



福全健保

會員指南

2024 年福全健保 (Clever Care) HMO C-SNP 計劃



作為福全健保聯邦醫療保險優勢 (Clever Care Medicare Advantage) 的會員，這是一份對您很有幫助的起始指南。

H7607_24_CM1481_C 10272023



歡迎尊貴會員

感謝您選擇福全健保 (Clever Care)。

我們致力於為您提供最優質的醫療保健。本會員指南將向您概述您的計劃中包含的福利，並幫助您了解如何使用這些有價值的服務。

您可以在生效日期開始使用您的福利。

如果您需要協助了解您的福利或回答任何問題，我們的會員服務代表可以為您服務。請致電 **(833) 808-8153 (國語) 或 (833) 808-8161 (粵語) (TTY: 711)**，從10月1日到3月31日，每週7天，上午8點到晚上8點；從4月1日到9月30日，每週一至週五，上午8點到晚上8點。

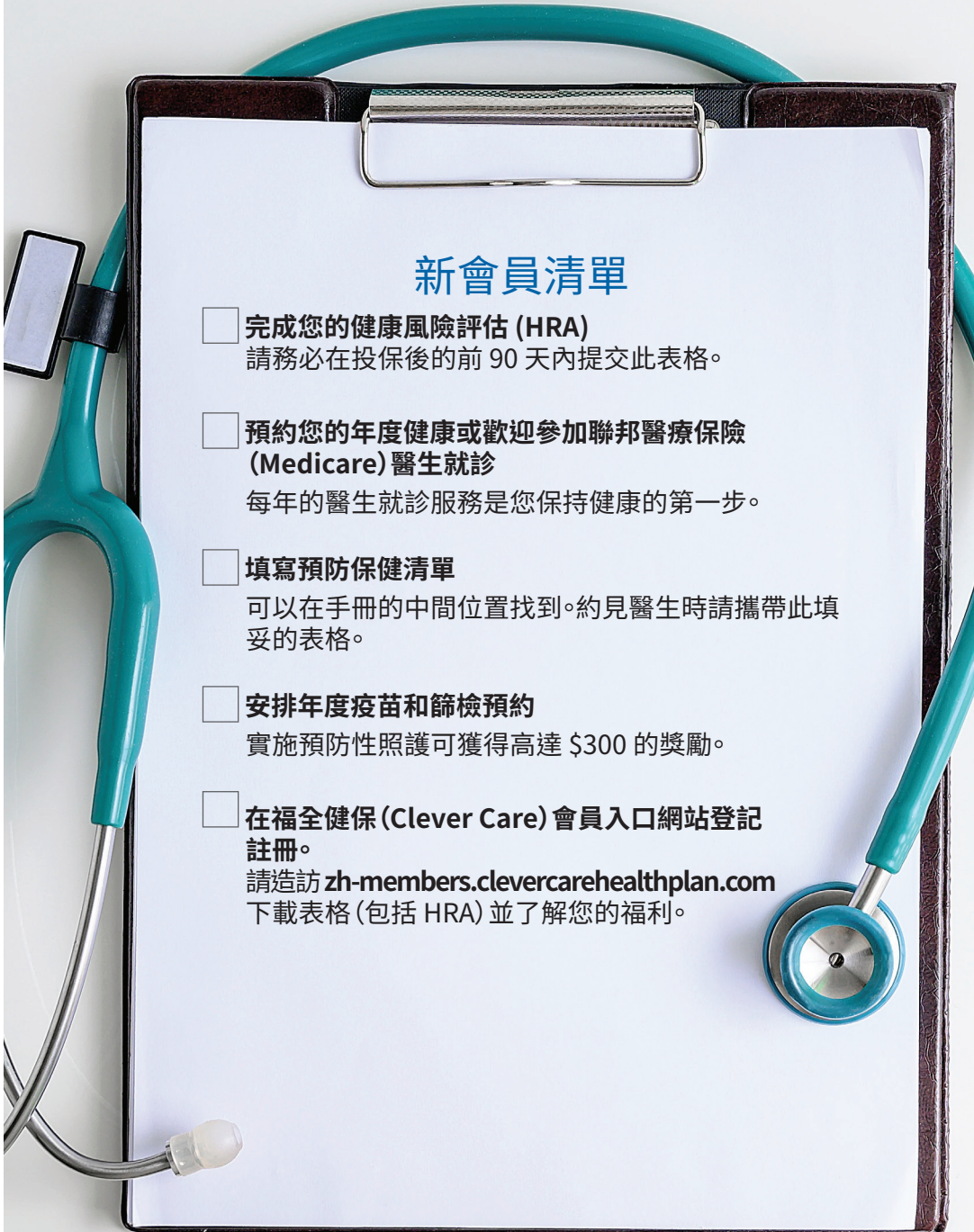
感謝您委託我們滿足您的醫療保健需求。我們很榮幸今天和將來為您服務。



理查德·格林
(Richard Greene)
總裁



李小珍 (Martina Lee Strickland)
首席成長官



新會員清單

- ☐ **完成您的健康風險評估 (HRA)**
請務必在投保後的前 90 天內提交此表格。
- ☐ **預約您的年度健康或歡迎參加聯邦醫療保險 (Medicare) 醫生就診**
每年的醫生就診服務是您保持健康的第一步。
- ☐ **填寫預防保健清單**
可以在手冊的中間位置找到。約見醫生時請攜帶此填妥的表格。
- ☐ **安排年度疫苗和篩檢預約**
實施預防性照護可獲得高達 \$300 的獎勵。
- ☐ **在福全健保 (Clever Care) 會員入口網站登記註冊。**
請造訪 zh-members.clevercarehealthplan.com
下載表格 (包括 HRA) 並了解您的福利。



您的計劃文件

所有計劃文件均可在我們的網站上取得。

承保範圍說明書 (Evidence of Coverage, EOC)

EOC 詳細說明了計劃的承保範圍、您支付的金額等。

訪問 zh.clevercarehealthplan.com/eoc

提供者目錄

我們的搜尋工具可讓您找到 PCP、專家和機構。

訪問 zh.clevercarehealthplan.com/finding-a-provider/

藥局目錄

尋找 Clever Care 網路中的藥局位置。

訪問 zh.clevercarehealthplan.com/pharmacy

處方集 (承保的藥物清單)

