

Kaiser Permanente

# 健康服務指南

# 目錄

---

在 <a href="http://kp.org">kp.org</a> 建立您的線上帳戶.....	2
選擇您的醫生——隨時變更.....	3
獲得醫護.....	5
異地醫護服務.....	7
及時進行預定約診.....	8
配取處方藥.....	9
管理慢性病（北加州）.....	12
Regional Complete Care Support Programs（南加州）.....	13
您的免疫接種資訊.....	13
緊急和急診護理.....	14
保護您的隱私與安全.....	15
您的權利和責任.....	16
政策與程序.....	20
殘障會員指南.....	26
語言協助.....	31
無歧視公告.....	32

《Kaiser Permanente 健康服務指南》(Your Guidebook to Kaiser Permanente Services) 中的資料不時更新，最後一次更新日期為 2019 年 12 月。計劃醫院、計劃醫生、其他計劃保健業者與計劃醫療設施的可選服務若有變動，恕不另行通知。如對《健康服務指南》(Your Guidebook) 有任何問題，可以與會員服務聯絡中心聯絡：**1-800-757-7585**（華語方言）、**1-800-464-4000**（英語及 150 多種語言的口譯服務）或 **711** (TTY)，每週 7 天，每天 24 小時為您服務（假日休息）。或瀏覽 [kp.org/facilities](http://kp.org/facilities)（英文）查詢最新資訊。

# 在kp.org建立您的線上帳戶

作為 **Kaiser Permanente** 會員，**kp.org** (英文) 是您保持身體健康的最佳橋樑。建立線上帳戶後，您可安全地利用許多省時的工具和資源，以幫助您管理在 **Kaiser Permanente** 設施所獲得的醫護服務。

隨時隨地造訪 **kp.org**，以便：

- 查看大部分化驗結果
- 向 **Kaiser Permanente** 醫護團隊發送電子郵件詢問非緊急的健康問題。
- 續配大多數處方藥
- 安排例行約診
- 支付帳單和預估費用

## 在 **kp.org** 獲得啟發

我們的網站也讓您能獲取許多健康生活工具和小貼士，以及各種健康主題的食譜和文章。

## 透過行動裝置存取

從首選應用程式網站下載 **Kaiser Permanente** 應用程式。點選「**register**」（註冊），創建一個帳戶。如果您在 **kp.org** 上已經有帳戶，您可使用同一個使用者 ID 和密碼登入此應用程式。

在北加州，您還可使用其他 2 種應用程式來幫助您隨時隨地管理您與家人的醫護。

透過 **My Doctor Online** 應用程式，您可以：

- 預定約診和加入視訊就診
- 獲取個人化健康提醒
- 查看醫生約診提醒和詳情

透過 **My KP Meds** 應用程式，您可以：

- 設定提醒，以便在適當的時間服用藥物
- 透過您的智能手機或行動裝置輕鬆訂購續配藥物
- 管理藥物清單、時間表和提醒歷史記錄

您可從首選應用程式網站下載任意一個應用程式。

# 選擇您的醫生—— 隨時變更（北加州）

## 從眾多優秀的 Kaiser Permanente 醫生中進行選擇

在 Kaiser Permanente，我們瞭解，找到一名能夠滿足您特定需求的醫生是至關重要的。擁有一名醫生並與之建立聯繫是照顧您健康的一個重要環節。

## 選擇合適的醫生

如要找到合適的私人醫生，請造訪 [kp.org/mydoctor/connect](http://kp.org/mydoctor/connect)（英文）並瀏覽線上醫生資料。您可以透過性別、地點、所說的語言等眾多因素來搜尋可用的醫生，並且還可以查看他們的照片、教育背景以及資質。

## 您可以選擇以下任何專業領域的私人醫生：

- 成人醫學科/內科
- 家庭醫學科
- 兒科/青少年醫學科（18 歲以下兒童）
- 婦產科

每位受保家人均可選擇自己的私人醫生。

年滿 18 歲的婦女可選擇一位婦產科醫生和一位私人醫生，儘管選擇家庭醫學科醫生作為其私人醫生的婦女可能不需要選擇單獨的婦產科醫生。

## 透過電話選擇

如果您想透過電話選擇醫生，您只需撥打您計劃獲取大部分醫護之地點的會員外展服務部或醫生選取服務電話。請造訪 [kp.org](http://kp.org) 尋找該部門的地址及電話號碼。

## 隨時更換醫生

您可隨時在線上或透過電話以任何理由將您的醫生更換為另一名可選的 Kaiser Permanente 醫生。

## 就診專科醫生，某些醫生無須轉介

您不需要轉介就可以去看以下專科：

- 大部分婦產科服務
- 驗光服務
- 大部分精神健康服務
- 藥物濫用障礙治療

如欲瞭解如何獲取這些專科服務，請造訪 [kp.org/getcare](http://kp.org/getcare) 或致電 **1-866-454-8855**。

對於其他類型的專科護理，您的醫生會為您轉介。

# 選擇您的醫生—— 隨時變更（南加州）

## 從眾多優秀的 Kaiser Permanente 醫生中進行選擇

在 Kaiser Permanente，我們瞭解，找到一名能夠滿足您特定需求的醫生是至關重要的。擁有一名醫生並與之建立聯繫是照顧您健康的一個重要環節。

## 選擇合適的醫生

如要找到合適的私人醫生，請造訪

**kp.org/searchdoctors**（英文）並瀏覽線上醫生資料。您可以透過性別、地點、所說的語言等眾多因素來搜尋可用的醫生，並且還可以查看他們的照片、教育背景以及資質。

您可以選擇以下任何專業領域的私人醫生：

- 成人醫學科/內科
- 家庭醫學科
- 兒科/青少年醫學科（18 歲以下兒童）
- 婦產科

每位受保家人均可選擇自己的私人醫生。

年滿 18 歲的婦女可選擇一位婦產科醫生和一位私人醫生，儘管選擇家庭醫學科醫生作為其私人醫生的婦女可能不需要選擇單獨的婦產科醫生。

## 透過電話選擇

如果您想透過電話選擇醫生，請撥打您計劃獲取大部分醫護之地點的約診中心。

## 隨時更換醫生

您可隨時在線上或透過電話以任何理由將您的醫生更換為另一名可選的 Kaiser Permanente 醫生。

## 就診專科醫生，某些醫生無須轉介

您不需要轉介就可以去看以下專科：

- 大部分婦產科服務
- 驗光服務
- 大部分精神健康服務
- 藥物濫用障礙治療

如欲瞭解如何獲取這些專科服務，請造訪 **kp.org/getcare** 或致電 **1-833-KP4CARE (1-833-574-2273)**。

對於其他類型的專科醫護，您的醫生會為您轉介。

# 獲得醫護（北加州）

## 符合您需求的醫護服務

以您期望的方式獲取所需的醫護服務。無論您選擇哪種類型的醫護，您的保健業者都可查看您的病史，更新您的醫療紀錄並為您提供適合您生活的個人化建議。

## 選擇接受醫護服務的地點、時間和方式

請隨時致電 **1-866-454-8855 (711)** 聯絡我們，以進行約診或與諮詢護士溝通。

## 全天候醫護建議

立即從 **Kaiser Permanente** 保健業者處獲得醫療建議和醫護指導。

## 親自就診

我們通常接受當日約診。隨時登入 **kp.org** 或致電我們安排就診。

## 電郵

隨時向醫生診所發送訊息詢問非緊急的問題。登入 **kp.org** 或使用我們的移動應用程式。<sup>1</sup>

## 電話約診

節省您前往醫生診所看診小病或接受跟進護理的時間。<sup>1</sup>

## 視訊就診

對於小病或跟進護理，您可使用電腦、智能手機或平板電腦，與醫生線上面對面聯絡。<sup>1,2</sup>

## 電子就診

針對輕微健康問題快速便捷地獲得線上醫護服務。回答有關您症狀的一些問題，保健業者通常會在 2 小時內給您提供醫護計劃和處方（如適用），服務時間為每週 7 天每天上午 7:00 至晚上 9:00（南加州）；每週 7 天每天上午 7:00 至晚上 7:00（北加州）。

我們隨時為您提供幫助。請致電

**1-866-454-8855 (TTY 711)** 與我們聯絡。

如果您的計劃中包括共付額、共保額或免賠額，則您在報到時將被要求支付一筆費用。您可以用借記卡或信用卡在接待處或服務台付款。您將收到一份對帳單，列示您所接受的服務、您所支付的金額，以及您是否有任何欠款。相關詳情請詢問接待員，或參閱《承保範圍說明書》(*Evidence of Coverage*)、《保險證明》(*Certificate of Insurance*) 或其他計劃文件。

<sup>1</sup>您在 Kaiser Permanente 的設施接受醫護服務時可以使用這些功能。

<sup>2</sup>當服務適當且可用時。如您在州外旅行，電話約診和視訊就診可能不適用，因為州法律可能阻止醫生跨州提供醫護服務。法律因州而異。

# 獲得醫護（南加州）

## 符合您需求的醫護服務

以您期望的方式獲取所需的醫護服務。無論您選擇哪種類型的醫護，您的保健業者都可查看您的醫療紀錄，更新您的醫療紀錄並為您提供適合您生活的個人化建議。

## 選擇接受醫護服務的地點、時間和方式

如欲進行約診，請致電 **1-833-KP4CARE (1-833-574-2273)** 或 **711 (TTY)** 聯絡我們，服務時間為週一至週五上午 7:00 至晚上 7:00。<sup>1</sup> 您也可線上造訪 [kp.org/getcare](http://kp.org/getcare) 或使用 Kaiser Permanente 應用程式預定一些約診。

## 全天候醫護建議

立即從 Kaiser Permanente 保健業者處獲得醫療建議和醫護指導，電話是 **1-833-KP4CARE (1-833-574-2273)** 或 **711 (TTY)**。

## 親自就診

我們通常接受當日約診。隨時登入 [kp.org](http://kp.org) 或致電我們安排就診。

## 電郵

隨時向醫生診所發送訊息詢問非緊急的問題。登入 [kp.org](http://kp.org) 或使用我們的移動應用程式。<sup>2</sup>

## 電話約診

透過安排與醫生通電話，節省您因小病前往醫生診所的時間。<sup>2</sup>

## 視訊就診

對於小病或跟進護理，您可使用電腦、智能手機或平板電腦，與醫生線上面對面聯絡。<sup>2, 3</sup>

## 電子就診

針對輕微健康問題快速便捷地獲得線上醫護服務。回答有關您症狀的一些問題，保健業者通常會在 2 小時內給您提供醫護計劃和處方（如適用），服務時間為每週 7 天每天上午 7:00 至晚上 9:00（南加州）；每週 7 天每天上午 7:00 至晚上 7:00（北加州）。

我們隨時為您提供幫助。請致電

**1-833-KP4CARE (1-833-574-2273)** 或 **711 (TTY)** 聯絡我們。

如果您的計劃中包括共付額、共保額或免賠額，則您在報到時將被要求支付一筆費用。您可以使用借記卡或信用卡在接待處或服務台付款。您將收到一份對帳單，列示您所接受的服務、您所支付的金額，以及您是否有任何欠款。相關詳情請詢問接待員，或參閱《承保範圍說明書》(Evidence of Coverage)、《保險證明》(Certificate of Insurance) 或其他計劃文件。

<sup>1</sup> 以下區域提供週末約診電話中心服務：Coachella Valley、Downey、Fontana、Los Angeles、Moreno Valley、Ontario、Riverside 和 South Bay。

