

2025 年餐食補充福利

常見問題 (FAQ)

背景資訊

福全健保 (Clever Care) 於 2025 年提供兩種餐食福利選項：慢性病餐食和出院後餐食。請務必參閱承保範圍說明書 (EOC)，瞭解特定福利的詳細資訊。

計劃	福利說明
出院後餐食	會員住院治療或入住專業護理之家，每年 84 餐（28 天，每天 3 餐），共付額 \$0。注意：門診手術就診除外。
慢性病餐食 （慢性病患者的特殊補充福利）	- 每年 42 餐（14 天，每天 3 餐）的共付額為 \$0，僅適用於參與照護管理計劃的長壽計劃和全加計劃會員，且會員確診患有慢性病況，包括： - 自體免疫疾病 - 慢性肺部疾病 - 癌症（不包括癌前疾病） - 失智症 - 心血管疾病 - 糖尿病（不包括糖尿病前期） - 慢性酒精或藥物依賴 - 末期肝臟疾病 - 慢性及殘疾性心理健康症狀 - 末期腎臟疾病 - 慢性心臟衰竭 - HIV/愛滋病 - 神經疾病 - 嚴重血液疾病 - 中風

- **我們的餐食廠商是誰？**

- Performance Kitchen：提供一系列新鮮冷凍餐食。其著眼於使用最少加工的乾淨食材、全穀類、健康脂肪、草藥和香料來進行調味，同時限制鈉和糖的攝取。

- **是否所有福全健保 (Clever Care) 的會員都享有此福利？**

- 所有計劃均提供出院後餐食。
- 只有在會員符合規定的標準時，長壽計劃和全加計劃才會提供慢性病餐食的福利。

- **會員要如何申請餐食福利？**

- **出院後餐食：**會員可以直接透過電話申請福利，請致電 Performance Kitchen，電話：844-607-0676，服務時間為太平洋標準時間週一至週五上午 9 點至下午 5 點（下班時間有語音信箱），或寄送電子郵件至：info@performancekitchen.com。如果會員致電客戶服務或個案管理部門，會熱心轉接至 Performance Kitchen
- **慢性病餐食：**會員可致電福全健保 (Clever Care) 會員服務部申請餐食。會員服務部隨後會通知福全健保 (Clever Care) 的使用管理團隊。

- **可以代表會員提出申請嗎？**

- 可以，若要代表會員申請轉介，請聯絡會員服務。如果不是會員，則需要將 POA 或授權書建檔。

- **會員怎麼樣才符合出院後餐食的資格？**

- 出院後餐食預計在結束住院治療或離開專業護理之家後立即提供（即幾天內）。

- **會員怎麼樣才符合慢性病餐的資格？**

- 慢性病餐食提供給已確認患有慢性病，且已投保福全健保 (Clever Care) 個案管理計劃的會員。

- **餐食是否會根據種族/文化進行調整？**

- 是。Performance Kitchen 提供各式各樣的餐點選擇，包括亞洲料理。餐食也會視會員的建議飲食而定。一些以亞洲為主的餐食像是越南牛肉河粉、印度椰汁咖哩植物碗、夏卡蔬卡 (Shakshuka) 早餐碗、宮保雞丁、韓式雜菜、韓式牛肉拌飯等。

- **收到申請後，流程為何？**

- 對於慢性病餐食，福全健保 (Clever Care) 的使用管理部會在 EzCap 中建立授權申請，如果核准授權，該申請會觸發檔案至 Performance Kitchen。
- **廠商的流程為何？**
 - 收到申請後，Performance Kitchen 會聯絡會員，確認送貨地址、飲食限制，以及接收和儲存適當數量餐食的能力。
- **如何送餐？**
 - 若是在太平洋標準時間上午 8 點之前下單，則收到申請後約 1 至 2 天送餐，也需根據地址而定。地址必須包括明確指示（如：門牌號碼），以確保順利送達。餐食會透過 FEDEX 遞送（可能會有所變更）。
- **如果餐食損壞（如：密封破損或保冷劑不足）該怎麼辦？**
 - 會員應通知 Performance Kitchen。Performance Kitchen 會免費替會員或福全健保 (Clever Care) 替換餐食。
- **Performance Kitchen 的客戶服務號碼及營業時間為何？**
 - 844-607-0676，太平洋標準時間上午 8 點至下午 5 點；語音信箱服務全年無休
- **如果箱子太重而無法拿進室內怎麼辦？**
 - 如果箱子太重，會員無法搬動，則會請會員將箱子留在外面，然後打開包裝取出個別餐食。