尋找學名藥或原廠藥，看看它們是否在您的計劃承保範圍內以及您將支付多少費用。訪問 zh.clevercarehealthplan.com/formulary

如需幫助或索取其中一份文件的打印副本郵寄給您，請致電
(833) 808-8153 (國語) 或 (833) 808-8161 (粵語) (TTY: 711)。

管理您的醫療照護

加入福全健保 (Clever Care) 後，您可以選擇一名初級保健醫生 (PCP)。所有醫療照護必須由您的 PCP 協調；否則，您將承擔治療費用。

會員 ID 卡

ID 卡上有您的 PCP、醫療小組和其他重要的計劃資訊。每當您接受照護或領取處方藥時，請出示您的卡。

獲得醫療照護

預防性照護

請聯絡您 ID 卡上列出的 PCP，安排您的 **歡迎加入 Medicare 或 年度就診**。如果您生病或需要治療，您也需要聯絡此醫生。

專科醫生照護

如果需要，您的 PCP 將安排您去看網路內的專科醫生。



查找醫療服務提供者

搜尋我們的簽約醫生、專科醫生、醫院等網路。



為意外做好準備

如果發生醫療緊急情況，您需要準備好重要文件，以便醫生知道他們可以在多大程度上提供照護。我們提供醫療保健管理表格，例如預立指示、指定代表等。登入 zh.clevercarehealthplan.com 的會員入口網站並點擊「會員表格」。

卡片的正面

這是您投保參加的醫療計劃的名稱

這就是您的計劃的類型

Clever Care
HEALTH PLAN

MEMBER ID
000-000-0000

MEMBER NAME
John D. Smith
Health Plan (80840)

PCP NAME
Brandon Lee MD
(555) 555-5555
MEDICAL GROUP/NETWORK
Acme Medical Partners

Clever Care Total+ (HMO C-SNP)
Medicare Advantage Plan
EFFECTIVE DATE: 01/01/24

COPAYMENTS
PCP VISIT: **\$0**
SPECIALIST VISIT: **\$0**
URGENT CARE: **\$25**
ER: **\$95**

MedicareRx
Prescription Drug Coverage

RxBIN: **015574**
RxPCN: **ASPROD1**
RxGRP: **CLC01**
H7607 011-001

該號碼表明您是我們計劃的會員

這是您為這些服務支付的費用

卡片的背面

其中包含我們的會員服務電話號碼以及可以對您和您的醫生有幫助的其他資訊。

IN AN EMERGENCY CALL 911 OR GO TO THE NEAREST ER

MEMBER SERVICES
(833) 388-8168 (TTY: 711)
clevercarehealthplan.com
24-hour Nurse Line: (800) 396-1961
Telehealth: (800) 835-2362
Dental: Liberty Dental (888) 704-9830
Hearing: NationsHearing (866) 304-7577
Vision: VSP (800) 877-7195
Transportation: CareCar (844) 743-4344

HOSPITAL ADMIT AUTH & TRANSFER
(888) 888-8888

PRIOR AUTHORIZATION
(800) 800-8080

PROFESSIONAL CLAIMS
NOBLE AMA IPA
1234 Main St, Suite 100
Small Town, CA 90210

INSTITUTIONAL CLAIMS
Prospect Health
456 Elm Dr, Suite 200
Big Town, CA CA

PHARMACY HELP DESK & CLAIMS
(800) 926-3004
Medimpact Healthcare Systems
P.O. Box 509108, San Diego, CA 92150

Printed: 09/21/23

當您無法與 PCP 會診時的照護服務

當您無法去看醫生並需要非緊急治療時，我們為您提供可以獲得醫療幫助和建議的選項。以下任何非緊急選項都會有所幫助，如果您有以下情況：

- 發燒、感冒或流感
- 鼻竇感染
- 耳朵發炎

非緊急狀況可在以下地方獲得照護

24 小時護士熱線

註冊護士每週 7 天、每天 24 小時為您提供建議或回答醫療問題。如果您對正在經歷的症狀、醫學檢查、藥物或輕微疾病或受傷有疑慮，請致電 1-800-396-1961 (TTY: 711)。

Teladoc®

Teladoc 委員會認證的醫生和心理健康專業人員可以透過電話或視訊來諮詢、診斷和治療基本的醫療狀況並開立一些藥物。要安排預約，請致電 1-800-TELADOC (1-800-835-2362)。

下載 Teladoc 應用程式或造訪 teladoc.com/register。
首次使用時需要註冊。

緊急照護

若有需要立即處理但不危及生命的情況，請前往緊急照護中心。這些中心通常在非工作時間且您無法聯絡到 PCP 時使用。如果您有輕微扭傷或骨折，緊急照護是一個不錯的選擇。

MinuteClinic™

MinuteClinics™ 是由執業護士和醫師助理組成的，提供步入式醫療保健服務。您經常可以在 CVS/藥局內找到 MinuteClinics™。



在緊急情況下獲得照護

急診室 (ER)