<sup>2</sup> 您在 Kaiser Permanente 的醫療設施接受醫護時可以使用這些功能。

<sup>3</sup> 當服務適當且可用時。如您在州外旅行，電話約診和視訊就診可能不適用，因為州法律可能阻止醫生跨州提供醫護服務。法律因州而異。

# 異地醫護服務

您永遠不知道出門在外會發生什麼，因此請做好準備。

請造訪 [kp.org/travel](http://kp.org/travel) (英文) 查找常見問題的答案，這些答案可幫助您計劃健康的旅行，並在需要時獲得醫療護理。或致電外出旅行專線，電話是 **951-268-3900 (TTY 711)**，隨時隨地獲取旅行支援。<sup>1</sup>

您在世界各地接受的急診與緊急醫護服務均可獲得承保。<sup>2, 3</sup>

## 出發前

稍作計劃，便能大有不同。立即計劃一個健康的旅程。

- 在 **kp.org** 上進行註冊，以在線上查看健康資訊，並隨時給您的 **Kaiser Permanente** 醫生診所發送電子郵件，諮詢非緊急問題。
- 在行動裝置上保存外出旅行專線電話號碼 (**951-268-3900** 或 **TTY 711**)，以便隨時隨地獲取旅行支援。<sup>1</sup>
- 在智能手機或行動裝置上安裝 **Kaiser Permanente** 應用程式，以便您在旅行途中時刻保持聯繫。
- 若您在出行期間需要管理某個健康狀況，請求診您的醫生。
- 續配您的符合資格之處方藥，包括隱形眼鏡，確保您在出行期間有充足的藥量。請務必在旅行前至少 **1** 或 **2** 週進行續配，以便有時間處理您的請求。
- 如果您乘坐飛機出行，請將處方藥放置於手提行李中。
- 列印一份電子健康記錄概要，以防您在出行期間無法使用網路。
- 確保您已接種了最新的疫苗，包括您的年度流感預防注射。

- 瞭解國際旅行所需的免疫接種。如果您要出國，請向您的醫生或當地旅行診所諮詢可能需要的疫苗接種或藥物。
- 攜帶您的 **Kaiser Permanente** 會員卡。會員卡的背面載有重要電話號碼。
- 務必瞭解旅行中承保的服務。如有任何疑問，請致電外出旅行專線。

<sup>1</sup>此號碼在美國境內與境外均可撥打。如身處美國境外地區，使用固定電話時須在電話號碼前加撥「001」，使用行動電話時須在電話號碼前加撥「+1」。您可能需要支付長途話費，我們不接受接聽者付費電話。電話專線在主要節假日（元旦、復活節、陣亡將士紀念日、美國國慶日、勞動節、感恩節和聖誕節）關閉。該專線在太平洋時間 (**Pacific Time, PT**) 節假日前一天晚上 **10:00** 關閉，並在節假日次日 **PT** 上午 **4:00** 後重新開啟。

<sup>2</sup>如需詳細說明，請參閱您的《承保範圍說明書》、《保險證書》或其他計劃文件。

<sup>3</sup>對於 **Medi-Cal** 會員，請參閱您的《承保範圍說明書》或其他承保文件，瞭解任何限制。



## 及時進行預定約診

您的健康是我們的頭等大事。當您需要醫療護理時，我們致力為您提供及時的約診。

下面的約診安排標準由加州保健計劃管理局 (California Department of Managed Health Care, DMHC) 制定。這些資料有助於您瞭解在要求約診時所能得到的大致安排。

約診類型	提供約診的時間
緊急醫護	48 小時內
非緊急基本護理 (包括成人醫學科/ 內科、兒科、家庭醫 學科)	10 個工作日內
由非醫生的保健執業 人員提供的非緊急精 神健康護理	10 個工作日內
由醫生提供的非緊急 專科護理	15 個工作日內

如您因為要配合自己的時間安排或是希望請自己選定的保健業者為您看診，而寧願等待稍後的約診，我們將尊重您的意願。在某些情況下，如持有執照保健專業人員確定稍後的約診不會對您的健康有負面影響，則您等候的時間可能會比上表所列更久。

該約診標準並不適用於預防保健服務。您的保健業者可能會根據您的需要為這些類型的服務安排具體的時間。預防保健服務可能包括身體檢查、視力和聽力測驗、免疫接種、健康教育和產前護理。本標準也不適用於持續病情的定期跟進護理或長期專科醫生轉介。

### 及時獲得電話協助

除此之外，以下回覆電話諮詢的標準要求保健計劃在規定時間內回覆下列電話諮詢。

- 對詢問是否需要醫護以及到何處接受醫護的電話諮詢，保健計劃必須確保每週 7 天，每天 24 小時都能在 30 分鐘內回覆。
- 正常辦公時間內，對客戶服務部諮詢，保健計劃必須在 10 分鐘內回覆。

### 免費使用口譯服務

當您來電或應約就診或電話諮詢時，我們希望您用最熟悉的語言與您溝通。如需瞭解更多有關口譯服務的資訊，請致電我們的會員服務聯絡中心，服務時間為每週 7 天，每天 24 小時（節假日休息），電話是 **1-800-464-4000**（英語與 150 多種語言的口譯服務），**1-800-788-0616**（西班牙語），**1-800-757-7585**（華語方言），或 **711 (TTY)**。

## 配取處方藥

在您就診時，您的醫生可能會為您開處方藥。在大多數情況下，處方以電子方式傳送到藥房，您通常可在就診結束後從首選藥房地點領藥。您也可以方便時到我們的任何一間藥房續配處方藥。

### 異地續配處方藥

我們的郵購藥房提供了一種方便的方式供您續配處方藥。我們可以將大部分處方藥郵寄至您家。通常，您會在 5 天內收到藥物，並且不收取標準的美國郵費。\*

您可以用信用卡（American Express、MasterCard 或 Visa）或者 Visa 或 MasterCard 借記卡支付。在南加州，還可使用 Discover 卡。

如欲瞭解更多關於郵購藥房的資訊，請致電 **1-888-218-6245（選 5）**（北加州），或 **1-866-206-2983（選 2）**（南加州）。

### 線上續配

請瀏覽 [kp.org/refill](http://kp.org/refill)（英文）訂購續配藥物，並查詢所訂藥品處理狀態。如果您是首次線上下單，請造訪 [kp.org/register](http://kp.org/register)（英文）創建一個帳戶。

### 透過電話續配

致電處方標籤上的藥房續配電話號碼。打電話時，請準備好您的醫療紀錄號碼、處方號、住所電話號碼，以及信用卡或借記卡資料。

### 有疑問嗎？

請撥打處方標籤頂部列印的藥房電話號碼。

如需瞭解更多有關福利的資訊，請致電我們的會員服務聯絡中心，服務時間為每週 7 天，每天 24 小時（節假日休息），電話是 **1-800-464-4000**（英語與 150 多種語言的口譯服務），**1-800-788-0616**（西班牙語），**1-800-757-7585**（華語方言），或 **711 (TTY)**。

### 續配次數用完怎麼辦？

在您下單時，如果您的處方藥續配次數已用完，我們可以要求您的醫生增加續配次數。請等 2 個工作日，以便我們處理您的訂單。

請諮詢有關郵購藥房服務的資訊，查看您是否有資格透過郵寄獲得 3 個月的續配藥物。

省錢省時。請致電處方標籤頂部的郵寄藥房電話號碼，或致電 **1-888-218-6245**（北加州）和 **1-866-206-2983**（南加州），要求將處方藥郵寄給您。

\*如有關於處方藥郵寄服務覆蓋地點的問，請參閱《承保範圍說明書》、《保險證明》或其他計劃文件，瞭解郵購藥物承保範圍的資訊，或諮詢當地 Kaiser Permanente 藥房。我們在以下州境內提供郵寄服務：加州、科羅拉多州、夏威夷州、哥倫比亞特區、喬治亞州、馬里蘭州、俄勒岡州、維吉尼亞州以及華盛頓州。

## 需要轉移處方？\*

- 從非 **Kaiser Permanente 藥房** 轉至 **Kaiser Permanente 藥房**：  
請獲取非 **Kaiser Permanente 藥房** 的處方號碼和電話號碼，然後致電您想要使用的 **Kaiser Permanente 藥房**。我們將處理剩餘事項。轉移合資格處方需要 2 個工作日的時間。
- 從一個 **Kaiser Permanente 藥房** 轉至另一個 **Kaiser Permanente 藥房**：  
造訪 [kp.org/refill](http://kp.org/refill) 並從您的線上清單中選擇您的藥物，或致電您想要領取藥物的 **Kaiser Permanente 藥房**。按照提示輸入現有處方的號碼。如果您的續配次數已用完，則可能需要 2 個工作日來完成您的訂單。

\*某些藥物，例如附表二管制藥物，由於濫用和成癮的可能性很高，因此無法轉移。

## 處方藥福利

我們的大部分計劃僅承保由以下人士開立的處方：

- **Kaiser Permanente** 或附屬醫生與工作人員
- 我們為您轉介的醫生與工作人員
- 提供急診服務或區域外緊急醫護的醫生
- 牙科醫生

通常您要支付所有其他處方藥的全額費用。如果您的保險不包括處方藥福利，您仍然可以使用 **Kaiser Permanente 藥房**，但必須支付全額費用。

對於新會員，**Kaiser Permanente** 一般可為非承付藥物手冊中的藥物承付暫時用藥量，直到您將醫護服務轉到 **Kaiser Permanente** 或附屬醫生或其他保健業者處。在成為會員的前 90 天內，需要完成將醫護服務轉至 **Kaiser Permanente** 或附屬保健業者處。

## 非處方藥品

**Kaiser Permanente** 的藥房也有各種非處方藥品及補充品，包括維他命、抑酸劑以及咳嗽與傷風藥等。您無需處方即可獲得任何該等藥物，並且您需要在結算時全額支付費用。

## 承付處方藥物手冊

我們的承付處方藥物手冊是一份承保藥物的清單，經過我們的藥事委員會 (Pharmacy and Therapeutics, P&T) 認真評估及批准。該委員會成員大多為 **Kaiser Permanente** 的計劃醫生及藥劑師。該委員會每兩個月會面一次並全面審閱醫學文獻，根據各種因素，包括安全性及有效性，確定將哪些藥物納入承付藥物手冊。

本承付藥物手冊根據新資訊每月更新一次或在新藥上市時進行更新。

計劃醫生根據病情以及醫療上的必要性，開出承付藥物手冊上的非品牌、品牌或專科藥物，或在極少數情況下，開出不在承付藥物手冊內的藥物（非承付藥物手冊藥物）。

非品牌藥是品牌藥的化學學名複製品，其作用、品質和安全性與品牌藥相同，但通常成本較低。同樣劑量的非品牌藥含有與相應品牌藥相同的有效成份，並獲得美國食品及藥物管理署的批准。

某些品牌藥物有非品牌版本，但有些沒有。一般而言，新的非品牌藥上市時，便會收錄到承付藥物手冊內，而相應的品牌藥則被刪除。當兩種藥物版本（非品牌藥物和品牌藥物）均可用時，我們的承付藥物手冊僅列入非品牌藥物。當沒有非品牌藥物時，承付藥物手冊會列入品牌藥物版本。除遵照聯邦法規外，**Kaiser Permanente** 還進行補充的品質審查，然後才批准在計劃內使用非品牌藥。

