

# 2025

## 福利摘要

### SCAN Connections (HMO D-SNP)

洛杉磯郡、河濱郡、聖貝納迪諾郡和聖地牙哥郡 (Los Angeles, Riverside, San Bernardino, and San Diego Counties)

2025 年 1 月 1 日 - 2025 年 12 月 31 日

SCAN Connections (HMO D-SNP) 是一項與 Medicare 及加州 Medi-Cal (Medicaid) 計劃簽有合約的 HMO 計劃。能否參保 SCAN Health Plan 視合約續簽情況而定。

所提供的福利資訊並未列出我們承保的所有服務，也未列出每項限制或排除情況。如需獲得我們承保服務的完整清單，請撥打本文檔所列的電話號碼致電我們的會員服務部或在 [www.scanhealthplan.com](http://www.scanhealthplan.com) 線上索取《會員手冊》。



# 福利摘要

本文檔簡要概述了 SCAN Connections 所涵蓋的福利和服務。其中包括常見問題的解答、重要的聯絡資訊、所提供福利和服務的概述，以及有關您作為 SCAN Connections 會員的權利的資訊。關鍵術語及其定義按字母順序載於《會員手冊》的最後一章中。

## 目錄

A. 免責聲明.....	1
B. 常見問題 (FAQ) .....	5
C. 承保服務清單.....	9
D. SCAN Connections 之外承保的福利 .....	28
E. SCAN Connections、Medicare 和 Medi-Cal 不承保的服務.....	29
F. 您作為計劃會員的權利.....	30
G. 如何對被拒絕、延遲或修改的服務提出投訴或上訴.....	32
H. 如果懷疑存在欺詐行為，該如何處理.....	32
關於 SCAN Connections.....	33

**?** 如有疑問，請致電 SCAN Connections (HMO D-SNP)，電話：1-866-722-6725 (TTY 使用者可致電 711)。10月1日至3月31日期間的服務時間為上午8點至晚上8點，每週七天。4月1日至9月30日期間的服務時間為週一至週五，上午8點至晚上8點。在節假日及營業時間之外收到的訊息將在一個工作日內回覆。此為免付費電話。如需更多資訊，請瀏覽 [www.scanhealthplan.com](http://www.scanhealthplan.com)。

## A. 免責聲明

以下是 SCAN Connections 在 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期間承保的保健服務摘要。這只是一份摘要。請閱讀《會員手冊》瞭解完整的福利清單。

- 如果您想獲得 SCAN Connections 《會員手冊》，您可以在我們的網站 [www.scanhealthplan.com](http://www.scanhealthplan.com) 上找到此文件，或致電 SCAN Connections 會員服務部要求為您寄送一份副本，電話：1-866-722-6725（TTY 使用者可致電 711）。10 月 1 日至 3 月 31 日期間的服務時間為上午 8 點至晚上 8 點，每週七天。4 月 1 日至 9 月 30 日期間的服務時間為週一至週五上午 8 點至晚上 8 點。
- SCAN Connections (HMO D-SNP) 是一項與 Medicare 及加州 Medi-Cal (Medicaid) 計劃簽有合約的 HMO 計劃。能否參保 SCAN Health Plan 視合約續簽情況而定。
- SCAN Connections 是一項協調護理計劃。SCAN Connections 適用於同時從州和 Medicare 獲得醫療援助的任何人。
- 在 SCAN Connections 下，您可以透過一項保健計劃獲得 Medicare 和 Medi-Cal 服務。
- 您可以要求透過網絡內郵購快遞計劃將處方藥送達您的家中。Express Scripts Pharmacy<sup>SM</sup> 是我們的首選郵購藥房。您可以選擇任何一間網絡內郵購藥房配取處方藥，但選擇首選郵購藥房可能享有更實惠的價格。一般而言，您可在 Express Scripts 郵購藥房接獲訂單後 14 天內收到您的處方藥。如果您在此時限內沒有收到您的處方藥，請聯絡 SCAN Health Plan 會員服務部。對於郵購處方藥，您可撥打 1-866-553-4125 聯絡 Express Scripts 藥房，選擇參加一項自動重配計劃，服務時間為每週 7 天，每天 24 小時。TTY 使用者可致電 711。您可以隨時取消自動配送。我們的網絡中還有其他藥房供您選擇。
- SCAN Health Plan 為殘障人士提供免費協助和服務以幫助他們與我們進行有效溝通，例如合格的手語翻譯員以及其他格式（大號字體、音訊、無障礙電子格式、其他格式）的書面資訊。
- 有關 Medicare 的更多資訊，您可以閱讀 *Medicare 與您 (Medicare & You)* 手冊。它總結了 Medicare 的福利、權益和保障，並且回答了關於 Medicare 的常見問題。您可透過 Medicare 網站 ([www.medicare.gov](http://www.medicare.gov)) 或致電 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) 索取，服務時間為每週 7 天，每天 24 小時。TTY 使用者可致電 1-877-486-2048。如需有關 Medi-Cal 的更多資訊，您可以瀏覽加州衛生保健服務部 (DHCS) 網站 ([www.dhcs.ca.gov/](http://www.dhcs.ca.gov/))，或者聯絡 Medi-Cal 監察官辦公室，電話：1-888-452-8609，服務時間：週一至週五，上午 8 點至下午 5 點。您也可以致電專為同時擁有 Medicare 和 Medi-Cal 的人士服務的監察官，電話：1-855-501-3077，服務時間：週一至週五，上午 9 點至下午 5 點。
- 此文檔有其他格式可免費索取，例如大字版、盲文或音訊。撥打免費電話 1-866-722-6725（TTY 使用者可致電 711）。10 月 1 日至 3 月 31 日期間的服務時間為上午 8 點至晚上 8 點，每週七天。4 月 1 日至 9 月 30 日期間的服務時間為週一至週五，上午 8 點至晚上 8 點。此為免付費電話。
- SCAN Health Plan 為主要語言不是英語的人士提供免費語言服務，例如合格的口譯員和用其他語言編寫的資訊。
- 如果出現以下情況，請致電 SCAN 會員服務部：
  - 您希望以英語以外的語言或其他格式獲取材料。