前往最近的急診機構中心或 **撥打 911**。如果您遇到危及生命的醫療緊急情況：

- 過敏反應
- 突發胸痛
- 頭部或眼睛受傷
- 嚴重出血或骨折
- 氣短

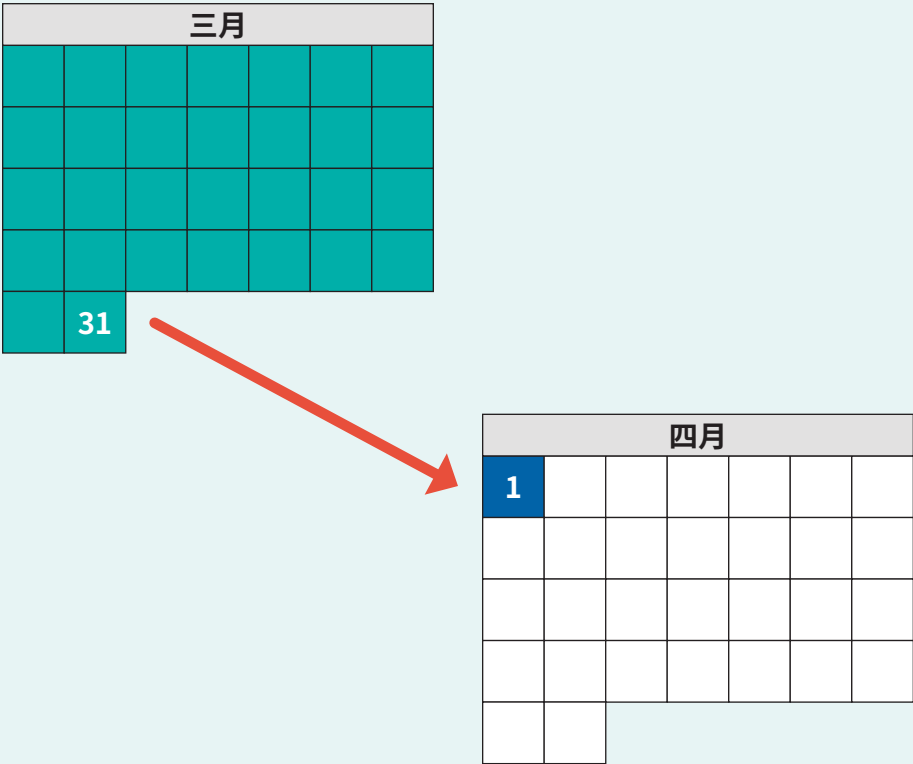
在 48 小時內通知福全健保 (Clever Care) 您的緊急情況。我們需要參與協調您的照護。



如何更改您的 PCP 或醫療小組

您可以隨時更改您的 PCP 或醫療小組。請致電會員服務部，新的 ID 卡將在您提出請求後 5 至 7 個工作日內郵寄給您。

- 1. 該請求必須在該月最後一天或之前收到。
- 2. 該變更將在下個月首日生效。



關鍵：



變更請求日期



生效日期

福利概覽

這是一個總結。有關福利、費用分攤、排除和限制的完整說明，請參閱您的承保範圍說明書 (EOC)。



PCP 辦公室問診
每次就診的共付額為
\$0。



**處方藥承保範圍
(層級 1)**
符合資格的會員的
共保額為
0 – 25%。*



針灸
\$0 共付額，最高至
\$2,500 津貼金額。



東方健康療法
\$0 共付額，最多
24 次就診。



交通 (非急診)
\$0 共付額，單程，
最多 **48** 次行程。



緊急照護就診
符合資格的會員，
\$0 – \$25 共付額。*

急診室就診
符合資格的會員，共付額
\$0 – \$95。*



健康與保健、牙科、視力與聽力
每個人都可以獲得年度津貼來幫助支付這些服務的費用。

*如果您加入了完整的 Medi-Cal 計劃，則無需支付醫療服務費用。如果您有 Medi-Cal 和費用分攤 (SOC)，則計劃保費和任何費用分攤將由 Medi-Cal 或第三方支付部分費用。您必須繼續加入 Medi-Cal，以減少費用分攤。

患有慢性病的會員的福利

被診斷患有下列符合資格的慢性病的會員可能有資格獲得額外的補充福利。

- 心血管疾病
- 慢性心衰竭
- 慢性肺部疾病
- 失智症
- 糖尿病
- 末期肝臟疾病
- 需要透析的末期腎臟病 (ESRD)
- 嚴重血液系統疾病
- HIV/愛滋病
- 神經疾病
- 中風

福利	您將獲得什麼
慢性病送餐	最多 42 餐免費。
健康食品津貼	每月 \$100
社交需求陪伴	每年最多 96 小時
遠距監測服務	此項服務不收取任何費用
居家支援服務	喘息照護不收取任何費用
照顧者支援	每年最多 40 小時免費
居家安全評估	此項服務不收取任何費用

注意事項：

- 上述福利是慢性病患者特別補充計劃 (SSBCI) 的一部分。並非所有會員都有資格。
- 需要事先授權。請致電會員服務部尋求幫助。
- 健康食品福利可在 CVS、Food 4 Less、Ralphs、Rite Aid、Walgreens 和 Walmart 使用。更多地點即將推出。

東方醫學福利

在開始東方健康療法或針灸服務之前，請務必先諮詢您的醫生。有關每項服務的詳細信息，請參閱「福全健保東方醫學指南」。

請造訪 zh.clevercarehealthplan.com/eastern-medicine。



針灸

須知：

- 您支付 \$0 問診費，最高至每年最高金額。
- 您必須從與福全健保 (Clever Care) 簽約並獲得執照的針灸師處獲得針灸治療。
- 無需事先授權。



東方福祉 (Eastern Wellness)

您的福全健保 (Clever Care) 計劃包含的東方福祉服務如下：

- 拔罐
- 推拿和刮痧按摩療法
- MedX
- 反射療法

須知：

- 您支付 \$0，最多至每年允許的問診次數。
- 您必須從與福全健保 (Clever Care) 簽約並獲得執照的針灸師處獲得東方福祉服務。
- 未使用的問診次數將不會延續。



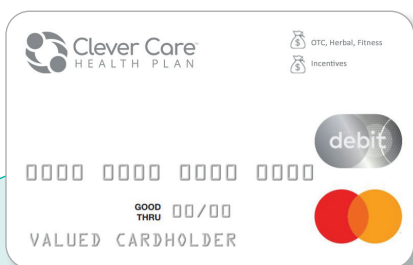


健康與保健靈活卡



您的健康由您做主！

透過福全健保 (Clever Care) 的彈性健康和保健津貼，您可以決定如何以及在哪儿花費您的津貼 (最高至計劃津貼金額)。



新會員 將收到一張彈性萬事達卡 (Mastercard®) 1月1日之後，老會員將繼續使用他們當前手中的靈活卡。

如何使用您的彈性卡

1. 致電 (833) 647-9633即可啟動您的新卡。
2. 在 flexccmapd.com 創建您的彈性津貼帳戶。
3. 在福全健保 (Clever Care) 會員入口網站上追蹤您的津貼支出和卡片餘額。
4. 購買時請務必選擇以信用支付。

須知：

- 津貼金額按季度 (1月1日、4月1日、7月1日和10月1日) 添加到您的彈性卡中。
- 未使用的餘額**不會**結轉至下一季。
- 超出津貼金額的費用將由您負責支付。