如果您有處方藥物福利，而且醫生開出承付藥物手冊內的藥物，我們將按您的理賠條款承付該藥。除非醫生確定一種非承付藥物手冊藥物具有醫療必要性，否則該藥物無法獲得承保。如計劃保健業者遵循承付藥物手冊例外程序將非承付藥物手冊藥物列為具有醫療必要性，則該藥物可獲得承保。如果您的計劃沒有處方藥物福利，您將全額支付承付藥物手冊藥物及非承付藥物手冊藥物。

如需瞭解更多有關承付處方藥物手冊的資訊，\*請造訪 [kp.org/formulary](http://kp.org/formulary)（英文）或致電我們的會員服務聯絡中心，服務時間為每週 7 天，每天 24 小時（節假日休息），電話是 **1-800-464-4000**（英語與 150 多種語言的口譯服務），**1-800-788-0616**（西班牙語），**1-800-757-7585**（華語方言），或 **711** (TTY)。

### 變更至其他藥物

有時，由於我們已根據安全性、有效性或可負擔性標準確定新藥是更好的選擇，因此會把處方從一種藥物改為另一種藥物。這稱為「治療性替代」。

通常，當發生類似這種情況的藥物變更時，您的藥劑師會在下一次續配時自動將您的處方藥更改為新藥物。

如您正在服用的藥物受到承付藥物手冊變更的影響，並且在醫生認為具有醫療必要性的情況下，您可以繼續服用該藥物。

請注意，醫生不會僅因為承付藥物手冊中包含某種藥物而為您開處該藥物。您的醫生將根據您的醫療需求為您選擇合適的藥物。

請參閱您的《承保範圍說明書》、《保險證明》或其他計劃文件，以瞭解有關於您的藥物福利的更多資訊。

\*承付處方藥物手冊可能因您的健康計劃而有所不同，並且可能會進行變更。如需瞭解更多有關哪份承付藥物手冊適用於您的計劃的資訊，請瀏覽 [kp.org/formulary](http://kp.org/formulary) 或致電會員服務聯絡中心。

# 管理慢性病 (北加州)

## 疾病管理計劃

我們的疾病管理計劃幫助我們的會員獲取他們所需的全部醫護服務，以管理慢性病，實現更高的生活品質。服務包括專門護理、藥物監控和教育，以幫助預防併發症。

我們提供針對不同慢性病症的疾病管理計劃：

- 哮喘
- C 型肝炎
- 高血壓
- 冠心病
- 心臟復健
- 糖尿病
- 充血性心臟衰竭
- 預防骨折
- 慢性疼痛

心臟復健是在心臟病發作或其他心血管病發之後提供的支援和醫護管理。我們的 **Prevent Heart Attacks and Strokes Everyday (PHASE)** 計劃適用於面臨不斷增高的心臟病發作和中風風險的會員。

如果您準備好改變生活方式，或是希望有資格加入某項計劃，與您的保健業者洽談，或是撥打您當地設施的健康教育電話。

## 掌控自己的健康

管理持續病症的要訣之一是用藥得當和謹遵醫囑。以下建議可能會對您有所幫助。

**冠心病和心臟衰竭：**有益心臟健康的生活方式包括定期進行運動、管理壓力以及小心控制血壓和膽固醇。您的醫護團隊將幫助您確定特定藥物是否有助於讓您和您的心臟感覺更好。

**哮喘幫助：**每天按醫囑服用哮喘控制藥，預防哮喘發作。如您每週使用兩次以上的速效或急救藥物（如沙丁胺醇），每月從哮喘中醒來 2 次或以上，或每年續配兩次以上沙丁胺醇吸入器處方藥，請與您的醫生溝通。醫生可能需要調整您的哮喘藥物。當您的哮喘得到控制時，您會呼吸更順暢、更有精力，也能活出更充實的生活。如需瞭解有關如何管理哮喘的更多小貼士，請造訪 [kpdoc.org/asthma](http://kpdoc.org/asthma)（英文）。

## 糖尿病 ABC：

- 「A」是 A1c 或血糖平均值。A1c 測驗用於瞭解您為期 3 個月的血糖平均值水準。
- 「B」是血壓。血壓的目標應該至少是 139/89 或更低。您的目標值具體應該是多少，請諮詢您的保健業者。
- 「C」是膽固醇。對於大多數糖尿病患者而言，使用正確劑量的他汀類藥物並遵循健康的生活方式，能夠有效保護心臟和心血管系統。

控制您的「ABC」有助預防心臟病發作、中風及腎臟疾病。

## Complex Chronic Conditions (CCC) Case Management Program

Complex Chronic Conditions (CCC) Case Management Program 為無法管理多種持續病症的會員提供幫助。護士和社工與您及您的醫生合作，解決您的需求。您將學到正確管理慢性病的自我護理技巧。如果您或您的醫護人員認為您符合參加這項計劃的資格，請致電本地設施的個案管理計劃查詢。

# Regional Complete Care Support Programs (南加州)

Kaiser Permanente 南加州地區的 Complete Care Support Programs 使用循證群體方法，為各種健康狀況的會員提供醫護：健康、具有特定健康問題的健康者、慢性病患者和臨終者。疾病管理已嵌入我們的醫護交付系統，可在就診之前、期間、之後和間隔期間與患者接觸。我們利用與任何部門的每一次接觸為會員提供必要的預防和慢性病醫護。我們的方法是針對患者，關注會員的個人健康狀況，而不是以疾病為中心。

疾病管理一直是醫護交付模式的一部分。

Kaiser Permanente 認為，預防保健和健康生活方式可對每個人的生活產生重大影響，因此，它們成為我們針對慢性病患者的疾病管理計劃的一部分。會員在生活各個階段都獲得針對整體健康的醫護服務。

Kaiser Permanente 針對哮喘、癌症、心血管疾病、慢性疼痛、糖尿病、抑鬱症和體重管理等疾病採取的綜合方法得到了綜合系統、程序和人員的支援，這些系統、程序和人員共同幫助我們專注於每個人的整體健康；目的是使組織適應每個患者的需求。這就是使我們的全面護理方法與眾不同的原因，並且使其運作得如此出色。

## 您的免疫接種資訊

您的免疫接種資訊將與加州免疫接種登記處 (California Immunization Registry, CAIR)、Stanislaus 和 San Joaquin 縣的地區免疫接種數據交換處 (Regional Immunization Data Exchange, RIDE)、Solano 縣公共衛生部以及 San Diego 縣的 San Diego 區域免疫接種登記處共享。這些安全數據庫由州和縣的政府機構進行管理。任何加州保健業者都能夠看到在參與的保健業者處進行的大多數免疫接種的相關資訊。欲知詳情，請造訪 [cairweb.org/forms](http://cairweb.org/forms) (英文) 瀏覽。

共享您的免疫接種資料有許多好處，其中包括：

- 萬一您遺失自己或子女的黃色免疫接種卡，也仍有備份資料。
- 便於參與的學校查看您子女需要進行的免疫接種。
- 即使您需要更換保健計劃，也可以保持連貫的免疫接種記錄。

如果您不希望 Kaiser Permanente 透過這些登記處與其他加州保健業者或參與的學校分享您或子女的免疫接種資訊，您可以隨時退出。造訪 [cairweb.org/forms](http://cairweb.org/forms) 並查閱「CAIR Patient Forms」(CAIR 患者表格) 部分以瞭解有關於如何退出的資訊。

## 緊急醫護

緊急醫護需求是指通常需要在 24 或 48 小時內立即就醫，但並不是急診病症。例子包括：

- 輕微損傷
- 背痛
- 耳痛
- 喉嚨痛
- 咳嗽
- 上呼吸道症狀
- 尿頻或排尿時有灼熱感

## 急診護理

急診護理是需要立即就醫以避免嚴重危害健康的緊急醫學或精神狀況。例子包括：

- 胸痛或胸悶
- 突發性的嚴重胃痛
- 意識不清或喪失意識
- 嚴重呼吸急促

如您認為自己出現急診病症，請撥 **911** 求助，或前往最近的醫院求診。有關急診病症的完整定義，請參閱您的《承保範圍說明書》或其他承保文件。

## 急診服務承保範圍

當您出現急診病症時，我們會承保您在全球任何地點透過計劃保健業者或非計劃保健業者接受的急診服務。**\*急診服務無需事前授權。**

\*對於 Medi-Cal 會員，急診服務的承保範圍僅在美國境內適用，除非您的《承保範圍說明書》中另有說明。

## 急診服務包含與急診病症有關的所有下列情況：

- 醫院急診部能夠進行的醫學篩檢，包括急診部通常可提供用於評估急診病症的輔助服務（如造影和化驗服務）
- 在醫院工作人員的能力範圍內，及在醫院可用設施允許的情況下，穩定您情況所需的醫療上必要的檢查和治療（一旦您的狀況穩定，您所接受的服務即為病情穩定後護理，而非急診服務）

「病情穩定」的定義是為急診病情提供醫療上必要的治療，在合理醫療的可能範圍內，當您從所在設施轉院時，不會導致病情出現重大惡化。對於出現宮縮的孕婦，當沒有足夠的時間在分娩之前將其安全地轉移至另一家醫院時（或者轉移可能對孕婦或未出生胎兒的健康或安全造成威脅），「穩定」是指分娩（包括胎盤）。如需瞭解更多有關於急診護理承保的資訊，請參見您的《承保範圍說明書》、《保險證明》或其他計劃文件。

## 病情穩定後護理

病情穩定後護理是在您的主治醫生判斷您的病情已經穩定後，您在醫院（包括急診部）所得到的與該急診病情有關的醫療必要性護理。只有在得到我們的事前授權或適用法律另有規定的情況下，Kaiser Permanente 才會承付由非計劃保健業者所提供的病情穩定後護理（「事前授權」指我們必須事先核准服務）。如需申請授權由非計劃保健業者提供病情穩定後護理，您必須在接受護理之前致電我們，服務時間為每週 7 天，每天 24 小時，電話是 **1-800-225-8883**（南加州）或 **1-888-859-0880**（北加州），或者致電您的 Kaiser Permanente 會員卡上的通知電話號碼。

我們將與非計劃保健業者討論您的病情。如果我們確定您需要病情穩定後護理，而且該護理屬於您的承保福利項目時，我們會授權您接受計劃保健業者的護理，或安排讓計劃保健業者（或其他指定的保健業者）提供該醫護服務。請務必要求非計劃醫護業者告訴您，哪些是我們已經授權的醫護項目（包含任何運送），因為我們不承保非計劃醫護業者未經授權而提供的病情穩定後護理或相關運送，除非《承保範圍說明書》、《保險證明》或其他計劃文件另有說明。如果您透過未經我們授權的非計劃保健業者接受醫護服務，您可能要支付該醫護服務的全額費用。

**註：**如果您是 Senior Advantage 健康維護組織 (Health Maintenance Organization, HMO) 會員，只有在接到非計劃保健業者或我們向您發出的有關您潛在責任的通知時，您才會負有財務上的責任。

若您入住非計劃醫院，請通知我們。如果您已入住非計劃醫院或是獲取急診護理，請盡快撥打 **1-800-225-8883**（每週 7 天，每天 24 小時）或您的 Kaiser Permanente 會員卡上的通知電話號碼，以通知我們。

## 保護您的私隱與安全

我們極其認真地保護您的健康、您的醫療資訊及資源。我們的做法之一就是在您前來就診時，檢查您的 Kaiser Permanente 會員卡，以及請您出示有照片的身份證。