本節將在下一頁繼續

**?** 如有疑問，請致電 SCAN Connections (HMO D-SNP)，電話：1-866-722-6725（TTY 使用者可致電 711）。10 月 1 日至 3 月 31 日期間的服務時間為上午 8 點至晚上 8 點，每週七天。4 月 1 日至 9 月 30 日期間的服務時間為週一至週五，上午 8 點至晚上 8 點。在節假日及營業時間之外收到的訊息將在一個工作日內回覆。此為免付費電話。如需更多資訊，請瀏覽 [www.scanhealthplan.com](http://www.scanhealthplan.com)。

- **Arabic:** إننا نقدم خدمات المترجم الفوري المجانية للإجابة عن أي أسئلة لديك تتعلق بخططنا الصحية أو جدول الدواء. سيقوم شخص ما يتحدث العربية 1-866-722-6725 للحصول على مترجم فوري، ليس عليك سوى الاتصال بنا على الرقم بمساعدتك. هذه الخدمة المجانية.
- **Armenian:** Առողջութեան կամ դեղերի ծրագրի վերաբերյալ որևէ հարց առաջանալու դեպքում կարող եք օգտվել անվճար թարգմանչական ծառայությունից: Թարգմանչի ծառայությունից օգտվելու համար զանգահարե՛ք 1-866-722-6725 հեռախոսահամարով: Ձեզ կօգնի հայերենին տիրապետող մեր աշխատակիցը: Ծառայությունն անվճար է:
- **Chinese Cantonese (Traditional):** 我們提供免費的口譯服務，以解答您對我們的健康或藥物計劃可能有的任何問題。如需獲得口譯服務，請致電 1-866-722-6725 聯絡我們。我們有會說中文的工作人員可以為您提供幫助。這是一項免費服務。
- **Chinese Mandarin (Simplified):** 我们提供免费的口译服务，以解答您对我们的健康或药物计划可能有的任何问题。如需获得口译服务，请致电 1-866-722-6725 联系我们。我们有会说中文的工作人员可以为您提供帮助。这是一项免费服务。
- **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 1-866-722-6725. Someone who speaks English can help you. This is a free service.
- **French Creole:** Nou genyen sèvis entèprèt gratis pou reponn tout kesyon ou ta genyen konsènan plan sante oswa medikaman nou yo. Pou w jwenn yon entèprèt, jis rele nou nan 1-866-722-6725. Yon moun ki pale Kreyòl kapab ede w. Sa a se yon sèvis ki gratis.
- **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 1-866-722-6725. Quelqu'un parlant français pourra vous aider. Ce service est gratuit.
- **German:** Unser kostenloser Dolmetscherservice beantwortet Ihre Fragen zu unserem Gesundheits- und Arzneimittelpflichtplan. Unsere Dolmetscher erreichen Sie unter 1-866-722-6725. Man wird Ihnen dort auf Deutsch weiterhelfen. Dieser Service ist kostenlos.
- **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 1-866-722-6725 पर फोन करें. कोई व्यक्ति जो हिन्दी बोलता है आपकी मदद कर सकता है. यह एक मुफ्त सेवा है.
- **Hmong:** Peb muaj cov kev pab cuam txhais lus los teb koj cov lus nug uas koj muaj txog ntawm peb lub phiaj xwm kho mob thiab tshuaj kho mob. Kom tau txais tus kws txhais lus, tsuas yog hu peb ntawm 1-866-722-6725. Muaj qee tus neeg hais lus Hmoob tuaj yeem pab tau koj. Qhov no yog kev pab cuam pab dawb.
- **Hmong-Mien:** Peb muaj kev pab cuam txhais lus pub dawb los teb cov lus nug uas koj muaj txog ntawm peb lub phiaj xwm kev noj qab haus huv los sis phiaj xwm tshuaj kho mob. Kom tau txais tus kws txhais lus, tsuas yog hu peb ntawm 1-866-722-6725. Muaj tus neeg hais lus Hmoob tuaj yeem pab tau koj. Qhov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

本節將在下一頁繼續

**?** 如有疑問，請致電 SCAN Connections (HMO D-SNP)，電話：1-866-722-6725 (TTY 使用者可致電 711)。10月1日至3月31日期間的服務時間為上午8點至晚上8點，每週七天。4月1日至9月30日期間的服務時間為週一至週五，上午8點至晚上8點。在節假日及營業時間之外收到的訊息將在一個工作日內回覆。此為免付費電話。如需更多資訊，請瀏覽 [www.scanhealthplan.com](http://www.scanhealthplan.com)。