**如果您在使用彈性卡時需要協助，請致電會員服務部：
(833) 808-8153 (國語) 或 (833) 808-8161 (粵語) (TTY: 711)。**

如何使用您的 Flex 卡

所有福全健保 (Clever Care) 計劃都為會員提供**季度津貼**，以幫助支付健身活動、OTC 品項和草藥保健品的費用。



健身

透過加入健身房、打高爾夫球或進行健身活動來改善您的身體、平衡和思維。參與地點可能有所不同，並有限制。參與的地點包括：YMCA、Los Angeles City Golf Courses、Oceanside Golf Course、Chuze Fitness、LA Fitness、Orangetheory、CorePower Yoga、Esporta Fitness 等。



非處方藥福利 (OTC)¹

可從經批准且參與的商店購買非處方藥，包括止痛藥、過敏治療藥物和其他符合條件的物品，參與的商店包括 CVS/Pharmacy、Rite Aid、Walgreens、Walmart Pharmacy 等。



掃描二維碼獲取目錄。或造訪
zh.clevercarehealthplan.com/otc-catalogs

注意事項：

- 購買應在當月最後一天 48 小時之前進行，以確保資金從當前季度提取。
- 每個供應商都有自己的退貨政策。任何退貨必須在 3 月、6 月或 9 月的 25 號之前開始實施。
- 僅對在購買當季內退回的商品給予抵免餘額。



天然草藥保健品¹

草藥保健品可透過 **Clever Care Nations OTC** 和草藥保健品目錄以及以下零售店購買。

店鋪名稱	商店購買	使用訂單	可送貨
JIA LE HERBAL	✓	✓	✓
K NATURAL ONE	✓	✓	✓
KOREA GINSENG CORP	✓	✓	✓
KUNBO INC.	✓	✓	✓
南北行 (NAM BAC HANG)	✓	✓	✗
德誠行 (TS Emporium)	✓ (以及線上)	✓	✓



登入福全健保 (Clever Care) 會員入口網站
zh-members.clevercarehealthplan.com 取
得草藥保健品訂購表。

¹ 商店位置和提供的商品可能會發生變化，恕不另行通知。關於透過福全健保靈活健康和保健福利或預防性照護獎勵計劃所購買的某特定草藥保健品的商品及索賠未經美國食品和藥品管理局評估，也未被批准用來診斷、治療、治愈或預防疾病。某些草藥保健品可能會與您所開立的藥物產生交互作用。請諮詢您的臨床醫生或醫生。

我的預防性照護清單

填寫此表格，為您的 歡迎加入 Medicare 或年度健康就診做好準備。
醫生看診時請攜帶此表格並與您的醫生討論。與醫生的年度問診對
您來說非常重要。

姓名：_____

約診日期：_____

PCP 姓名：_____

了解您的數值

血壓：_____ / _____

身體質量指數 (Body Mass
Index, BMI)：_____

整體膽固醇指數：_____ 血糖 (A1c)：_____

膽固醇 (LDL 數值)：_____ 膽固醇 (HDL 數值)：_____

回顧當前的藥品

藥品：_____ 劑量：_____ 頻率：_____

藥品：_____ 劑量：_____ 頻率：_____

藥品：_____ 劑量：_____ 頻率：_____

藥品：_____ 劑量：_____ 頻率：_____

藥品：_____ 劑量：_____ 頻率：_____

藥品：_____ 劑量：_____ 頻率：_____

藥品：_____ 劑量：_____ 頻率：_____

約診

上次就診

下次就診

預防性照護

例行性眼睛檢查

牙科檢查/洗牙

聽力測試

篩查

上次就診

下次就診

結腸直腸

糖尿病：

視網膜眼科檢查

A1c

腎臟

女性：

乳癌

骨質密度

疫苗接種

上次就診

下次就診

流感

肺炎

新冠肺炎 (COVID-19)

注記：



藥局福利

須知：

- 可在任何參與的藥局取得處方藥，包括當地獨立藥局、CVS、Rite Aid 和 Walgreens。
- **D 部分成本分攤減少¹**：福全健保 (Clever Care) 將為符合資格的投保者支付處方藥的全部費用。要符合資格，您必須患有經批准的慢性病並參加額外幫助 (Extra Help) 計劃。
- 您購買 30 天的胰島素藥物的費用不會超過 \$35。

處方藥的財務支援

收入有限的人士可能有資格獲得 Extra Help (額外幫助)，這是一項幫助支付處方藥費用的計劃。若要了解您是否有資格獲得額外幫助，請致電：

- 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)。TTY 使用者應撥打 (877) 486-2048，每週 7 天、每天 24 小時；
- 社會安全辦公室的電話：(800) 772-1213，週一至週五上午 7 點至晚上 7 點。TTY 使用者請致電 (800) 325-0778；或者
- 您的州政府 Medicaid 辦事處。

¹VBID 模式下 D 部分費用分攤減免的資格並不確定，將在註冊後由計畫決定。



郵購藥局

BirdiRx 是我們提供全方位服務的郵購藥局。這項免費服務提供一種便捷的方式給大多數處方 (最多 100 天用量) 配藥。既省錢又無需在當地藥房排隊。

立即註冊,即刻開始節省您的時間和金錢!

1. 在 **birdirx.com**, 建立您的會員個人檔案, 然後點擊「開始」。
2. 請您的醫生將您的 100 天藥量的處方直接傳送至 **BirdiRx**。
3. **BirdiRx** 將幫助您將您的處方轉移到他們的服務中。

如有疑問, 請致電 Birdi, 電話: 855-873-8739, 太平洋時間, 週一至週五, 上午 5:00 至下午 5:00, 週六上午 6:00 至上午 10:00。他們週日不營業。

須知

- 免費送貨需 3-5 天送達。
- 使用他們的網站 (**birdirx.com**) 追蹤您的處方和訂單歷史記錄。
- 屆時會向您發送通知提醒, 以便您可以透過登入他們的網站來下續藥訂單。
- 您可以授權其他人或家庭成員作為您的“代表”, 這會允許 **BirdiRx** 分享您的資訊。