如果您發現任何不當行為的潛在跡象，例如有人不正當地使用別人的會員卡或資訊、帳單上開列了您並未獲得的服務的費用，或是您的處方藥物出現了意外變化，您可以在每週 7 天、每天 24 小時（節假日休息）隨時聯絡我們的會員服務聯絡中心，電話是 **1-800-464-4000**（英語與 150 多種語言的口譯服務）、**1-800-788-0616**（西班牙語）、**1-800-757-7585**（華語方言）、或 **711 (TTY)**。如需瞭解有關我們如何為您提供保護的更多資訊，請造訪 [kp.org/protectingyou](http://kp.org/protectingyou)（英文）。

我們恪守道德行為規範，工作中講究誠信並遵守所有法規要求。我們訓練員工及醫生以更好地保護您的私隱及防止詐騙與身份盜用。我們監視我們的系統與運行，以隨時發現不當行為的徵兆，並且採取必要的糾正行動。



## 您的權利和責任

**Kaiser Permanente** 是您全面保健的夥伴。

與您的醫生以及保健團隊其他成員積極溝通，有助於我們為您提供最適當及最有效的保健服務。我們希望確保您獲得有關保健計劃、醫護人員以及可用服務的資訊，包括重要的預防保健準則。有了這些資訊，您就可積極參與自己的醫療護理。我們也會尊重您的私隱並堅信您有權獲得周到及有尊嚴的醫護服務。本節詳細說明您作為 **Kaiser Permanente** 會員的權利與責任，並提供有關會員服務、專科轉介、私隱與保密以及爭議解決程序等資訊。

作為成人會員，您可以自己行使這些權利。未成年會員或無法就自己的醫療護理作出決定的會員，則由負有法定責任的人士為您行使此等權利，參與作出決定。

### 您有下列權利：

獲取有關於 **Kaiser Permanente**、我們的服務、執業人員和醫護業者，以及您的權利與責任的資訊：我們希望您能參與有關於自己醫療護理的決定。您有權並理應得到有助您作出醫療決定所需的詳盡資訊。其中包括下列各項：

- **Kaiser Permanente**
- 我們提供的服務，包括精神健康服務
- 為您提供服務或治療的醫護人員姓名及專業資格
- 病情診斷、建議的治療及替代療法
- 所建議治療的風險與好處
- 預防保健準則
- 醫療道德問題
- 投訴及申訴程序

我們將盡量以明瞭易懂的方式提供這些資訊。如有需要，我們可免費提供口譯服務。

**參與開誠布公的討論，探討在不考量費用或福利的前提下，適合您的病情或醫療上必要的治療選項。**

您有權與您的計劃醫生坦誠討論，在不考量費用或福利的前提下，適合您的病情或醫療上必要的治療選項。如果有問題，即使您認為無關緊要，也請盡量提問。在同意接受任何治療之前，您的問題和疑慮應該得到滿意的回答。如果您不同意接受治療或治療方法與您的認知相悖，可以拒絕接受任何建議的治療。

**Kaiser Permanente** 禁止以年齡、種族、族裔、膚色、原國籍、文化背景、血統、宗教、性別、性別認同、性別表達方式、性取向、婚姻狀況、生理或精神障礙、支付來源、遺傳資訊、公民身份、主要語言或移民身份為由，而對任何人進行歧視。

急診病情或其他情況可能會使您無法參與做出治療決定。但是一般來說，如果未得到您本人或您的代表同意，您不會得到任何治療。您及您的家人（在適當情況下）將被告知所提供的醫護、治療以及醫療服務的結果，包括意外結果。

**參與執業人員和醫護業者關於您的保健服務的決策過程。** 您有權選擇一位成年人代表，即您的代理人，以在您無法自行作出決定時替您作出醫療決定，並代您表達對於未來醫療的意願。您可以在預先授權文件，如醫護事宜預立醫囑中提供您的指示。

如需瞭解更多有關該等服務和資源的資訊，請致電我們的會員服務聯絡中心，服務時間為每週 7 天，每天 24 小時（節假日休息），電話是 **1-800-464-4000**（英語與 150 多種語言的口譯服務），**1-800-788-0616**（西班牙語），**1-800-757-7585**（華語方言），或 **711** (TTY)。

**醫療道德問題的考量。** 您有權請您的保健團隊考量一些可能與您的保健相關的醫療道德問題。**Kaiser Permanente** 在每個醫療中心均設有醫學道德/倫理委員會，協助您作出重要的醫療或道德決定。

#### **索取個人醫療紀錄。**

您有權查閱及索取自己的醫療紀錄副本，但需受法律限制，並需支付適當的複印費或檢索費。您也可指定其他人代您索取您的記錄。除非法律要求或允許，未經您的書面同意，**Kaiser Permanente** 不會披露您的醫療資訊。

如欲查閱、索取或披露醫療紀錄副本，您需要填寫適當的書面授權書或查閱申請表，並遞交至您獲取醫護服務的設施的醫務秘書部。他們會提供表格，並告訴您該如何索取醫療紀錄。請造訪 **kp.org** 尋找該部門的地址及電話號碼。如需幫助獲取醫療紀錄的副本，請致電我們的會員服務聯絡中心，服務時間為每週 7 天，每天 24 小時（節假日休息），電話是 **1-800-464-4000**（英語與 150 多種語言的口譯服務），**1-800-788-0616**（西班牙語），**1-800-757-7585**（華語方言），或 **711** (TTY)。

**獲得有尊嚴及尊重個人意願的醫護。** 我們尊重您的文化、社會心理、精神、個人價值觀、信仰，以及個人偏好。**Kaiser Permanente** 致力為您提供優質醫護及打造健康繁榮的社區。為了

幫助我們認識您並為您提供文化適切的醫護，我們會收集種族、族裔、語言偏好（口頭和書面）、性取向、性別認同及宗教資料。這些資訊有助我們拓展改善會員和社區醫護服務的途徑。這些資訊完全私有且保密，並且不會用於核保、等級設定或福利確定。檢查您的就診總結報告，確定您的資訊都正確。如果您發現錯誤，請告訴我們。我們堅信，提供優質的保健服務，需要對醫療護理的各方面進行充分和開放的討論，並且希望您對 **Kaiser Permanente** 提供的保健服務感到滿意。

**需要時可使用免費口譯服務。** 當您來電或應約就診或電話諮詢時，我們希望用您最熟悉的語言與您溝通。如需瞭解更多有關口譯服務的資訊，請參閱「以您的語言提供協助」(Help in your language) 一節，或致電我們的會員服務聯絡中心，服務時間為每週 7 天，每天 24 小時，電話是 **1-800-464-4000**（英語與 150 多種語言的口譯服務），**1-800-788-0616**（西班牙語），**1-800-757-7585**（華語方言），或 **711** (TTY)。

**確認您的私隱和機密資訊有獲得保護。** 所有 **Kaiser Permanente** 的員工、醫生以及與 **Kaiser Permanente** 簽約的執業人員及醫護業者均被要求對您的受保護健康資訊 (Protected Health Information, PHI) 保密。PHI 包括姓名、社會安全號碼或其他能透露您身份的資訊，如種族、族裔及語言等資料。例如，您的醫療紀錄就是 PHI，因為這些資料包括了您的姓名和其他身份資料。

**Kaiser Permanente** 對會員 PHI 的收集、使用及披露有嚴格的政策與程序，其中包括：

- **Kaiser Permanente** 對 PHI 的例行使用及披露手續
- 授權的使用
- 調閱 PHI
- 在全組織範圍內對口頭、書面及電子檔 PHI 的內部保護
- 保護披露給 **Kaiser Permanente** 計劃資助方或雇主的資訊

請查閱「隱私保護規定」一節。

如需瞭解更多有關您就 PHI 享有之權利以及隱私保護規定的資訊，請參閱我們網站 [kp.org](http://kp.org) 上的《保護私隱通知》，或致電我們的會員服務聯絡中心，服務時間為每週 7 天，每天 24 小時（節假日休息），電話是 **1-800-464-4000**（英語與 150 多種語言的口譯服務），**1-800-788-0616**（西班牙語），**1-800-757-7585**（華語方言），或 **711** (TTY)。

**不受干預地參與選擇醫生。** 您有權不受干預地在 Kaiser Permanente Medical Care Program 內選擇及更換您的個人醫生（視醫生接納能力而定）。有關護理師、醫生助理及選擇基本保健業者的更多詳情，請參閱本「選擇您的醫生」一節。

**獲得合資格醫務執業人員另方意見。** 如果您想聽取另方意見，您可要求會員服務部協助您安排計劃醫生為您提供另方意見，該計劃醫生必須是就您的病症而言具備適當資格的醫療專業人員。如果就您的病症而言，計劃醫生當中沒有人是具備適當資格的醫療專業人員，會員服務部將會協助您安排與非計劃醫生進行另方意見的諮詢。雖然您有權不經事先授權向 Kaiser Permanente Medical Care Program 以外的醫生諮詢，但須自付費用。在本「另方意見」的條款中，「具備適當資格的醫療專業人員」是指在其執業範圍內行醫，且擁有與另方醫療意見請求相關之疾病或病症臨床背景（包括訓練和專業知識）的醫生。

**接受及使用會員滿意度資源，包括對 Kaiser Permanente 或我們提供的服務提出投訴或上訴的權利。** 您有權使用患者協助、會員服務以及爭議解決流程等資源。這些服務可以幫助回答及解決您的問題。

您的《承保範圍說明書》、《保險證明》或其他計劃文件中載有爭議解決程序的說明。如需最新版本，請向當地會員服務部或會員服務聯絡中心索取一份副本。如果您透過雇主人保

Kaiser Permanente 保健計劃，您也可與雇主聯絡，索取最新版本。

有必要時，我們可提供免費傳譯服務，包括手語。如需瞭解更多有關我們的服務和資源的資訊，請致電我們的會員服務聯絡中心，服務時間為每週 7 天，每天 24 小時（節假日休息），電話是 **1-800-464-4000**（英語與 150 多種語言的口譯服務），**1-800-788-0616**（西班牙語），**1-800-757-7585**（華語方言），或 **711** (TTY)。

**就 Kaiser Permanente 會員的權利與責任政策作出建議。** 如有關於該等政策的任何意見，請致電我們的會員服務聯絡中心，服務時間為每週 7 天，每天 24 小時，電話是 **1-800-464-4000**（英語與 150 多種語言的口譯服務），**1-800-788-0616**（西班牙語），**1-800-757-7585**（華語方言），或 **711** (TTY)。

## 您負有以下各項責任：

**瞭解保健福利的範圍及限制。** 您的《承保範圍說明書》、《保險證明》或其他計劃文件載有有關您福利的詳細說明。如需最新版本，請聯絡我們的會員服務聯絡中心以索取另一份副本，服務時間為每週 7 天，每天 24 小時（節假日休息），電話是 **1-800-464-4000**（英語與 150 多種語言的口譯服務），**1-800-788-0616**（西班牙語），**1-800-757-7585**（華語方言），或 **711 (TTY)**。如果您透過雇主獲得 Kaiser Permanente 保險，也可與雇主聯絡，索取最新的《承保範圍說明書》、《保險證明》或其他計劃文件。

**若您入住非 Kaiser Permanente 醫院，請通知我們。** 若您入住任何非 Kaiser Permanente 計劃醫院，您有責任在合理情況下盡快通知我們，以便我們監督您的醫護服務。

您可以透過撥打 Kaiser Permanente 會員卡上的電話號碼與我們聯絡。

**表明您的身份。** 您有責任隨身攜帶您的 Kaiser Permanente 會員卡及附有照片的身份證以在需要時使用，並確保身份證不被冒用。如果您讓別人使用您的會員卡，我們可扣留該卡並取消您的會員資格。

您的 Kaiser Permanente 會員卡僅作身份識別之用，除非您是我們保健計劃的合資格會員，否則無權享受服務或其他福利。任何非會員如果使用我們提供的服務，將會收到帳單。