- **Italian:** È disponibile un servizio di interpretariato gratuito per rispondere a eventuali domande sul nostro piano sanitario e farmaceutico. Per usufruire di un interprete, contattare il numero 1-866-722-6725. Un nostro incaricato che parla Italiano Le fornirà l'assistenza necessaria. È un servizio gratuito.
- **Japanese:** 当社の健康保険と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をご用意しています。通訳をご利用になるには 1-866-722-6725 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。
- **Korean:** 당사는 의료 보험 또는 약품 보험에 관한 질문에 대해 드리고자 무료 통역 서비스를 제공하고 있습니다. 통역 서비스를 이용하려면 전화 1-866-722-6725번으로 문의해 주십시오. 한국어를 하는 담당자가 도와 드릴 것입니다. 이 서비스는 무료로 운영됩니다.
- **Lao:** ພວກເຮົາມີການບໍລິການນາຍພາສາພາສາລາວ ເພື່ອຕອບຄໍາຖາມທີ່ທ່ານອາດຈະມີກ່ຽວກັບສຸຂະພາບ ຫຼື ແຜນການຢາຂອງພວກເຮົາ. ເພື່ອຮັບເອົານາຍພາສາ, ພາຍໃຈຕໍ່ໂທຫາພວກເຮົາທີ່ 1-866-722-6725. ບາງຄົນທີ່ເວົ້າພາສາລາວສາມາດຊ່ວຍທ່ານໄດ້. ນີ້ແມ່ນການບໍລິການພາສາລາວ.
- **Mon-Khmer, Cambodian:** យើងខ្ញុំមានសេវាអ្នកបកប្រែផ្ទាល់មាត់ដោយមិនគិតថ្លៃចាំឆ្លើយរាល់សំណួរដែលអ្នកអាចមានអំពីសុខភាពឬផែនការឱសថរបស់យើងខ្ញុំ។ ដើម្បីទទួលបានអ្នកបកប្រែ គ្រាន់តែហៅទូរស័ព្ទមកយើងខ្ញុំតាមរយៈលេខ 1-866-722-6725។ មានគេដែលនិយាយភាសាខ្មែរអាចជួយលោកអ្នកបាន។ សេវាកម្មនេះមិនគិតថ្លៃទេ។
- **Persian:** ما خدمات مترجم رایگان داریم تا به هر سوالی که ممکن است در مورد برنامه بهداشتی یا داروهای ما داشته باشید پاسخ دهیم. توجه: شخصی که به زبان فارسی صحبت می کند، تماس بگیرید. 1-866-722-6725 برای آن که مترجم دریافت کنید فقط کافیس با شماره می تواند به شما کمک کند. این یک سرویس رایگان است.
- **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 1-866-722-6725. Ta usługa jest bezpłatna.
- **Portuguese:** 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 1-866-722-6725. Irá encontrar alguém que fale português para o ajudar. Este serviço é gratuito.
- **Punjabi:** ਸਾਡੀ ਸਿਹਤ ਜਾਂ ਦਵਾਈ ਯੋਜਨਾ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਡੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਵਾਲਾਂ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਮੁਫਤ ਦੁਭਾਸ਼ੀਆ ਸੇਵਾਵਾਂ ਹਨ। ਕੋਈ ਦੁਭਾਸ਼ੀਆ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ, ਬੱਸ ਸਾਨੂੰ 1-866-722-6725 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ। ਕੋਈ ਵਿਅਕਤੀ ਜੋ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦਾ ਹੈ, ਉਹ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਇੱਕ ਮੁਫਤ ਸੇਵਾ ਹੈ।
- **Russian:** Если у вас возникнут вопросы относительно плана медицинского обслуживания или обеспечения лекарственными препаратами, вы можете воспользоваться нашими бесплатными услугами переводчиков. Чтобы воспользоваться услугами переводчика, позвоните нам по номеру 1-866-722-6725. Вам окажет помощь сотрудник, который говорит на русском языке. Данная услуга бесплатная.

本節將在下一頁繼續

**?** 如有疑問，請致電 SCAN Connections (HMO D-SNP)，電話：1-866-722-6725 (TTY 使用者可致電 711)。10月1日至3月31日期間的服務時間為上午8點至晚上8點，每週七天。4月1日至9月30日期間的服務時間為週一至週五，上午8點至晚上8點。在節假日及營業時間之外收到的訊息將在一個工作日內回覆。此為免付費電話。如需更多資訊，請瀏覽 [www.scanhealthplan.com](http://www.scanhealthplan.com)。

- **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, llame al 1-866-722-6725. Alguien que hable español le podrá ayudar. Este es un servicio gratuito.
- **Tagalog:** Mayroon kaming mga libreng serbisyo ng interpreter upang masagot ang anumang katanungan ninyo hinggil sa aming planong pangkalusugan o panggagamot. Upang makakuha ng interpreter, tawagan lamang kami sa 1-866-722-6725. Maaari kayong tulungan ng isang nakakapagsalita ng Tagalog. Ito ay libreng serbisyo.
- **Thai:** เรามีบริการล่ามฟรีเพื่อตอบข้อสงสัยต่าง ๆ ที่คุณอาจมีเกี่ยวกับแผนสุขภาพและด้านเภสัชกรรมของเรา ขอความช่วยเหลือจากล่ามโดยโทรติดต่อเราที่หมายเลข 1-866-722-6725 เจ้าหน้าที่ในภาษาไทยจะเป็นผู้ให้บริการโดยไม่มีค่าใช้จ่ายใด ๆ
- **Ukrainian:** Ми надаємо безкоштовні послуги усного перекладача, який відповість на будь-які ваші запитання щодо нашого плану медичного обслуговування або лікарського забезпечення. Щоб отримати послуги перекладача, просто зателефонуйте нам за номером 1-866-722-6725. Вам може допомогти людина, яка володіє українською мовою. Ця послуга безкоштовна.
- **Vietnamese:** Chúng tôi có dịch vụ thông dịch miễn phí để trả lời bất kỳ câu hỏi quý vị có thể có về chương sức khỏe và chương trình thuốc men. Để được thông dịch, chỉ cần gọi theo số 1-866-722-6725. Người nói Tiếng Việt có thể trợ giúp quý vị. Đây là dịch vụ miễn phí.

**?** 如有疑問，請致電 SCAN Connections (HMO D-SNP)，電話：1-866-722-6725（TTY 使用者可致電 711）。10月1日至3月31日期間的服務時間為上午8點至晚上8點，每週七天。4月1日至9月30日期間的服務時間為週一至週五，上午8點至晚上8點。在節假日及營業時間之外收到的訊息將在一個工作日內回覆。此為免付費電話。如需更多資訊，請瀏覽 [www.scanhealthplan.com](http://www.scanhealthplan.com)。

## B. 常見問題 (FAQ)

下表列出各項常見問題。

常見問題	答案
什麼是 Medicare-Medi-Cal 計劃？	Medicare-Medi-Cal 計劃是一項與 Medicare 和 Medi-Cal 簽訂合約的保健計劃，為參保人提供這兩項計劃的福利。它適用於 65 歲及以上的人士。Medicare-Medi-Cal 計劃是一個由醫生、醫院、藥房、長期服務和支援 (LTSS) 提供者以及其他服務提供者組成的組織。它還設有護理協調員來協助您管理所有服務提供者以及服務和支援。他們一起協作，為您提供所需的護理。
我能否在 SCAN Connections 中獲得與現在相同的 Medicare 和 Medi-Cal 福利？	<p>您將直接從 SCAN Connections 獲得大部分承保的 Medicare 和 Medi-Cal 福利。您將與一個服務提供團隊合作，他們將幫助確定哪些服務最能滿足您的需求。這意味著您現在獲得的某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產生改變。您也可像現在一樣，直接從州或郡級機構獲得保健計劃以外的其他福利，例如專科精神健康和物質濫用障礙服務或區域中心服務。</p> <p>在您參保 SCAN Connections 後，您和您的護理團隊將一起制定一個個人護理計劃，以滿足您的健康和支援需求，並反映您的個人喜好和目標。</p> <p>如果您是本計劃的新會員，並且正在使用 SCAN Connections 通常不承保的任何 Medicare D 部分處方藥，您可以在參保後的前 90 天內獲得最多 30 天的臨時供藥（適用於不住在長期護理機構的會員）或 31 天的臨時供藥（適用於住在長期護理機構的會員）。我們將協助您轉換至其他藥物，或在有醫療必需性時，為 SCAN Connections 申請例外以便承保您的藥物。如需更多資訊，請撥打本頁底部列出的電話號碼聯絡會員服務部。</p>