補充福利



PPO 牙科

福全健保 (Clever Care) **每季為您提供津貼**，用於支付預防性和全面牙科手術費用。

服務可能包括：

- 口腔檢查
- 洗牙
- 牙齒 X 光檢查
- 氟化物治療
- 填補
- 根管治療
- 牙冠
- 植牙

須知：

- 您可以去看**任何**您選擇的牙醫。如果您去看 **Liberty Dental** 的牙醫，您的自付費用可能會更低。
- 津貼金額每季支付一次，**並將結轉到下一季度**。
- 您負責支付超出津貼金額和/或計劃允許的網外服務金額的費用。
- 牙冠、植牙和其他固定修復需要事先授權。



視力

福全健保 (Clever Care) 為您提供**年度津貼**，可用於支付鏡框、鏡片或隱形眼鏡的費用。

須知：

- 每年一次的例行眼科檢查，您支付**\$0**。
- 使用你的津貼支付鏡框、鏡片或隱形眼鏡的費用。
- 超出津貼金額的費用將由您負責支付。
- 您必須獲取來自 **VSP** 提供者的照護和服務。

要尋找眼科醫生，請訪問 zh.clevercarehealthplan.com/provider。



聽力

福全健保 (Clever Care) 為您提供**年度津貼**，可用於支付助聽器費用。

須知：

- 一次例行性聽力檢查，您支付的共付額為 **\$0**。
- 評估和助聽器試戴，您需支付 **\$0**。
- 每年用您的津貼來支付助聽器的費用。
- 超出津貼金額的費用將由您負責支付。
- 您必須獲得來自 **NationsHearing** 提供者的照護。

如需安排聽力測試，請致電 **NationsHearing**，電話 (866) 304-7577 (TTY: 711)，太平洋時間，週一至週五，上午 8 點至晚上 8 點。或造訪 zh.clevercare.nationsbenefits.com。

重要提醒：

任何未使用的牙科、視力或聽力津貼金額將於 2024 年 12 月 31 日到期。

補充福利 (續)

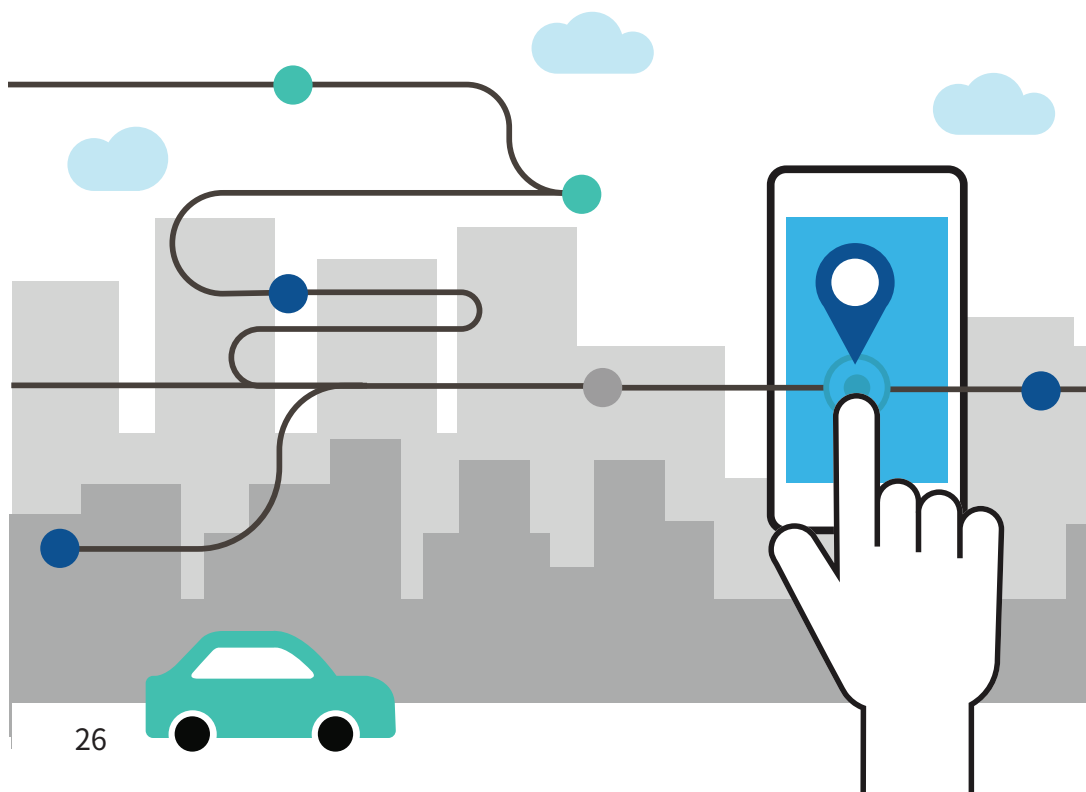


交通

該計劃包含透過 **CareCar** 獲取的非緊急醫療交通行程。

須知：

- 預約乘車請致電 **(844)743-4344** 或在網上辦理 getcarecar.com
- 行程為單程，且每次行程最多 25 英里。
- 每年的單程行程次數因計劃而異。
- CareCar 可容納輪椅或輪床運輸。需至少提前 48 小時提出申請。
- CareCar 會盡力滿足 24 小時內預約的行程，但無法保證成行。





個人緊急回應系統 (PERS)

只需按一下按鈕，該監控設備即可將您連線到 24 小時緊急回應團隊。

須知：

- 此設備非常有用，尤其如果您獨自居住或有跌倒風險。
- 您為此設備和服務支付 \$0。
- 如需申請 PERS 裝置，請致電 Connect America，電話：1-877-909-4047 (TTY: 711) 或訪問 clevercare.connectamerica.com



出院後餐食

在醫院住院或專業護理機構住院後，可立即獲得符合醫學和文化上的定制膳食。門診手術不包括在內。

須知：

- 出院時，膳食服務可能由您或指定的家庭成員協調。
- 如果您對此服務有疑問，請致電會員服務部：(833) 808-8153 (國語) 或 (833) 808-8161 (粵語) (TTY: 711)。



會員獎勵和激勵



促進改善健康和預防傷害和疾病的行動應該得到獎勵。

須知：

- 獎勵金額將會添加到您的彈性萬事達卡 (Mastercard) 中。
- 使用您的獎勵購買符合條件的健康食品、非處方藥、草藥保健品和/或健身活動。
- 經批准的健康食品商店包括：CVS、Food 4 Less、Ralphs、Rite Aid、Walgreens 和 Walmart。更多地點即將推出。