**如約就診。** 如不再需要或無法前往就診，您有責任及時取消約診。

**儘可能詳細地提供 Kaiser Permanente 及我們執業人員和保健業者為您提供服務所需要的資訊。** 您有責任就您的病情和醫療紀錄，提供您所知道的最準確的資訊。如您的健康有任何意外變化，請通知醫生或醫護執業人員。

**瞭解您的健康問題並儘可能參與擬定雙方同意的治療目標。** 如果您對您的治療計劃不甚瞭

解，或不知道醫生對您的要求，您有責任告訴醫生或醫護執業人員。如果您認為自己無法完成全部的治療計劃，您也有責任告訴醫生或醫護執業人員。

**遵從您與醫護執業人員達成一致的醫療計劃及指示。** 您有責任遵從您與醫生或醫護執業人員已達成一致的計劃及指示。

**認識生活方式對健康的影響。** 您的健康狀況不僅有賴於 Kaiser Permanente 提供的醫護服務，而且也受日常生活方式的影響，例如不良習慣——如吸菸或無視醫囑，或有利於健康的選擇，例如運動及攝取健康食物。

**體諒他人。** 您有責任以禮貌及體諒的態度對待醫生，保健專業人員以及其他 Kaiser Permanente 會員。您也有責任愛惜他人及 Kaiser Permanente 的財產。

**履行財務義務。** 您有責任按時繳付您所欠 Kaiser Permanente 的任何費用。

**瞭解及使用會員滿意度資源，包括爭議解決流程。** 如需瞭解更多關於爭議解決流程的資訊，請參閱「爭議解決」。您的《承保範圍說明書》、《保險證明》或其他計劃文件載有有關您爭議解決流程的說明。

如果您需要最新版本，請向我們的會員服務聯絡中心索取。如果您透過雇主入保 Kaiser Permanente 保健計劃，您也可與雇主聯絡，索取最新版本。我們的會員服務聯絡中心也可向您提供各類可用資源以及 Kaiser Permanente 政策與程序的相關資訊。

如有關於該等政策的任何建議或意見，請致電我們的會員服務聯絡中心，服務時間為每週 7 天，每天 24 小時（節假日休息），電話是 **1-800-464-4000**（英語與 150 多種語言的口譯服務），**1-800-788-0616**（西班牙語），**1-800-757-7585**（華語方言），或 **711 (TTY)**。

## 政策與程序

本節討論承付處方藥物手冊，以及專科醫生轉介、新技術、保密及隱私保護規定。本節也說明爭議解決的流程以及承保與治療決定的程序。

有關我們的政策與程序，包括福利及承保範圍等問題，請隨時向會員服務聯絡中心代表查詢，服務時間為每週 7 天、每天 24 小時（節假日休息）電話是 **1-800-464-4000**（英語與 150 多種語言的口譯服務）、**1-800-788-0616**（西班牙語）、**1-800-757-7585**（華語方言）或 **711 (TTY)**。Senior Advantage 和 Medicare 會員可聯絡我們的會員服務聯絡中心，服務時間為每週 7 天，每天上午 8:00 至晚上 8:00，電話是 **1-800-443-0815**（英語）。

### 禁止槍械政策

禁止攜帶槍械進入 Kaiser Permanente 場所或我們的設施。赴診或造訪我們的場所時，請勿攜帶槍械或武器。

### 殘障人士通行

我們的政策是在醫療設施和服務上為殘障人士提供通行方便，以落實聯邦及加州禁止歧視殘障人士的法令。Kaiser Permanente (1) 為需要動物輔助服務的人士提供通行方便，除非該動物會對健康或安全構成嚴重的風險；(2) 為有聽障、認知和/或有溝通障礙的殘障人士在有需要時提供適當的輔助裝置和服務，以確保有效的溝通，其中包括合資格的手語傳譯服務，以及採用其他形式的資訊材料（例如，大字版本、音頻、電子文件/光碟/CD-ROM、盲文版）；以及 (3) 開設方便殘障人士使用的檢查室與醫療設備。

### 關於 Kaiser Permanente 會員卡

每位會員均獲指定一個獨特的醫療紀錄號碼，我們使用該號碼查找會員及醫療資訊。每一位會員均會收到一張印有獨特號碼的會員卡。

如果您不確定自己的保險從何時開始，請打電話向雇主的福利辦公室詢問；個人保健計劃會員可致電會員服務聯絡中心查詢。如果您先前

是我們的會員，現在重新加入保健計劃，您將收到一張印有原來醫療紀錄號碼的新會員卡。

當您收到新會員卡時，請銷毀所有的舊卡，並開始使用新卡。如您遺失會員卡或我們不慎發給您一個以上的醫療紀錄號碼，請致電我們的會員服務聯絡中心，服務時間為每週 7 天，每天 24 小時（節假日休息），電話是 **1-800-464-4000**（英語與 150 多種語言的口譯服務），**1-800-788-0616**（西班牙語），**1-800-757-7585**（華語方言），或 **711 (TTY)**。

### 轉介接受專科護理

您的基本護理醫生如果認為您需要接受專科護理，可將您轉介給 Kaiser Permanente 計劃專科醫生。某些專科護理（例如婦產科、精神健康服務和藥物濫用治療）無需轉介。有時您可能需要非計劃醫生提供的服務。這些服務只有在獲得 Medical Group 的書面授權後才可承保。請參閱您的《承保範圍說明書》、《保險證明》或其他計劃文件，以瞭解更多資訊。

### 線上與列印保健業者名錄可用性通知

加州法律要求 Kaiser Permanente 發布和維護線上保健業者名錄，其中載明會員可用的有關保健業者的某些資訊，包括保健業者目前是否接受新患者。

保健業者名錄是您所在地區的計劃醫生和計劃設施的清單。名錄可在我們的網站上找到：**kp.org/facilities**。如欲獲取列印副本，請致電我們的會員服務聯絡中心，服務時間為每週 7 天，每天 24 小時（節假日休息），電話是 **1-800-464-4000**（英語與 150 多種語言的口譯服務），**1-800-788-0616**（西班牙語），**1-800-757-7585**（華語方言），或 **711 (TTY)**。該名錄會定期更新。計劃醫生和計劃設施的可用性可能會發生變化。如果您有疑問，請和我們的會員服務聯絡中心聯絡。

### 新技術

Kaiser Permanente 有一套縝密的程序來監督和評估新醫學治療及檢驗技術的臨床證明。Kaiser Permanente 醫生會判定在已發表且經

同業審核的臨床試驗中證實安全有效的新醫學技術是否對其患者具有醫療適當性。

### **理賠協調 (Coordination of Benefits, COB)**

如果您及家人透過雇主團體擁有一個以上的保健計劃（包括個人持有或交由 Medicare Advantage 計劃管理的 Medicare 計劃 A 部分和/或 B 部分），即可節省醫療開支。透過我們的 COB 計劃，您可以報銷您的成本分擔額及自付費用。您的保健組織與保險公司透過 COB 共同支付您的醫療費用。如果您享有 Medicare 保險，我們將依據 Medicare 規定，為您的 Medicare 保險協調理賠項目。

Medicare 的規定將會判定需優先給付的保險（又稱為「主要保險」）並判定次要給付的保險（又稱為「次要保險」）。為協助我們協調理賠，您必須向我們提供任何所需資訊。請致電我們的代表，瞭解適用於您所處情況的 Medicare 規定及處理付款的方式。他們的服務時間為週一至週五上午 8:00 至下午 4:00，電話是 **1-800-201-2123**。請參閱您的《承保範圍說明書》、《保險證明》或其他計劃文件，以瞭解更多關於 COB 的資訊。

### **索賠進展狀況資訊**

您有權查詢索賠處理的進展狀況，只需致電會員服務聯絡中心代表，即可獲得以下資訊：處理階段、批准金額、已付金額、會員支付費用，以及給付日期（如適用）。如欲諮詢索賠進展狀況，請聯絡我們的會員服務聯絡中心，服務時間為每週 7 天，每天 24 小時（節假日休息），電話是 **1-800-464-4000**（英語與 150 多種語言的口譯服務），**1-800-788-0616**（西班牙語），**1-800-757-7585**（華語方言），或 **711 (TTY)**。

### **承保或服務決定**

管理保健服務及相關資源的使用，是 Kaiser Permanente 醫生與工作人員共同致力控制醫療費用以及為您改進保健服務的重要部分。

有效管理我們的資源，包括做出決定，確保您在適當時間、適當場所，獲得適當醫護。與您

的保健團隊成員坦誠溝通，是確保您獲得所需醫護的重要途徑。

很多政府機構、認證機構及雇主要求保健管理醫療機構和醫院找出及糾正潛在的服務不足及服務過度情況。這些機構包括全國醫療品質保證委員會、Medicare 與 Medicaid 服務中心（Medicare 和 Medi-Cal），以及 The Joint Commission。此項服務監督稱為醫療服務的「資源管理」。

在 Kaiser Permanente，醫療服務使用管理 (Utilization Management, UM) 對保健業者申請的少量保健服務進行管理。UM 審核確定所請求的服務對您的醫護而言是否具有醫療必要性。若認為醫療上必要的，則會授權您在與您的保健承保範圍一致的臨床適當地方，接受該醫療護理。我們使用基於證據的 UM 標準和《承保範圍說明書》來做出 UM 決定。如果 UM 做出拒絕決定，會員和保健業者將收到書面通知，傳達該決定、所用標準的說明以及作出決定的臨床原因。用於支援決定的特定 UM 標準的副本可以索取，並將應要求提供給您。而且，我們不會因執行使用評估的保健業者或個人作出拒絕承保或拒絕服務的決定而特別給予其獎勵。向 UM 決策者發放獎金，並非鼓勵他們做出導致服務使用不足的決定。

您的理賠取決於您的承保類型。您的 Kaiser Permanente 醫生及合約醫護業者根據您的個人臨床需求來決定提供給您的醫護及服務。我們的醫生及其他保健業者可使用臨床實務準則（資訊、工具及其他決策輔助手段）協助作出治療決定。

您的 Kaiser Permanente 醫生不會因為要得到獎金或是因為聘用、解雇或升職而做出對您的醫護決定。如果您的 Kaiser Permanente 醫生不提供您所需的服務，也不會得到任何獎金。Kaiser Permanente 確保您的醫生在適當的時間和地點提供您所需的醫護。

如需有關我們的獎金發放政策以及如何控制服務使用及開支的更多資訊，請致電我們的

會員服務聯絡中心，服務時間為每週 7 天，每天 24 小時（節假日休息），電話是 **1-800-464-4000**（英語與 150 多種語言的口譯服務），**1-800-788-0616**（西班牙語），**1-800-757-7585**（華語方言），或 **711** (TTY)。

**醫療服務使用管理 (UM) 問題和流程方面的協助**  
如欲致電諮詢 UM 問題、疑問或流程，請致電我們的會員服務聯絡中心，服務時間為每週 7 天，每天 24 小時（節假日休息），電話是 **1-800-464-4000**（英語與 150 多種語言的口譯服務），**1-800-788-0616**（西班牙語），**1-800-757-7585**（華語方言），或 **711** (TTY)。您也可造訪 [kp.org/um](http://kp.org/um)（英文）獲取資訊。