本節將在下一頁繼續

**?** 如有疑問，請致電 SCAN Connections (HMO D-SNP)，電話：1-866-722-6725 (TTY 使用者可致電 711)。10 月 1 日至 3 月 31 日期間的服務時間為上午 8 點至晚上 8 點，每週七天。4 月 1 日至 9 月 30 日期間的服務時間為週一至週五，上午 8 點至晚上 8 點。在節假日及營業時間之外收到的訊息將在一個工作日內回覆。此為免付費電話。如需更多資訊，請瀏覽 [www.scanhealthplan.com](http://www.scanhealthplan.com)。



## 常見問題

## 答案

我可以去看我現在看的醫生嗎？

通常是可行的。如果您的服務提供者（包括醫生、醫院、治療師、藥房和其他保健服務提供者）與 SCAN Connections 合作並與我們簽訂合約，您可以繼續使用他們的服務。

- 與我們簽訂合約的服務提供者屬於「網絡內」的服務提供者。網絡服務提供者參與我們的計劃。這意味著他們接受我們計劃的會員，並提供我們計劃承保的服務。您必須使用 **SCAN Connections** 網絡內的服務提供者。如果您使用不在我們網絡內的服務提供者或藥房，本計劃可能不會支付這些服務或藥物的費用。
- 如果您需要急症護理或緊急醫療護理或區域外透析服務，您可以使用 SCAN Connections 計劃外的服務提供者。如果您出現需要立即就醫的醫療症狀，我們的計劃還承保全球範圍內的急症護理和緊急服務。這不包括醫生診室就診。
- 如果您目前正在接受 SCAN Connections 網絡外服務提供者的治療，或者與 SCAN Connections 網絡外的服務提供者建立了關係，請致電會員服務部以確認保持聯絡並要求繼續提供護理。
- 繼續提供護理 (COC) 適用於需要額外協助以確保不間斷護理和安全過渡服務的會員。

### 重要的 COC 資訊：

- COC 請求由您與您的主治醫生 (PCP) 一起提出。
- 您必須滿足特定條件才能獲得 COC 服務。請參閱 SCAN Connections 《會員手冊》瞭解更多詳情。
- COC 服務涵蓋了 PCP、專科醫生和特定的服務提供者/服務。
- COC 僅適用於承保的 SCAN Connections 福利/服務。

要瞭解您的醫生是否在本計劃網絡內，請撥打本頁底部列出的電話號碼聯絡會員服務部，或閱讀本計劃網站 [www.scanhealthplan.com](http://www.scanhealthplan.com) 上的 SCAN Connections 「醫療服務提供者與藥房目錄」 (Provider & Pharmacy Directory)。

如果您剛參保 SCAN Connections，我們將與您一起制定一個個人護理計劃，以滿足您的需求。

本節將在下一頁繼續

**?** 如有疑問，請致電 SCAN Connections (HMO D-SNP)，電話：1-866-722-6725 (TTY 使用者可致電 711)。10月1日至3月31日期間的服務時間為上午8點至晚上8點，每週七天。4月1日至9月30日期間的服務時間為週一至週五，上午8點至晚上8點。在節假日及營業時間之外收到的訊息將在一個工作日內回覆。此為免付費電話。如需更多資訊，請瀏覽 [www.scanhealthplan.com](http://www.scanhealthplan.com)。

常見問題	答案
什麼是 SCAN Connections 護理協調員？	SCAN Connections 護理協調員是您的主要聯絡人。此人負責協調您的所有服務提供者和服務，並確保您獲得所需的服務。
什麼是長期服務和支援 (LTSS)？	長期服務和支援 (LTSS) 是為需要協助完成日常生活任務的人提供的服務，例如洗澡、如廁、穿衣、做飯和服藥。這些服務大多在您的家中或社區提供，但也可以在療養院或醫院提供。在某些情況下，可能會由郡或其他機構管理這些服務，您的護理協調員或護理團隊將與該機構合作。
什麼是多用途長者服務計劃 (MSSP)？	這不是 SCAN Connections 的承保福利。
如果我需要某項服務，但 SCAN Connections 網絡中沒有人可以提供該服務，會怎麼樣？	大多數服務將由我們的網絡內服務提供者提供。如果您需要的服務無法在我們的網絡內提供，SCAN Connections 將支付網絡外服務提供者的費用。
SCAN Connections 在哪裡提供服務？	本計劃的服務區域包括：洛杉磯郡、河濱郡、聖貝納迪諾郡和聖地牙哥郡。您必須居住在這些地區才能參保本計劃。
什麼是事先授權？	<p>事先授權指在獲得服務之前，需要獲得 SCAN Connections 的批准，才能尋求我們網絡外的服務，或者獲得我們的網絡通常不承保的服務。如果您未獲得事先授權，SCAN Connections 可能不會承保有關服務、程序、用品或藥物。</p> <p>如果您需要急症護理或緊急醫療護理或區域外透析服務，您無需事先獲得事先授權。SCAN Connections 可為您或您的服務提供者提供一份清單，讓您知道哪些服務或程序需要獲得 SCAN Connections 的事先授權。如果您對特定服務、程序、用品或藥物是否需要事先授權有任何疑問，請致電本頁底部所列號碼聯絡會員服務部尋求幫助。</p>