注意事項：

- 向福全健保 (Clever Care) 提交一份完整的確認單，並由您的 PCP 簽名。
- 在當前福利年度內，每項活動僅限一次獎勵。
- 您必須在 2025 年 12 月 31 日之前兌換 2024 年度的獎勵。

完成以下任意組合的預防性健康活動，即可獲得高達 \$300 的獎勵。

需要完成的活動	獎勵金
註冊後 90 天內進行健康風險評估 (HRA)	\$20
與 PCP 進行年度健康看診	\$50
年度流感疫苗	\$10
COVID-19 疫苗	\$10
呼吸道 RSV 疫苗	\$10
糖尿病視網膜眼科檢查	\$30
出院後 30 天內，與您的 PCP 進行出院後看診	\$50
跌倒風險、失禁和體力活動評估	\$20
乳房 X 光檢查 (乳癌篩查)	\$50
大腸癌篩檢 (完整一項)	\$25
大腸鏡檢查	
乙狀結腸鏡檢查	
CT 大腸造影	
FIT-DNA	
糞便潛血檢查 (FOBT)	
糖尿病預防措施 (兩項均完成)	\$25
血糖 A1c 測試	
尿液檢查 (uACR 和 eGFR)	



掃描二維碼從我們的會員入口網站下載獎勵確認單。

處方藥依從獎勵計劃¹

我們提供兩項獎勵計劃，旨在鼓勵患有糖尿病或心血管疾病的會員採取健康的生活方式。

須知：

- 根據您的用藥史，您將自動加入一項或兩項獎勵計劃。
- 每個獎勵計劃每季您可以獲得 **\$50** 的獎勵，每年總計最多 **\$300**。
- 您將接到我們外展團隊的電話，他們將審查您的藥物。
- 我們將向您郵寄一封信，詳細說明該計劃的後續步驟。

獎勵計劃#1

- 1) 完成綜合藥物審查 (CMR)。
- 2) 糖尿病藥物的依從率為 90% 或更高。

獎勵計劃#2

配藥某些降膽固醇藥物 (稱為他汀類藥物)。

在您服用他汀類藥物處方的同一季度內參加 **糖尿病教育課程**。

重要提醒：

- 您需要提供課程結業證明。
- 獎勵計劃從 1 月 1 日開始每季進行一次。



兌換您的獎勵

獲得的所有獎勵都將添加到您的彈性卡的「獎勵」錢包中。可使用彈性卡購買非處方藥、草藥保健品、核准的健康食品和/或健身活動。

- 獎勵添加到您的彈性卡後，我們將發送一封確認信。
- 您必須在 2025 年 12 月 31 日之前兌換 2024 年度的獎勵。

¹D 部分 VBID 模型下的獎勵和激勵計劃的資格並不確定，將由計劃在註冊後根據相關標準(例如臨床診斷、資格標準、參與疾病狀態管理計劃)確定。

我們對您的承諾

隱私措施聲明

法律要求 Clever Care Health Plan, Inc. (福全健保, Clever Care) 保護您的健康資訊的隱私。我們還需要向您發送此通知, 其中解釋了我們如何使用您的資訊以及我們何時可以向其他人提供或「披露」該資訊。您也擁有有關本通知中所述的您的健康資訊的權利。法律要求我們遵守本通知的條款。

我們將根據適用法律透過直效郵件或電子方式向您提供此資訊。如果我們為您的特定健康計劃維護一個網站, 我們將在我們的網站 zh-members.clevercarehealthplan.com 上發布修訂後的通知。

我們保留使任何修訂或更改的通知對我們已經擁有的資訊和我們將來收到的資訊生效的權利。福全健保 (Clever Care) 收集並保持口頭、書面和電子訊息, 以管理我們的業務並向我們的參與者提供重要的產品、服務和資訊。我們根據適用的州和聯邦標準, 在處理和維護參與者資訊時採取實體、電子和程序安全保障措施, 以防止遺失、破壞或濫用等風險。

會員權利和責任

您作為福全健保 (Clever Care) 會員的權利

您有權以滿足您的需求、安全且提高治療透明度和品質的方式接收資訊。您的權利包括但不限於：

- 被公平的、尊重的及有尊嚴的方式接受治療
- 可以其他語言及形式獲取資訊
- 即時地收受承保服務及藥物
- 對您的健康諮詢受保護一事有信心
- 對福全健保 (Clever Care) 會員權利及責任政策有權提供建議
- 知道您的治療選擇及參與跟您健康照護相關的決定程序
- 透過上訴和申訴程序對福全健保 (Clever Care) 做出的醫療或行政決定提出上訴
- 對福全健保 (Clever Care) 或其服務有權提出抗議, 並有信心該抗議行為不會影響您所接受的治療

會員責任

身為福全健保 (Clever Care) 的會員，您有責任要：

- 知悉您的承保內容以及身為會員必行之程序以獲得照護
 - 告知您的 PCP 及其他醫療健康照護提供者您登記註冊於福全健保 (Clever Care) 以及您是否有其他承保
 - 提供您的 PCP 及其他健康照護提供者完整及正確的資訊以便他們能照護您；然後，依循您與您的提供者共同同意的治療計劃與指示行事
- 我們的承保範圍說明書 (EOC) 或網站 zh.clevercarehealthplan.com/eoc 中將提供對隱私權慣例和會員權利和責任的完整通知。

我們必須 使用和披露您的健康資訊以提供該資訊：

- 給您或是有合法權利代表您行事的人士 (您的個人代表)，以便依照本通知的內文來管理您的權利；以及
- 給美國衛生及公共服務部 (Secretary of the Department of Health and Human Services)，如有必要，以確保您的隱私受到保護。