每個醫療中心的會員服務代表及 UM 職員會在正常辦公時間上班，他們可以回答有關 UM 管理的問題或顧慮。請致電您當地的醫療中心電話號碼，聯絡會員服務部門或醫療服務使用管理部。辦公時間是週一至週五（不含節假日）上午 9:00 至下午 5:00。您也可以非營業時間給我們的語音信箱留言，詢問有關 UM 流程或具體 UM 問題。請留下您的姓名、醫療紀錄號碼和/或出生日期、聯絡電話號碼，以及具體的問題。我們最晚會在下一個工作日內做出回覆。

## 品質

Kaiser Permanente 對提供給會員的優質保健與服務深感自豪。我們對品質的承諾體現為獨立機構對我們的內部改進計劃及使用先進技術提供醫療護理的認可。您可造訪 [kp.org/quality](http://kp.org/quality)（英文）瞭解更多關於品質計劃的資訊。

我們參與各種活動，以展示我們所提供的保健及服務品質。您可以獲取資料以進一步瞭解 Kaiser Permanente 的醫護品質，並可將我們的業績與加州其他保健計劃作比較。有關臨床及患者體驗的資訊由公共患者權益辦公室 (Office of the Patient Advocate, OPA) 發表報告，並且可供查閱及列印。查詢 Kaiser Permanente 所有設施的臨床及患者體驗考核結果以及得分解釋和用於說明臨床護理

品質與患者體驗的評級方法資訊，請瀏覽網址 [opa.ca.gov/report\\_card](http://opa.ca.gov/report_card)（英文）。

我們還參加社區中的各種活動，以提高患者的安全性——這是我們的首要任務之一。例如，我們參與 Leapfrog Group 調查。Leapfrog Group 由 Fortune 500 公司以及全國各地提供保健福利的其他公立和私人組織組成。該團體的目標是提高美國保健服務的安全性和品質。其中一項主要計劃是基於網絡的自願調查，以收集有關城市醫院醫療護理的資訊。加州的所有 Kaiser Permanente 醫療中心以及我們大多數的合約醫院都參加了最新調查。如欲查看調查結果，請造訪 [leapfroggroup.org](http://leapfroggroup.org)（英文）。

## 隱私保護規定

Kaiser Permanente 將會保護您受保護健康資訊 (PHI) 的私隱。我們也會要求合約醫護業者保護您的 PHI。PHI 是可藉以識別個人身份、有關個人健康、所接受的醫護服務或保健付款的資訊（口頭、書面或電子記錄）。

您通常可以看到以及收到 PHI 副本、改正或更新自己的 PHI，並要求我們提供某些 PHI 披露記錄。您可以要求將機密通訊資訊寄送至您平常地址以外的地點或要求透過平常以外的方式寄送。

我們可以使用或揭露您的 PHI，以用於治療、Kaiser Permanente 核准的健康研究、付款以及保健運作目的，例如測評服務品質。有時我們會根據法律要求向其他方提供 PHI，如向政府機構或法律訴訟提供。此外，如果您透過雇主團體投保，我們必須獲得您的授權或在法律許可的情況下，才能與您的團體分享 PHI。如果沒有獲得您或您代表人的授權，我們不會使用或揭露您的 PHI，以用於任何其他目的，除非我們的《保護私隱通知》中有另有規定。授權與否是您的權利。

以上僅為我們主要隱私保護規定的概要介紹。我們的《保護私隱通知》中有更多資料闡述我們的隱私保護規定以及您在 PHI 方面的權利，需要時可供查閱及索取。如欲獲取一份副本，

請致電我們的會員服務聯絡中心，服務時間為每週 7 天，每天 24 小時（節假日休息），電話是 1-800-464-4000（英語與 150 多種語言的口譯服務），1-800-788-0616（西班牙語），1-800-757-7585（華語方言），或 711 (TTY)。該通知也見於您當地的計劃設施或我們的網站 [kp.org](http://kp.org)。

### 爭議解決

我們致力於及時解決您的疑慮。以下各節闡述一些可用於解決爭議的選項。有關適用於您的爭議解決選項，請參閱《承保範圍說明書》、《保險證明》或其他計劃文件，或者向會員服務代表洽詢。如果您是 Medicare、Medi-Cal、Major Risk Medical Insurance Program (MRMIP)、Federal Employee Health Benefits Program (FEHBP) 或 CalPERS 的會員，參考上述資料尤為重要，因為有不同的爭議解決辦法供您選用。當您的《承保範圍說明書》、《保險證明》或其他計劃文件修訂時，下方資訊會有所變更。

我們會在收到您的投訴、申訴或上訴後 5 天內確認收件。我們會在收到書面或口頭投訴後 30 天內將我們的決定通知給您。我們將竭盡全力及時解決您的問題。如為加急審查，我們將按照加急審查一節所述確認收訖並做出回覆。

### 有關醫護或服務品質或者設施或服務可用性的投訴

如果您要對醫護或服務品質或是設施或服務的可用性提出投訴，您可在線上提出，或與當地 Kaiser Permanente 計劃設施的患者協助協調員或會員服務部代表聯絡，或致電會員服務聯絡中心討論您的問題，服務時間為每週 7 天，每天 24 小時，電話是 1-800-464-4000（英語與 150 多種語言的口譯服務），1-800-788-0616（西班牙語），1-800-757-7585（華語方言），或 711 (TTY)。如欲線上提出投訴，請造訪 [kp.org](http://kp.org) 並滾動至頁面底部。在「Member Support」（會員支援）下方，點選「Member Services」（會員服務）。在螢幕左側點選「Submit a complaint」

（提交投訴）。我們的代表會告訴您解決的程序，並確保有關方面審核您的投訴。

### 誰可提出申訴

下列人員可提出申訴：

- 您可以親自提出申訴。
- 您可以書面指定朋友、親屬、律師或其他任何人作為您的授權代表，為您提出申訴。
- 家長可以代表 18 歲以下的子女提出申訴。但是如果孩子有法定權利可以控制與申訴相關的資訊的披露，孩子就必須指定家長為授權代表。
- 法院任命的監護人可以代表其受監護人提出申訴。但是如果受監護人有法定權利可以控制與申訴有關的資訊的披露，受監護人就必須指定法院任命的監護人為授權代表。
- 法院任命的監管人可以代表受監管人提出申訴。
- 持現時有效醫療護理委託書的代理人可以在州法律規定的範圍內代表當事人提出申訴。
- 如《承保範圍說明書》、《保險證明》或其他計劃文件所述，您的醫生可以根據您的口頭同意，作為您的授權代表提出緊急申訴。

### 獨立醫療審查 (IMR)

如您符合資格，您或您的授權代表可要求加州保健計劃管理局透過獨立醫療審查 (Independent Medical Review, IMR) 程序處理您的問題。保健計劃管理局決定哪些情況符合 IMR 資格。您無須為審查付費。如果您決定不申請 IMR，則可能會放棄對我們採取某些法律行動的權利。

如果符合以下所有條件，您可能符合 IMR 資格：

- 如果下述任何一種情況適用於您：
  - 保健業者建議您申請醫療上必要的服務。
  - 您從保健業者處接受了急診服務、急診救護服務或緊急醫護，且該保健業者認為所接受的服務是醫療上必要的服務。
  - 您一直以來均請某位計劃保健業者為您看診，並接受其針對您病情所提供的診斷或治療。



- 您的給付或服務申請因全部或部分被裁定為因非醫療上必要的服務而遭到拒絕、更改或延遲。
- 您提出的申訴被我們拒絕，或我們沒有在 **30 天內**（對緊急申訴，則為 **3 天內**）對您的申訴做出決定。在特殊及緊迫的情形下（例如劇痛或可能死亡、截肢或重大傷殘），保健計劃管理部可能免除您必須先向我們提出申訴的要求。如果我們拒絕您的投訴，您必須在書面拒絕日期的 **6 個月內**將您的請求上報給 **IMR**。然而，如果保健計劃管理部確定您是因為情況不允許而未能及時提交，也可能接受您在被拒 **6 個月後**提出的請求。

如果請求的服務被拒絕的原因是該服務被認為具有《承保範圍說明書》「實驗或研究性拒絕」一節、《保險證明》或其他計劃文件所述的實驗或研究性質，您也可以要求進行 **IMR**。

如果保健計劃管理部認定您的情況可以要求進行 **IMR**，則會讓我們將您的個案傳送給保健計劃管理部的獨立醫療審查機構。保健計劃管理部在收到獨立醫療審查機構的決定後，會立即將決定通知給您。如果該決定是對您有利的決定，我們將會與您聯絡以為您安排服務或給付。

### 受理針對非承付藥物手冊中處方藥申請的獨立審查組織

若您提出申訴，以獲得非承付藥物手冊中的處方藥，但我們作出對您不利的裁決，則您可申請由獨立審查組織 (**Independent Review Organization, IRO**) 審查您的申訴。您必須在收到我們決定函後的 **180 天內**提交由 **IRO** 執行審查的申請。

針對緊急 **IRO** 審查申請，我們會在 **24 小時內**向您轉寄獨立審查人員作出的裁決。針對非緊急申請，我們會在 **72 小時內**向您轉寄獨立審查人員作出的裁決。若獨立審查人員作出對您不利的裁決，您可向保健計劃管理局提交投訴，詳如「保健計劃管理局」部分所述。您還可提出獨立醫療審查申請，詳如「獨立醫療審查」部分所述。

### 加急審查

若您希望我們以緊急方式審議您的申訴，請在您提出申訴時告知我們。

您必須以下列其中一種方式提交緊急申訴或由 **IRO** 執行審查的申請：

- 致電我們的加急審查單位免費電話 **1-888-987-7247 (TTY 711)**
- 將書面申請寄送至下列地址：  
**Kaiser Foundation Health Plan, Inc.**  
**Expedited Review Unit**  
**P.O. Box 23170**  
**Oakland, CA 94623-0170**
- 將書面申請傳真至我們的加急審查單位，免費傳真號碼是 **1-888-987-2252**
- 前往計劃設施的會員服務部門
- 造訪 **kp.org**——您可以在我們的網站上提出投訴或申訴，包括申請加急審查。

除非您的主治保健業者告訴我們您的申訴十分緊急，否則將由我們決定您的申訴是否緊急。

如果我們認定您的申訴並不緊急，我們將遵循《承保範圍說明書》、《保險證明》或其他計劃文件「申訴」一節中「標準程序」項下所描述的程序。一般而言，僅在下列其中一種情況屬實時，申訴才會視為是緊急情況：

- 採用標準程序可嚴重危害您的生命、健康或最大程度恢復功能的能力。
- 瞭解您病情的醫生認為，如果採用標準程序，會造成您產生劇烈疼痛，必須延長承保治療的療程才能加以有效控制。
- 瞭解您病情的醫生確定您的申訴是緊急的。

如果我們緊急回應您的申訴，我們會根據您的臨床狀況需要，儘快將我們的決定口頭通知給您，最晚不超過收到您的申訴後 **72 小時**。我們將在收到您申訴後的 **3 天內**寄給您一份有關我們決定的書面確認函。

如果我們作出對您不利的決定，我們會在信中解釋原因並向您說明繼續上訴的權利。

**註：**如果問題涉及對您健康嚴重的緊迫威脅（例如劇痛，或者可能死亡、截肢或重度傷

殘)，您可以隨時聯絡加州保健計劃管理部，電話是 **1-888-466-2219** 或 **1-877-688-9891** (TTY)，無需事先向我們提出申訴。