本節將在下一頁繼續

**?** 如有疑問，請致電 SCAN Connections (HMO D-SNP)，電話：1-866-722-6725 (TTY 使用者可致電 711)。10月1日至3月31日期間的服務時間為上午8點至晚上8點，每週七天。4月1日至9月30日期間的服務時間為週一至週五，上午8點至晚上8點。在節假日及營業時間之外收到的訊息將在一個工作日內回覆。此為免付費電話。如需更多資訊，請瀏覽 [www.scanhealthplan.com](http://www.scanhealthplan.com)。

常見問題	答案
什麼是轉診？	轉診指必須經您的主治醫生 (PCP) 批准，才能由您 PCP 以外的人士為您看診。轉診與事先授權不同。如果您未獲得您 PCP 的轉診，SCAN Connections 可能不會承保該服務。SCAN Connections 可為您提供一份清單，讓您知道哪些服務需要事先獲得您的 PCP 轉診。 請參閱《會員手冊》，詳細瞭解何時需要獲得您的 PCP 轉診。
在 SCAN Connections 下，我是否需要支付月費（也稱為保費）？	不需要。由於您享有 Medi-Cal，您無需就您所獲的健康保險支付任何月費，包括 Medicare B 部份保費。
作為 SCAN Connections 的會員，我是否需要支付自付額？	不需要。在 SCAN Connections 中，您無需支付自付額。
作為 SCAN Connections 的會員，我在醫療服務上所需支付的最高自付額是多少？	在 SCAN Connections 中，醫療服務不設有分攤費用，因此您的年度自付費用為 \$0。

**?** 如有疑問，請致電 SCAN Connections (HMO D-SNP)，電話：1-866-722-6725 (TTY 使用者可致電 711)。10 月 1 日至 3 月 31 日期間的服務時間為上午 8 點至晚上 8 點，每週七天。4 月 1 日至 9 月 30 日期間的服務時間為週一至週五，上午 8 點至晚上 8 點。在節假日及營業時間之外收到的訊息將在一個工作日內回覆。此為免付費電話。如需更多資訊，請瀏覽 [www.scanhealthplan.com](http://www.scanhealthplan.com)。

## C. 承保服務清單

下表簡列出您可能需要的服務、您的費用及與福利相關的規則。

保健需求或疑慮	您可能需要的服務	您為網絡內服務提供者支付的費用	限制、例外情況及福利資訊（與福利相關的規則）
您需要醫院治療	住院	\$0	計劃承保的醫療必需住院天數沒有限制。 可能適用醫生轉診和事先授權規則。
	醫生或外科醫生護理	\$0	在您住院治療期間提供醫生和外科醫生護理。 可能適用醫生轉診和事先授權規則。
	醫院門診服務，包括觀察	\$0	可能適用醫生轉診和事先授權規則。
	門診手術中心 (ASC) 服務	\$0	可能適用醫生轉診和事先授權規則。
您想去看醫生 (在下一頁繼續)	就診治療損傷或疾病	\$0	您必須向 SCAN Connections 計劃的網絡內醫生求診。 可能適用醫生轉診和事先授權規則。
	專科醫生護理	\$0	您必須向 SCAN Connections 計劃的網絡內醫生求診。 可能適用醫生轉診和事先授權規則。
	健康就診，例如體檢	\$0	您必須前往指定的 PCP 處進行健康年檢和常規體檢。 您受保每年一次常規體檢和一次健康就診。 常規體檢包括必要的篩檢化驗服務。

**?** 如有疑問，請致電 SCAN Connections (HMO D-SNP)，電話：1-866-722-6725 (TTY 使用者可致電 711)。10月1日至3月31日期間的服務時間為上午8點至晚上8點，每週七天。4月1日至9月30日期間的服務時間為週一至週五，上午8點至晚上8點。在節假日及營業時間之外收到的訊息將在一個工作日內回覆。此為免付費電話。如需更多資訊，請瀏覽 [www.scanhealthplan.com](http://www.scanhealthplan.com)。

保健需求或疑慮	您可能需要的服務	您為網絡內服務提供者支付的費用	限制、例外情況及福利資訊（與福利相關的規則）
	遠程醫療服務	\$0	<p>全年 365 天、每週 7 天、每天 24 小時提供急症護理遠程醫療服務。</p> <p>透過此項福利，您可以在舒適的家中由持照醫生為您看診。此項福利適用於不危及生命的疾病，包括但不限於咳嗽、流感、噁心、咽喉疼痛、發燒和過敏。</p> <p>行為健康遠程醫療服務也受承保。</p> <p>此項福利可讓您透過預約，使用視訊方式與持照心理學家、碩士水平的治療師或精神科醫生聯絡，每週 7 天都可獲取服務。靈活的時間安排便於在晚上和週末獲取服務，很多時候可以在當天進行約診。</p> <p>您可以在您的電腦、平板電腦或智慧型手機上使用安全的視訊程式，由執業醫師進行急症和行為健康遠程醫療看診。</p>
	預防疾病的護理，例如流感疫苗以及癌症篩檢	\$0	可能適用醫生轉診和事先授權規則。
	「歡迎加入 Medicare」（僅一次預防性診斷）	\$0	在參保新的 B 部份保險後前 12 個月內，您可以獲得一次「歡迎加入 Medicare」預防性診斷或健康年檢。在前 12 個月之後，您可以每 12 個月獲得一次健康年檢就診承保。

**?** 如有疑問，請致電 SCAN Connections (HMO D-SNP)，電話：1-866-722-6725（TTY 使用者可致電 711）。10 月 1 日至 3 月 31 日期間的服務時間為上午 8 點至晚上 8 點，每週七天。4 月 1 日至 9 月 30 日期間的服務時間為週一至週五，上午 8 點至晚上 8 點。在節假日及營業時間之外收到的訊息將在一個工作日內回覆。此為免付費電話。如需更多資訊，請瀏覽 [www.scanhealthplan.com](http://www.scanhealthplan.com)。