我們有權 使用和披露健康資訊用於您的治療、支付您的醫療保健費用以及經營我們的業務。例如，我們可能會使用或揭露您的健康資訊：

- 用來支付費用、執行治療、營運健康照護服務、提供您與健康相關的活動資訊、或提供資訊給計劃贊助商、承保目的、作為提醒功能

在有限的情況下，我們可能 出於以下目的而使用或披露您的健康資訊：

- 根據法律要求，致涉及您照護的人員。用於公共衛生活動，用於報告虐待、忽視或家庭暴力的受害者，用於健康監督活動，用於司法或行政程序，用於執法目的，用於避免對健康或安全的嚴重威脅，用於專門的政府職能，用於工人的賠償金、出於研究目的、提供有關死者的資訊、出於器官獲取目的、向懲教機構或執法官員、向商業夥伴提供

如果本通知上述的健康資訊之使用或披露被其他適用法律禁止或顯著地限制，則我們旨在符合較嚴峻法律的要求。

詐欺、浪費及濫用

您可協助防止健康照護詐欺事件。

美國國家醫療保健反詐欺協會 (NHCAA) 估計，每天因醫療保健詐欺而損失約 1 億美元！您可以透過報告任何可疑活動來幫助福全健保 (Clever Care) 預防、偵測和糾正醫療保健詐欺。當您報告可能存在潛在醫療保健詐欺、浪費和濫用的情況時，您正在盡自己的一份力量來幫助節省資金，以改善我們的醫療保健系統。

什麼是健康照護詐欺、浪費及濫用？

詐欺為當有人故意且蓄意地提交偽造的申訴書以收受不實的款項。

例如： 對未提供的服務進行計費，偽造患者的診斷以證明不必要的手術合理，或接受患者轉診的回扣。

浪費為過度使用直接或間接導致不必要的醫療費用的服務或其他做法。這包括濫用資源，這通常不被視為刑事疏忽行為。

例如： 訂購過多的診斷測試、過度就診或藥房在未確認會員是否仍需要的情況下向其發送藥物。

濫用是可能導致不必要的醫療費用的行為。當個人或實體在不知情的情況下或故意歪曲事實以獲取付款時，這就是濫用行為。

例如： 對服務或用品收取過高費用，提供醫療上不必要的服務，或到不同的醫生或急診室取得止痛藥。

通報潛在性詐欺、浪費及濫用 (FWA)

福全健保 (Clever Care) 為您提供了多種方法來報告潛在的 FWA 問題。有關如何舉報的更多資訊，請訪問我們的網站或聯繫會員服務部。

反歧視與無障礙設施規定

歧視是違反法律的行為。

Clever Care Health Plan Inc. (以下簡稱 Clever Care, 福全健保) 遵守適用的聯邦民權法, 不因種族、膚色、國籍、年齡、殘疾或性別 (包括懷孕、性取向和性別) 而歧視。Clever Care 不會因種族、膚色、國籍、年齡、殘疾或性別 (包括懷孕、性取向和性別認同) 而排斥他人或區別對待。Clever Care:

- 為殘障人士提供免費輔助和服務, 讓其可以有效地與我們溝通, 例如:
 - 合格手語翻譯員
 - 其他格式的書面資訊 (大字版、語音版、無障礙電子格式、其他格式)
- 為母語非英語的人士提供免費語言服務, 例如:
 - 合格口譯員
 - 其他語言版本的書面資訊

如果您需要這些服務, 請致電 (833) 808-8153 (國語) 或 (833) 808-8161 (粵語) (TTY: 711)。

如果您認為福全健保 (Clever Care) 未能提供上述服務, 或基於種族、膚色、原國籍、年齡、殘疾或性別 (包括懷孕、性取向和性別認同) 而透過其他方式歧視任何人, 您可以提出申訴:

福全健保 (Clever Care Health Plan)	電子郵件:
Attn: Civil Rights Coordinator	civilrightscoordinator@ccmapd.com
7711 Center Ave	
Suite 100	傳真:
Huntington Beach, CA 92647	(657) 276-4722

您可以透過郵寄、傳真或電子郵件提出申訴。如果您需要協助提出申訴, 我們的福全健保 (Clever Care) 民權協調員可以為您提供協助。您也可以透過民權辦公室投訴入口網站以電子方式向美國衛生與公眾服務部民權辦公室提出民權投訴, 網址為 <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf> 或郵寄或致電: U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue SW., Room 509F, HHH Building, Washington, D.C. 20201, 1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)。投訴表格可在 hhs.gov/ocr/office/file/index.html 上取得。

多語言口譯服務

English: We have free interpreter services to answer any questions you may have about our health or drug plan. To get an interpreter, just call us at (833) 388-8168 (TTY:711). Someone who speaks English can help you. This is a free service.

Español (Spanish): Tenemos servicios de intérprete sin costo alguno para responder cualquier pregunta que pueda tener sobre nuestro plan de salud o medicamentos. Para hablar con un intérprete, por favor llame al (833) 388-8168 (TTY:711). Alguien que hable español le podrá ayudar. Este es un servicio gratuito.

中文國語: 我們提供免費的翻譯服務，幫助您解答關於健康或藥物保險的任何疑問。如果您需要此翻譯服務，請致電 (833) 808-8153 (TTY:711) (國語)。我們的中文工作人員很樂意幫助您。這是一項免費服務。

中文粵語: 您對我們的健康或藥物保險可能存有疑問，為此我們提供免費的翻譯服務。如需翻譯服務，請致電 (833) 808-8161 (TTY:711) (粵語)。我們講中文的人員將樂意為您提供幫助。這是一項免費服務。

Tagalog: Mayroon kaming libreng serbisyo sa pagsasalang-wika upang masagot ang anumang mga katanungan ninyo hinggil sa aming planong pangkalusugan o panggagamot. Upang makakuha ng tagasalang-wika, tawagan lamang kami sa (833) 388-8168 (TTY:711). Maaari kayong tulungan ng isang nakakapagsalita ng Tagalog. Ito ay libreng serbisyo.

French: Nous proposons des services gratuits d'interprétation pour répondre à toutes vos questions relatives à notre régime de santé ou d'assurance-médicaments. Pour accéder au service d'interprétation, il vous suffit de nous appeler au (833) 388-8168 (TTY:711). Un interlocuteur parlant Français pourra vous aider. Ce service est gratuit.

Vietnamese: Chúng tôi có dịch vụ thông dịch miễn phí để trả lời các câu hỏi về chương trình sức khỏe và chương trình thuốc men. Nếu quý vị cần thông dịch viên xin gọi (833) 808-8163 (TTY:711) sẽ có nhân viên nói tiếng Việt giúp đỡ quý vị. Đây là dịch vụ miễn phí.