### 具約束力的仲裁

您有權對 Kaiser Permanente 及我們提供的醫護服務提出投訴。會員的大多疑慮可透過我們的投訴及申訴程序得到解決。但是，如果該流程未能令您滿意地解決問題，您可以要求由中立的第三方作出具約束力的仲裁。

入保時，會員同意使用具約束力的仲裁來解決爭議解決流程未能解決的某些問題，而不是透過陪審團或法院審判來解決。仲裁是廣泛使用的法院系統替代方法。仲裁不限制會員對以下各方提起訴訟的能力：Kaiser Permanente (Kaiser Foundation Health Plan, Inc.)、The Permanente Medical Group, Inc. (TPMG)、Southern California Permanente Medical Group (SCPMG)、及其保健業者、僱員等（統稱為「Kaiser Permanente」）。仲裁只不過是解決爭議的另一種方式。

獨立行政官辦公室 (Office of the Independent Administrator) 是負責處理該等仲裁的中立方。在獨立行政官的領導下，仲裁系統經過精心設計，可在 18 個月或更短時間內解決許多案件。獨立行政官已設立擁有將近 300 名獨立仲裁員的人才庫。大約三分之一的仲裁員是退休法官。仲裁員的決定對會員和 Kaiser Permanente 均具有約束力。

有關具約束力的仲裁的更多資訊，請參閱您的《承保範圍說明書》、《保險證明》或其他計劃文件。獨立行政官已發佈有關仲裁系統的年度報告，供公眾使用。可撥打電話 **213-637-9847** 聯絡獨立行政官。仲裁系統相關資訊可於獨立行政官辦公室網站 [oia-kaiserarb.com](http://oia-kaiserarb.com) (英文) 上找到。

### 保健計劃管理局

加州保健計劃管理局負責管理保健服務計劃。如果您對您的保健計劃有任何不滿，您應該先致電您的保健計劃，電話是 **1-800-464-4000** (英語與150多種語言的口譯服務)，**1-800-788-0616** (西班牙語)，**1-800-757-7585** (華語方言)，或**711 (TTY)**，並在聯絡保健計劃管理局之前使用保健計劃的申訴程序。使用此申訴程序並不會剝奪您可能擁有的任何法定權利或者您可能有的資格獲得的任何救濟。

如果您需要協助處理涉及緊急情況的抱怨、保健計劃未就您的抱怨提出令您滿意的解決方案，或者您的抱怨在超過30天後仍未獲得解決，您可以致電保健計劃管理局尋求協助。您還可能符合獨立醫療審查 (IMR) 的資格。

如果您有資格申請IMR，IMR程序將對保健計劃就服務或治療在醫療上的必要性的決定，實驗性或研究性治療的承保決定，以及急診或緊急醫療服務的支付爭議進行公正的審查。管理局還提供免費電話 **(1-888-466-2219)**，並為聽障及語障人士設立了TTY專線 **(1-877-688-9891)**。管理局的網站[www.dmhc.ca.gov](http://www.dmhc.ca.gov) (英文) 上提供投訴表格、IMR申請表以及說明。

# 殘障會員指南

**Kaiser Permanente** 致力為所有會員和訪客提供可便利獲取的服務。此處所提供的資訊為您介紹可用的資源，幫助您規劃您在全州各個設施的就診或住院。

## Kaiser Permanente 設施便利尋路方式

為了踐行提供可便利獲取的服務和計劃的承諾，我們提供 2 種 Kaiser Permanente 設施便利尋路方式。

- 在 **kp.org** 上，您將能夠找到便利方向指示。點選「**Doctors & Locations**」（醫生和地點）選項卡，然後點選「**Locations**」（地點）。輸入您的搜尋條件，點選「**Search**」（搜尋），然後點選您想要前往的地點的「**Directions**」（指示）。
- 對於行動裝置用戶，我們的移動應用程式擁有十分便利的「**Directions to Here**」（前往此處的指示）功能。選擇您想要前往的設施，然後點選「**Directions to Here**」（前往此處的指示）和「**Start**」（開始）按鍵。該功能將使用語音分段指引您（駕車、乘公車、步行）直到您抵達目的地。

## 其他格式

- **列印文件可以其他格式提供**  
大字版、盲文版、音訊版以及電子文件（可存取的 PDF 或 Microsoft Word 文件）可免費向殘障會員提供。製作其他格式的書面材料所需的時間有所不同，具體取決於複雜程度、類型、文件長度，以及材料是由內部或第三方供應商製作。通常，其他格式的書面材料將在 2 週或更短的時間內製作完成。一些文件，例如不含特定患者資料的線上 PDF，可供立即瀏覽或下載。
- **可存取線上 PDF（不含特定患者資訊）**  
非特定患者文件（例如不涉及或關於 Kaiser Permanente 會員或患者所進行的診所看診或治療的書面材料）可供立即瀏覽或下載，文件在 **kp.org** 網站上以可存取的 PDF 格式提供。該等文件也可應要求以其他格式提供，致電我們的會員服務

聯絡中心即可，服務時間為每週 7 天，每天 24 小時（節假日休息），電話是 **1-800-464-4000**（英語與 150 多種語言的口譯服務），**1-800-788-0616**（西班牙語），**1-800-757-7585**（華語方言），或 **711 (TTY)**。您也可登入 **kp.org**，線上聯絡我們——滾動至頁面底部，在「**Member Support**」（會員支援）下方，點選「**Member Services**」（會員服務部）。然後點選「**Contact Member Services**」（聯絡會員服務部）。

## • 含特定患者資訊的文件

涉及或關於 Kaiser Permanente 會員或患者所進行的診所看診或治療的書面材料，可向您的醫療保健業者或我們的會員服務聯絡中心（電話號碼列於前一段）請求，以其他格式製作並提供給您。

## 輔助器材和服務：

### • 溝通輔助

我們可向需要溝通協助的患者和訪客提供多種輔助器材和服務。對於失聰或聽障人士，我們免費提供手語傳譯服務。我們的傳譯員是溝通健康相關資訊方面的合資格人士。除了當面提供的手語傳譯服務，我們還免費向您提供以下輔助器材和服務：

- 實時文本輸入顯示器——  
例如 Ubi Duo
- 聽力輔助裝置 (Assistive Listening Devices, ALD)——例如 Pocket Talker（一種手持式擴音器，協助聽障人士進行對話）
- TTY（供失聰人士使用的無線電通訊裝置）
- 遠程視訊傳譯服務 (Video Remote Interpretation, VRI)\*
- 計算機輔助實時翻譯 (Computer Aided Real-Time Transcription, CART)
- 為失聰、失明會員提供的觸覺傳譯服務

註：這不是一份完整清單。可能會提供其他協助和服務，以滿足您的溝通需求。

\*請與保健業者或會員服務部確認，不同服務區的服务提供情況有所不同。

## 健康與養生

### ● 病症與疾病

獲取有關於從常見感冒到罕見病症的許多健康問題的醫生核准文章。或是連接至線上社區和支援小組並搜尋我們的健康百科。如欲獲得完整清單和查看本材料，請登入 **kp.org**。在「**Health & Wellness**」（健康與養生）選項卡下點選「**Conditions & diseases**」（病症與疾病）。

### ● 藥物與天然藥物

瀏覽有關於處方藥、非處方藥、補充品（如草藥和維他命）的材料。您可以瞭解其作用方式、潛在副作用等等。如欲查看此材料或使用該等工具，請登入 **kp.org**。在「**Health & Wellness**」（健康與養生）選項卡下點選「**Drugs & natural medicines**」（藥物與天然藥物）。

### ● 承付藥物手冊（承保藥物）

加州 **Marketplace** 承付藥物手冊：瞭解更多有關於 **Kaiser Permanente** 透過 **Covered California** 提供哪些承保藥物以及這些承保藥物的承保等級。可存取 **PDF** 有英語、西班牙語和中文版本。登入 **kp.org**，點選「**Health & Wellness**」（健康與養生）選項卡，然後選擇「**Drugs & natural medicines**」（藥物與天然藥物）。然後點選「**Formulary**」（承付藥物手冊）。

### ● Medicare D 部分承付藥物手冊：

瞭解更多有關於 **Senior Advantage (HMO)** 和 **Senior Advantage Medicare Medi-Cal (HMO SNP)** 有哪些承保藥物以及這些承保藥物的承保等級。登入 **kp.org**，點選「**Health & Wellness**」（健康與養生）選項卡，然後選擇「**Drugs and natural medicines**」（藥物與天然藥物）。然後點選「**Covered drugs**」（承保藥物）和「**Medicare Part D formulary**」（Medicare D 部分承付藥物手冊）

可存取 **PDF** 文件包括以下方面的資訊：

- 2020 Kaiser Permanente Medicare D 部分承付藥物手冊
- 2020 年《承保範圍說明書》
- 承保範圍的確定

- Medicare D 部分藥物的幫助
- 投訴和上訴
- Kaiser Permanente 及其附屬藥房
- Medicare 藥物療法管理
- 藥房續配與郵購服務
- 品質保證與藥物使用管理
- 您在退保時的選擇
- 聯絡資訊
- 您可以透過聯絡會員服務部獲取盲文版、大字版或音訊版。

### ● 健康生活

瞭解您的健康風險的整體情況，並獲取幫助作出有關症狀、手術、檢查或藥物方面的決定。如需瀏覽或下載可存取文件，或獲取我們的實用工具、小貼士、資訊系列的音訊說明，請登入 **kp.org**。在「**Health & Wellness**」（健康與養生）選項卡下點選「**Live healthy**」（健康生活）。您將可以找到有關多種主題的可存取健康指南，包括：

- 兒童與青少年健康
- 補充與替代護理
- 情緒健康
- 健身
- 男性健康
- 營養與食譜
- 懷孕與新生兒
- 預防保健
- 戒菸
- 老年人健康
- 體重控制
- 女性健康

我們也提供眾多視訊與播音庫，並有可供下載的轉錄本。包括的主題有：

- 預先護理規劃
- 哮喘
- 糖尿病
- 運動

## 線上管理您的醫療護理

為便於獲取有關醫療紀錄、保健人員的訊息、約診、承保範圍和費用或藥房服務的資訊，只需登入 **kp.org** 並選擇所需資源即可。

- **約診**

線上約診，方便快捷。您也可以我們的預約中心瀏覽或取消即將來臨的約診，或瀏覽過去的看診記錄。

線上約診僅適用於基本護理醫生和眼科約診。

- **承保範圍與費用**

獲取有關於您的計劃與福利的重要資訊，下載表格，支付醫療帳單，以及更多功能。

- **醫療紀錄**

查看大部分檢查結果、疫苗接種歷史記錄、健康提醒等等。您可以下載與以下內容相關的存取 PDF：過敏護理、眼鏡處方、保健提醒、健康狀況概要、住院與跟進護理、免疫接種、持續健康狀況、過往看診資訊、個人行動計劃、問卷調查、檢查結果等。

- **訊息中心**

您可以向醫生診所發送電郵，安全、便捷地詢問常規問題。您也可以聯絡會員服務部以及我們的網站管理者。

- **藥房**

您可以管理您的處方，或在我們的藥品數據庫中瞭解特定的藥物、維他命或草藥。

## 會員服務部

所有主要醫療中心設施皆有會員服務部員工在現場親自為所有殘障相關需求提供協助，這些需求包括：其他格式、尋路指引、設施與醫療設備使用、傳譯員、協助裝置與服務、申訴、入保資格和財務責任問題、福利說明和 **kp.org** 造訪幫助。