保健需求或疑慮	您可能需要的服務	您為網絡內服務提供者支付的費用	限制、例外情況及福利資訊（與福利相關的規則）
您需要緊急醫療護理	急診室服務	\$0	您可以在需要時從美國或其屬地中的任何地點獲得承保的緊急醫療護理，而無需事先授權或轉診。 如果您出現需要立即就醫的醫療症狀，我們還承保全球緊急服務。這不包括醫生診室就診。
	急症護理	\$0	您可以在需要時從美國或其屬地中的任何地點獲得承保的急症護理，而無需事先授權或轉診。 如果您出現需要立即就醫的醫療症狀，我們還承保全球急症護理服務。這不包括醫生診室就診。
您需要醫學檢查	放射線診斷服務（例如 X 光或其他影像服務，如 CAT 掃描或 MRI）	\$0	可能適用醫生轉診和事先授權規則。
	化驗室檢查和診斷程序，例如驗血	\$0	可能適用醫生轉診和事先授權規則。

**?** 如有疑問，請致電 SCAN Connections (HMO D-SNP)，電話：1-866-722-6725（TTY 使用者可致電 711）。10 月 1 日至 3 月 31 日期間的服務時間為上午 8 點至晚上 8 點，每週七天。4 月 1 日至 9 月 30 日期間的服務時間為週一至週五，上午 8 點至晚上 8 點。在節假日及營業時間之外收到的訊息將在一個工作日內回覆。此為免付費電話。如需更多資訊，請瀏覽 [www.scanhealthplan.com](http://www.scanhealthplan.com)。

保健需求或疑慮	您可能需要的服務	您為網絡內服務提供者支付的費用	限制、例外情況及福利資訊（與福利相關的規則）
您需要聽力/聽覺服務	聽力篩檢	\$0	可能適用醫生轉診和事先授權規則。
	助聽器	\$0	<p>您受保每年一次常規聽力檢查。</p> <p>您不需要轉診即可前往簽約的常規聽力醫療服務提供者處做聽力篩檢，以確定是否需要使用助聽器。</p> <p>如果確定需要使用助聽器並從簽約服務提供者處取得，將提供助聽器承保。</p> <p>在購買 SCAN 承保的助聽器後，承保 12 個月內的助聽器驗配和評估。</p> <p>助聽器承保範圍包括 60 天試用期、3 年製造商保固以及 80 節電池。</p>
您需要牙科護理	牙科檢查和預防性護理	\$0	<p>您受保 Medi-Cal 承保的預防性牙科服務和程序。</p> <p>請參閱您的 DeltaCare USA 費用一覽表，獲取承保服務的完整清單。您也可以撥打 855-830-6583 聯絡 Delta Dental。</p>
	修復和緊急牙科護理	\$0	<p>您受保 Medi-Cal 承保的綜合牙科服務和程序。您受保最多 \$100 的緊急牙科服務。需符合標準。</p> <p>請參閱您的 DeltaCare USA 費用一覽表，獲取承保服務的完整清單。您也可以撥打 855-830-6583 聯絡 Delta Dental。</p>

**?** 如有疑問，請致電 SCAN Connections (HMO D-SNP)，電話：1-866-722-6725（TTY 使用者可致電 711）。10 月 1 日至 3 月 31 日期間的服務時間為上午 8 點至晚上 8 點，每週七天。4 月 1 日至 9 月 30 日期間的服務時間為週一至週五，上午 8 點至晚上 8 點。在節假日及營業時間之外收到的訊息將在一個工作日內回覆。此為免付費電話。如需更多資訊，請瀏覽 [www.scanhealthplan.com](http://www.scanhealthplan.com)。

保健需求或疑慮	您可能需要的服務	您為網絡內服務提供者支付的費用	限制、例外情況及福利資訊（與福利相關的規則）
您需要眼科護理	眼科檢查	\$0	<p>視力護理（Medicare 承保） 每年一次具有醫療必需性的眼科檢查，以診斷和治療眼部疾病及損傷。</p> <p>可能適用醫生轉診和事先授權規則。</p> <p>視力護理（常規/非 Medicare 承保）每 12 個月一次常規眼科檢查（驗光），以確定視力處方。您無需轉診或事先授權即可前往簽約的視力服務提供者處就診。</p>
	眼鏡或隱形眼鏡	\$0	<p>視力護理（Medicare 承保） 白內障手術後一副 Medicare 承保的眼鏡。</p> <p>可能適用醫生轉診和事先授權規則。</p> <p>視力護理（常規/非 Medicare 承保） 每 12 個月承保最多 \$500 的鏡框/鏡片選擇或隱形眼鏡費用。隱形眼鏡承保，僅限隱形眼鏡費用。您需支付超出 SCAN Health Plan 承保金額範圍的所有剩餘費用。您無需轉診或事先授權即可前往簽約的視力服務提供者處就診。</p>
	其他視力護理	\$0	<p>視力護理，包括眼鏡、隱形眼鏡、義眼和其他眼部裝置。</p> <p>可能適用醫生轉診和事先授權規則。</p>

**?** 如有疑問，請致電 SCAN Connections (HMO D-SNP)，電話：1-866-722-6725（TTY 使用者可致電 711）。10 月 1 日至 3 月 31 日期間的服務時間為上午 8 點至晚上 8 點，每週七天。4 月 1 日至 9 月 30 日期間的服務時間為週一至週五，上午 8 點至晚上 8 點。在節假日及營業時間之外收到的訊息將在一個工作日內回覆。此為免付費電話。如需更多資訊，請瀏覽 [www.scanhealthplan.com](http://www.scanhealthplan.com)。



保健需求或疑慮	您可能需要的服務	您為網絡內服務提供者支付的費用	限制、例外情況及福利資訊（與福利相關的規則）
您需要精神健康服務	精神健康服務	\$0	承保範圍包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 個人和團體精神健康評估及治療</li> <li>• 因臨床建議進行的心理測試，以評估精神健康狀況</li> <li>• 旨在監控藥物治療情況的門診服務</li> <li>• 門診化驗室、藥物、用品和補充劑</li> <li>• 有關用藥管理的精神科諮詢</li> <li>• 行為健康遠程醫療服務</li> </ul> 可能適用醫生轉診和事先授權規則。
	為需要精神健康服務的人提供住院、門診治療和以社區為基礎的服務	\$0	計劃承保的醫療必需住院天數沒有限制。 可能適用醫生轉診和事先授權規則。