German: Unser kostenloser Dolmetscherservice beantwortet Ihren Fragen zu unserem Gesundheits- und Arzneimittelplan. Unsere Dolmetscher erreichen Sie unter (833) 388-8168 (TTY:711). Man wird Ihnen dort auf Deutsch weiterhelfen. Dieser Service ist kostenlos.

Korean: 당사는 의료 보험 또는 약품 보험에 관한 질문에 대해 드리고자 무료 통역 서비스를 제공하고 있습니다. 통역 서비스를 이용하려면 전화 (833) 808-8164 (TTY:711) 번으로 문의해 주십시오. 한국어를 하는 담당자가 도와 드릴 것입니다. 이 서비스는 무료로 운영됩니다.

Russian: Если у вас возникнут вопросы относительно страхового или медикаментного плана, вы можете воспользоваться нашими бесплатными услугами переводчиков. Чтобы воспользоваться услугами переводчика, позвоните нам по телефону (833) 388-8168 (TTY:711). Вам окажет помощь сотрудник, который говорит по-русски. Данная услуга бесплатная.

Hindi: हमारे स्वास्थ्य या दवा की योजना के बारे में आपके किसी भी प्रश्न के जवाब देने के लिए हमारे पास मुफ्त दुभाषिया सेवाएँ उपलब्ध हैं. एक दुभाषिया प्राप्त करने के लिए, बस हमें (833) 388-8168 (TTY:711) पर फोन करें. कोई व्यक्ति जो हिन्दी बोलता है आपकी मदद कर सकता है. यह एक मुफ्त सेवा है.

Italian: È disponibile un servizio di interpretariato gratuito per rispondere a eventuali domande sul nostro piano sanitario e farmaceutico. Per un interprete, contattare il numero (833) 388-8168 (TTY:711). Un nostro incaricato che parla Italianovi fornirà l'assistenza necessaria. È un servizio gratuito.

Português: Dispomos de serviços de interpretação gratuitos para responder a qualquer questão que tenha acerca do nosso plano de saúde ou de medicação. Para obter um intérprete, contacte-nos através do número (833) 388-8168 (TTY:711). Irá encontrar alguém que fale o idioma Português para o ajudar. Este serviço é gratuito.

French Creole: Nou genyen sèvis entèprèt gratis pou reponn tout kesyon ou ta genyen konsènan plan medikal oswa dwòg nou an. Pou jwenn yon entèprèt, jis rele nou nan (833) 388-8168 (TTY:711). Yon moun ki pale Kreyòl kapab ede w. Sa a se yon sèvis ki gratis.

Polish: Umożliwiamy bezpłatne skorzystanie z usług tłumacza ustnego, który pomoże w uzyskaniu odpowiedzi na temat planu zdrowotnego lub dawkowania leków. Aby skorzystać z pomocy tłumacza znającego język polski, należy zadzwonić pod numer (833) 388-8168 (TTY:711). Ta usługa jest bezpłatna.

Japanese: 当社の健康 健康保険と薬品 処方薬プランに関するご質問にお答えするため に、無料の通訳サービスがあります。通訳をご用命になるには、(833) 388-8168 (TTY:711) にお電話ください。日本語を話す人 者が支援いたします。これは無料のサービスです。

Khmer: យើងមានសេវាកម្មបកប្រែដោយឥតគិតថ្លៃដើម្បីឆ្លើយសំណួរទាំងឡាយណាដែលអ្នកមានស្តីអំពី គម្រោងសុខភាព ឬឱសថរបស់យើង។ ដើម្បីទទួលបានអ្នកបកប្រែ សូមទូរស័ព្ទមកយើងតាមរយៈលេខ (833) 388-8168 (TTY: 711) ។ អ្នកនិយាយភាសាខ្មែរណាម្នាក់អាចជួយអ្នកបាន។ នេះគឺជាសេវាកម្មឥតគិតថ្លៃ។

Thai: เรามีบริการล่ามฟรีเพื่อตอบคำถามที่คุณอาจมีเกี่ยวกับสุขภาพหรือยาของเรา หากคุณต้องการล่ามแปลภาษาไทย เพียงโทรหาเราที่ (833) 388-8168 (TTY:711) บุคคลที่พูดภาษาอังกฤษสามารถช่วยคุณได้ นี่คือการบริการฟรี

Arabic: إننا نقدم خدمات المترجم الفوري المجانية للإجابة عن أي أسئلة تتعلق بالصحة أو جدول الأدوية لدينا. للحصول على مترجم فوري، ليس عليك سوى الاتصال بنا على (833) 388-8168 (TTY: 711). سيقوم شخص ما يتحدث العربية بمساعدتك. هذه خدمة مجانية.



讓我們幫助您

會員服務

如果您需要有關福利的協助，請致電。TTY 用戶請致電 711。我們的工作時間為：10 月 1 日至 3 月 31 日：每週 7 天，上午 8 點至晚上 8 點。4 月 1 日至 9 月 30 日：週一至週五，上午 8 點至晚上 8 點。

English: (833) 388-8168

國語: (833) 808-8153

粵語: (833) 808-8161

Tiếng Việt: (833) 808-8163

한국어: (833) 808-8164

Español: (833) 388-8168

保持正確的會員資訊

如果您的地址、電話號碼或個人帳戶資訊有任何其他變更，請通知福全健保 (Clever Care)。

其他提供者資訊

VSP 視力保健	(833) 388-8168
Liberty Dental 牙科	(888) 704-9830 (TTY: 1-887-855-8039)
NationsHearing	(866) 304-7577 (TTY: 711)
CareCar (交通)	(844) 743-4344 (TTY: 711)
BirdiRx (郵購藥局)	(855) 873-8739 (TTY: 711)



福全健保

zh.clevercarehealthplan.com

Clever Care Health Plan, Inc. 是一項與 Medicare 簽有合約的 HMO 和 HMO C-SNP 計劃。投保需視合約續約情況而定。

我們的提供者和藥局網路可能隨時發生變化。必要時您會收到通知。

M10008-MGD-CSNP-ZH (06/24)