## 會員服務聯絡中心

如果您有疑問或疑慮，請和我們的會員服務聯絡中心聯絡。

加州 **1-800-464-4000**（英語與 150 多種語言的口譯服務）

**1-800-788-0616**（西班牙語）

**1-800-757-7585**（華語方言） **711 (TTY)**

服務時間為每週 7 天，每天 24 小時（節假日休息）

Medicare 會員

**1-800-443-0815**

**711 (TTY)**

服務時間為每週 7 天，每天上午 8:00 至晚上 8:00。

## 線上資源和文件

在您登入 **kp.org** 後，滾動至頁面底部，在「**Member Support**」（會員支援）下方選擇「**Forms & Publications**」（表格和出版物）。

- **表格**

您可以為您或至親檢視存取的表格。其中包括：

- 索賠申請表
- 披露授權
- 健康資訊交流
- 藥房授權
- 《授權代表聲明書》
- 學生證明表

- **瀏覽或下載可存取的計劃服務與資訊文件，包括：**

- 承保範圍資訊
- 名錄
- 其他服務，如眼科護理、預防性服務、美容服務等

- **時事通訊和文章**

您可以瀏覽有關於健康生活的可存取材料。其中包括：

- 預防保健
- 《健康的開始》產前保健 (**Healthy Beginnings**) (產前通訊系列)
- 「健康的孩子、健康的未來」計劃 (**Healthy Kids, Healthy Futures**)
- 《HIV 健康事務》(**HIV Health Matters**)
- 健康日誌與追蹤

## 藥房服務

**Kaiser Permanente** 藥房為失明、視力低下，或是在記憶力、理解力和/或聽力方面有困難的會員，提供多種溝通格式和協助裝置，包括：

- 其他格式（盲文版、大字版、音訊、可存取 PDF 文件）。
- 大字版的處方標籤以及 **ScripTalk**（一種聽取式處方資訊裝置）可從醫療中心和線上藥房獲取。
- 聽力輔助裝置 (**ALD**) 如 **Pocket Talker**（一種手持式聽力擴音器）等。
- 美式手語語言傳譯 (**American Sign Language, ASL**)、**CART** 等。

如需其他資訊或協助：

- **致電您所在地的藥房**

您可致電我們的會員服務聯絡中心，獲取當地藥房的電話號碼，服務時間為每週 7 天，每天 24 小時（節假日休息），電話是 **1-800-464-4000**（英語與 150 多種語言的口譯服務），**1-800-788-0616**（西班牙語）或 **1-800-757-7585**（華語方言）。TTY 用戶請撥 **711**。

- **造訪 kp.org**

點選「**Doctors & Locations**」（醫生和地點）選項卡，然後點選「**Locations**」（地點），輸入搜尋條件，並點選「**Search**」（搜尋）。選擇您想要使用的地點，然後點選「**Pharmacy**」（藥房）。

- **使用線上藥房中心**

登入 **kp.org** 並點選「**Pharmacy**」（藥房）選項。然後從以下選項中選擇：

- **Find by Rx number**（透過 Rx 號碼尋找）
- **Pharmacy locator**（藥房定位器）
- **Transfer Rx**（轉移 Rx）
- **Drug formulary & encyclopedia**（承付藥物手冊與百科）
- **Drug formulary**（承付藥物手冊）

## 計劃與課程

我們的醫療中心提供在線和電話計劃、特惠價和課程。如欲進行選擇，請造訪 [kp.org](http://kp.org)，點選「Health & Wellness」（健康與養生）選項卡，並選擇「Programs & classes」（計劃和課程）。

您可以從以下選項中選擇：

- **Classes**（課程）
- **Therapy and support groups**（療法與互助小組）
- **Individual counseling**（個人輔導）
- **Telephone coaching**（電話輔導員）
- **Wellness products**（養生產品）

課程包括但不限於：

- 糖尿病
- 健身與鍛煉
- 健康睡眠
- 心臟健康
- 疼痛管理
- 育兒
- 戒菸
- 體重控制

經請求並合理提前通知，您或您的一名同伴可以獲取溝通特殊照顧，包括但不限於其他格式的文件（盲文版、大字版、音訊版、可存取電子文件）、聽力擴音裝置、手語傳譯服務、加字幕的和/或音訊轉錄的視訊和視訊文字版本；請聯絡您的當地健康教育部門或健康生活中心。

請向您當地的健康教育部門或促進健康生活中心確認具體課程與時間安排。

## 服務型動物

**Kaiser Permanente** 歡迎服務型動物進入其設施。禁止使用其他動物（包括提供安慰、情感支援或犯罪威懾的動物）。

## 技術使用

**Kaiser Permanente** 致力於為所有會員，包括身有殘障的會員，提供能夠便利獲取且易於使用的數字資源。我們不斷審閱並修改我們的網站和應用程式，改進它們對於那些使用協助技術者的使用便利性。**Kaiser Permanente** 遵循網頁內容無障礙指南 (**Web Content Accessibility Guidelines, WCAG**) 第 2.0 版符合性級別 **AA** 成功標準。

### • 我們的網站，[kp.org](http://kp.org)

使用便利性是我們的網頁開發週期中的一部分。開發團隊將網站設計成易於存取和使用，我們的數位無障礙團隊使用 **JAWS** 和 **NVDA** 螢幕讀取軟體來評估所有網頁的便利性。**Kaiser Permanente** 在其使用便利性資訊頁面提供有關螢幕閱讀器和瀏覽器組合的建議。

### • **Kaiser Permanente** 移動應用程式

使用便利性也是我們的移動應用程式開發週期中的一大重要組成部分。開發團隊將網站設計成易於獲取和使用，我們的數位無障礙團隊和產品質量測試員使用 **VoiceOver** 來評估所有 **iOS** 應用程式的螢幕顯示。我們將所有本地應用程式（行動裝置）設計成具有適合於視力能力低下的會員的適當對比度和文字大小。

### • **Kaiser Permanente** 設施的技術

**Kaiser Permanente** 在其醫療中心使用多種技術為會員提供資訊和服務。我們設計、選擇和安裝這些技術，以便我們儘可能多的會員可以使用它們。但是，這些技術不能代替一對一的幫助。如果您不知道如何使用在就診期間遇到的任何技術，我們的員工將在隨時為您提供幫助。

### • 需要協助嗎？

如果您在使用我們的網站 [kp.org](http://kp.org) 或移動應用程式時遇到任何便利性問題，您可致電網站支援幫助熱線 **1-800-556-7677** 來獲取幫助，服務時間為週一至週五，上午 **6:00** 至晚上 **7:00**；週六週日，上午 **7:00** 至下午 **3:00**（節假日休息）。該幫助熱線提供實時的一對一協助和疑難解答。

## 語言協助

當您致電與我們聯絡或前來就診接受服務時，我們希望能夠使用您最慣用的語言與您溝通。只要是在營業時間範圍內，我們每週 7 天，每天 24 小時均提供包括手語在內的免費口譯服務。

如果您或您的家人／看護人需要協助取得包括手語在內的口譯服務，我們將會為您提供合格口譯服務。我們非常不鼓勵您使用家人、朋友或未成年者作為口譯員。

我們的電話中心有會說西班牙語、粵語、普通話及其他華語方言的口譯員。我們的大多數設施均有會說一種以上語言的工作人員，他們受過專門訓練，可為您進行口譯並解釋醫學名詞及醫療程序。我們許多醫護人員也會說一種以上的語言。如果您前往我們的某設施就診，而該設施內沒有人會說您的語言，我們可以透過電話提供超過 150 種以上語言的口譯服務。如果您需要手語口譯員，口譯員可透過視訊或在現場提供服務。

如果您需要您語言版本的保健計劃資料，您可申請翻譯。根據您的視力或聽力需求，您也可取得大字版或其他格式的保健計劃資料。如欲了解關於其它格式及輔助器材的更多詳情，請參閱標題為「殘障會員指南」。若有需要，我們還可根據您的語言、文化及任何特殊需求為您轉介適當的社區資源。總之，無論您需要何種協助，請儘管告訴我們。

如欲進一步瞭解上述服務或者您的需求未獲得滿足，請致電會員服務聯絡中心，服務時間為每週 7 天，每天 24 小時（假日休息），電話號碼 **1-800-757-7585**（華語方言）或 **711**（聽障及語障電話專線）。

如果您是聽障及語障電話專線使用者且您需要與 Kaiser Permanente 設施聯絡，請撥打 **711** 並請接線員為您傳遞訊息。



## 無歧視公告

Kaiser Permanente禁止以年齡、人種、族裔、膚色、原國籍、文化背景、血統、宗教、性別、性別認同、性別表達、性取向、婚姻狀況、生理或心理殘障、付款來源、遺傳資訊、公民身份、主要語言或移民身份為由而歧視任何人。

會員服務聯絡中心每週七天每天24小時提供語言協助服務（節假日除外）。本機構在全部營業時間內免費為您提供口譯，包括手語服務，以及殘障人士輔助器材和服務。我們還可為您和您的親友提供使用本機構設施與服務所需要的任何特別協助。您還可免費索取翻譯成您的語言的資料，以及符合您需求的大號字體或其他格式的版本。若需更多資訊，請致電 **1-800-757-7585**（TTY專線使用者請撥**711**）。

申訴指任何您或您的授權代表透過申訴程序來表達不滿的做法。例如，如果您認為自己受到歧視，即可提出申訴。若需瞭解適用於自己的爭議解決選項，請參閱《承保範圍說明書》(*Evidence of Coverage*)或《保險證明書》(*Certificate of Insurance*)，或諮詢會員服務代表。如果您是 Medicare、Medi-Cal、高風險醫療保險計劃 (Major Risk Medical Insurance Program, MRMIP)、Medi-Cal Access、聯邦僱員健康保險計劃 (Federal Employees Health Benefits Program, FEHBP) 或 CalPERS 會員，採取上述行動尤其重要，因為您可能有不同的爭議解決選項。

您可透過以下方式提出申訴：

- 在健康保險計劃服務設施的會員服務處填寫《投訴或福利索賠/申請表》（地址見《健康服務指南》(Your Guidebook) 或我們網站**kp.org**上的服務設施名錄）
- 將書面申訴信郵寄到健康保險計劃服務設施的會員服務處（地址見《健康服務指南》或我們網站**kp.org**上的服務設施名錄）
- 致電我們的會員服務聯絡中心，免費電話號碼是**1-800-757-7585**（TTY專線請撥**711**）
- 在我們的網站上填寫申訴表，網址是**kp.org**

如果您在提交申訴時需要協助，請致電我們的會員服務聯絡中心。

涉及人種、膚色、原國籍、性別、年齡或殘障歧視的一切申訴都將通知Kaiser Permanente的民權事務協調員。您也可與Kaiser Permanente的民權事務協調員直接聯絡，地址：  
One Kaiser Plaza, 12th Floor, Suite 1223, Oakland, CA 94612。

您還可以電子方式透過民權辦公室的投訴入口網站向美國健康與公共服務部民權辦公室提出民權投訴，網址是 [ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf](https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf) 或者按照如下資訊採用郵寄或電話方式聯絡：U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue SW, Room 509F, HHH Building, Washington, D.C. 20201, 1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TDD)。投訴表可從網站 [hhs.gov/ocr/office/file/index.html](https://hhs.gov/ocr/office/file/index.html) 下載。

**Kaiser Foundation Health Plan, Inc.**  
1950 Franklin St.  
Oakland, CA 94612-5190