**?** 如有疑問，請致電 SCAN Connections (HMO D-SNP)，電話：1-866-722-6725（TTY 使用者可致電 711）。10月1日至3月31日期間的服務時間為上午8點至晚上8點，每週七天。4月1日至9月30日期間的服務時間為週一至週五，上午8點至晚上8點。在節假日及營業時間之外收到的訊息將在一個工作日內回覆。此為免付費電話。如需更多資訊，請瀏覽 [www.scanhealthplan.com](http://www.scanhealthplan.com)。

保健需求或疑慮	您可能需要的服務	您為網絡內服務提供者支付的費用	限制、例外情況及福利資訊（與福利相關的規則）
您需要物質濫用障礙治療服務	物質濫用障礙治療服務	\$0	<p>您受保藥物 Medi-Cal 計劃提供的酒精和物質濫用治療服務。</p> <p>SCAN 將在以下方面協助您：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 住院戒毒</li> <li>• 門診個人和團體物質濫用治療服務</li> <li>• Medicare 承保的鴉片類治療服務</li> <li>• Medicare 承保的鴉片類藥物治療</li> <li>• Medicare 承保的毒理學測試</li> <li>• 部分住院</li> <li>• 案例管理</li> <li>• 行為健康遠程醫療服務</li> </ul> <p>可能適用醫生轉診和事先授權規則。</p>
您需要住在一個別人可以輔助您生活的地方	專業護理照護	\$0	<p>本計劃承保的醫療必需的專業護理天數沒有限制。無需事先住院。</p> <p>可能適用醫生轉診和事先授權規則。</p>
	療養院護理	\$0	<p>只要專業護理機構 (SNF) 或持續護理退休社區提供專業護理照護，您就可以獲得承保。</p> <p>可能適用醫生轉診和事先授權規則。</p>
中風或發生意外後您需要治療	職業、物理或語言治療	\$0	<p>可能適用醫生轉診和事先授權規則。</p>

**?** 如有疑問，請致電 SCAN Connections (HMO D-SNP)，電話：1-866-722-6725 (TTY 使用者可致電 711)。10月1日至3月31日期間的服務時間為上午8點至晚上8點，每週七天。4月1日至9月30日期間的服務時間為週一至週五，上午8點至晚上8點。在節假日及營業時間之外收到的訊息將在一個工作日內回覆。此為免付費電話。如需更多資訊，請瀏覽 [www.scanhealthplan.com](http://www.scanhealthplan.com)。

保健需求或疑慮	您可能需要的服務	您為網絡內服務提供者支付的費用	限制、例外情況及福利資訊（與福利相關的規則）
您需要幫助獲取保健服務	救護車服務	\$0	只有在您的病症導致其他載送方式可能危及您的健康或經過 SCAN 事先授權時，才會為您承保前往可提供護理的最近適當機構的地面或空中救護車服務。 可能適用醫生轉診和事先授權規則。
	緊急載送	\$0	如果以任何其他方式前往急診室會危及您的健康，則會為您承保緊急救護車服務。 承保從緊急情況現場前往最近醫療機構的全球緊急救護車載送。
	前往醫療預約和服務的載送	\$0	對於非緊急醫療服務，承保乘坐計程車或者輪椅或輪床載送車的無限次數單程載送。 對於乘用車輛載送，必須至少提前 24 小時（不含週末）提出載送請求，對於輪椅或輪床服務，必須至少提前 48 小時（不含週末）提出載送請求。上門接送服務需要提前 72 小時通知（不含週末）。 超過 75 英里的單程載送以及前往非醫療/非簽約目的地的行程需要事先授權。 某些目的地需要符合特定標準。請參閱 SCAN Connections 《會員手冊》瞭解更多詳情。 可能適用醫生事先授權規則。

**?** 如有疑問，請致電 SCAN Connections (HMO D-SNP)，電話：1-866-722-6725（TTY 使用者可致電 711）。10 月 1 日至 3 月 31 日期間的服務時間為上午 8 點至晚上 8 點，每週七天。4 月 1 日至 9 月 30 日期間的服務時間為週一至週五，上午 8 點至晚上 8 點。在節假日及營業時間之外收到的訊息將在一個工作日內回覆。此為免付費電話。如需更多資訊，請瀏覽 [www.scanhealthplan.com](http://www.scanhealthplan.com)。

保健需求或疑慮	您可能需要的服務	您為網絡內服務提供者支付的費用	限制、例外情況及福利資訊（與福利相關的規則）
<p>您需要治療疾病或病症的藥物（在下一頁繼續）</p>	<p>Medicare B 部份處方藥</p>	<p>\$0</p>	<p>B 部份藥物包括您的醫生在其診室提供的藥物、某些口服抗癌藥物及某些與特定耐用醫療設備（例如噴霧器）配合使用的藥物。請參閱《會員手冊》瞭解有關這些藥物的更多資訊。</p> <p>根據 Medicare 承保範圍指導方針的規定，您需為 Medicare 承保的 B 部分藥物支付 \$0。</p> <p>事先授權規則適用於選定藥物。</p>
	<p>Medicare D 部分處方藥</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>第 1 級分攤費用：首選普通藥。此等級包含普通藥（最低等級）。</li> <li>第 2 級分攤費用：普通藥。此等級包含普通藥。</li> <li>第 3 級分攤費用：首選品牌藥。此等級包含胰島素、其他品牌藥和一些普通藥。</li> <li>第 4 級分攤費用：非首選藥物。此等級包含品牌藥和一些普通藥。</li> </ul>	<p><b>第 1 級：首選普通藥：</b></p> <p><i>標準分攤費用：</i> 您需為每份 30 天藥量的處方支付 \$0。</p> <p><i>首選分攤費用：</i> 您需為每份 30 天藥量的處方支付 \$0。</p> <p><b>第 2 級：普通藥：</b></p> <p><i>標準分攤費用：</i> 您需為每份 30 天藥量的處方支付 \$0 或 \$1。</p> <p><i>首選分攤費用：</i> 您需為每份 30 天藥量的處方支付 \$0。</p>	<p>承保的藥物類型可能有限制。請參閱 SCAN Connections 「承保藥物清單」（處方藥一覽表）瞭解更多資訊。</p> <p>在您或其他人代表您支付 \$2,000 後，您已進入重大傷病承保階段，您將需為您的所有 Medicare 藥物支付 \$0。請參閱《會員手冊》瞭解有關此階段的更多資訊。</p> <p>我們的計劃承保大多數成人 D 部份疫苗（包括帶狀皰疹疫苗、破傷風疫苗和旅行疫苗），您無需支付任何費用。請參閱您計劃的「藥物清單」（處方藥一覽表）或聯絡會員服務部，瞭解特定疫苗的承保範圍和分攤費用詳情。</p> <p>部分網絡內藥房可為您提供長期維持藥物供應。我們計劃的郵購服務允許您訂購多達 100 天的藥量。100 天份藥量與一個月藥量的共付額相同。</p> <p>如果您居住在長期護理機構，您需要為承保的 D 部分處方藥支付共付額。您可以從網絡外藥房購買藥物，但您支付的費用可能比在網絡內藥房支付的費用高。某些藥物最多可提供一個月的藥量。</p>

