是快速解決問題的最好方法。

如果仍未能解決問題，您可以致電**HealthPAC**客戶服務處尋求幫助，電話號碼是1-877-879-9633。也可至函以下機構，地址如下：

收件人：HealthPAC Grievances & Appeals
Alameda County Health Care Services Agency
1000 San Leandro Blvd, Suite 300
San Leandro, CA 94577

作為**HealthPAC**的計畫成員，您有權提出投訴。這也可稱為上訴或冤情申訴。這是指致電或致函，向**HealthPAC**提出您的問題或投訴（亦可稱為冤情申訴或上訴）。**HealthPAC**客戶服務處可為您提供相關協助。

上訴係指您要求重新審查某一「處理措施」。處理措施包括：

- 拒絕批准、終止或削減**HealthPAC**服務資格
- 對服務請求之拒批或附有限制之批准
- 減少、暫停或終止原先已批准的某項服務
- 未能及時提供服務
- **HealthPAC**或州府未能在冤情申訴和上訴的時間範圍內採取行動

上訴以外的任何其他訴請通常都被稱為冤情申訴。

如果發生一些狀況，且您希望提出冤情申訴或上訴，您有四十五(45)天時間向**HealthPAC**提出冤情申訴或上訴。

在您致電或致函向**HealthPAC**提出冤情申訴或上訴後，**HealthPAC**將發函告知該計畫已經收到您的冤情申訴或上訴。隨後，**HealthPAC**有六十(60)天時間來解決您的冤情申訴或上訴問題，並對您作出回覆。

如果您由於健康狀況而需要快速得到回覆，可以提請加快上訴。在這種情況下，**HealthPAC**將在您提出上訴後三(3)個辦公日內對您作出回覆。

如果**HealthPAC**需要您或您的服務提供者提供更多資訊，在要符合您最佳利益的前提下，上述時間限制可延長至十四(14)天。

如果您已提出上訴且對處理結果不滿意，可以提請舉行州公平聽證會。請致電**HealthPAC**客戶服務處，以查明您是否有權提請舉行州公平聽證會。在州公平聽證會上，一位行政法官將聽審您的個案，並在聽取雙方陳辭後作出判決。這並非法庭聽證。

您不會由於提出上訴或冤情申訴或提請舉行州公平聽證會而被取消**HealthPAC**計畫成員資格。



電話：1-877-879-9633

TTY專線：711



HealthPAC

Alameda縣醫療保健服務機構
1000 San Leandro Blvd, Suite 300
San Leandro, CA 94577