**?** 如有疑問，請致電 SCAN Connections (HMO D-SNP)，電話：1-866-722-6725（TTY 使用者可致電 711）。10 月 1 日至 3 月 31 日期間的服務時間為上午 8 點至晚上 8 點，每週七天。4 月 1 日至 9 月 30 日期間的服務時間為週一至週五，上午 8 點至晚上 8 點。在節假日及營業時間之外收到的訊息將在一個工作日內回覆。此為免付費電話。如需更多資訊，請瀏覽 [www.scanhealthplan.com](http://www.scanhealthplan.com)。

保健需求或疑慮	您可能需要的服務	您為網絡內服務提供者支付的費用	限制、例外情況及福利資訊（與福利相關的規則）
<p>您需要治療疾病或病症的藥物（在下一頁繼續）</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>第 5 級分攤費用：特殊級藥物。此等級包含特殊藥物（最高等級）。</li> </ul>	<p><b>第 3 級：首選品牌藥：</b></p> <p><b>標準分攤費用：</b>          您需為每份 30 天藥量的處方支付 \$0 或 \$1.60 或 \$4.90 或 \$4.80 或 \$12.15。</p> <p>對於此等級的每種承保胰島素產品，一個月（30 天）份量的共付額為 \$0 或 \$4.80 或 \$12.15。</p> <p><b>首選分攤費用：</b>          您需為每份 30 天藥量的處方支付 \$0 或 \$1.60 或 \$4.90 或 \$4.80 或 \$12.15。</p> <p>對於此等級的每種承保胰島素產品，一個月（30 天）份量的共付額為 \$0 或 \$4.80 或 \$12.15。</p>	<p>如需瞭解更多資訊，請撥打本文檔提供的電話號碼致電我們的會員服務部，或在線存取您的《會員手冊》。</p>

**?** 如有疑問，請致電 SCAN Connections (HMO D-SNP)，電話：1-866-722-6725（TTY 使用者可致電 711）。10 月 1 日至 3 月 31 日期間的服務時間為上午 8 點至晚上 8 點，每週七天。4 月 1 日至 9 月 30 日期間的服務時間為週一至週五，上午 8 點至晚上 8 點。在節假日及營業時間之外收到的訊息將在一個工作日內回覆。此為免付費電話。如需更多資訊，請瀏覽 [www.scanhealthplan.com](http://www.scanhealthplan.com)。

保健需求或疑慮	您可能需要的服務	您為網絡內服務提供者支付的費用	限制、例外情況及福利資訊（與福利相關的規則）
<p>您需要治療疾病或病症的藥物（在下一頁繼續）</p>		<p><b>第 4 級：非首選藥物：</b></p> <p>標準分攤費用：您需為每份 30 天藥量的處方支付 \$0 或 \$1.60 或 \$4.90 或 \$4.80 或 \$12.15。</p> <p>首選分攤費用：您需為每份 30 天藥量的處方支付 \$0 或 \$1.60 或 \$4.90 或 \$4.80 或 \$12.15。</p> <p><b>第 5 級：特殊級藥物：</b></p> <p>標準分攤費用：您需為每份 30 天藥量的處方支付 \$0 或 \$1.60 或 \$4.90 或 \$4.80 或 \$12.15。</p>	

**?** 如有疑問，請致電 SCAN Connections (HMO D-SNP)，電話：1-866-722-6725（TTY 使用者可致電 711）。10 月 1 日至 3 月 31 日期間的服務時間為上午 8 點至晚上 8 點，每週七天。4 月 1 日至 9 月 30 日期間的服務時間為週一至週五，上午 8 點至晚上 8 點。在節假日及營業時間之外收到的訊息將在一個工作日內回覆。此為免付費電話。如需更多資訊，請瀏覽 [www.scanhealthplan.com](http://www.scanhealthplan.com)。

保健需求或疑慮	您可能需要的服務	您為網絡內服務提供者支付的費用	限制、例外情況及福利資訊（與福利相關的規則）
您需要治療疾病或病症的藥物（續）	非處方 (OTC) 藥物	\$0	您可以憑醫生在我們的網絡藥房開出的處方，在 Medi-Cal 福利範圍內購買特定的處方藥和非處方藥。請聯絡會員服務部或瀏覽我們的網站 ( <a href="http://www.scanhealthplan.com">www.scanhealthplan.com</a> )，瞭解有關哪些藥物受到承保的更多資訊。承保的藥物類型可能有限制。請聯絡會員服務部或瀏覽我們的網站 ( <a href="http://www.scanhealthplan.com">www.scanhealthplan.com</a> ) 瞭解更多資訊。註：在會員的 Medi-Cal 福利下，SCAN Connections 承保的 OTC 藥物沒有任何限制。
	非處方 (OTC) - 郵購目錄和零售地點	\$0	<p>對於可透過郵購目錄或簽約零售藥房獲得的符合資格的 OTC 產品，您每月最多可獲得 \$65 承保。此福利與雜貨 (SSBCI) 福利結合。您必須符合 SSBCI 服務資格才能獲得此福利。</p> <p>未使用的餘額不會結轉到下個月或下一個日曆年。</p> <p>此福利的資格並非僅以慢性疾病為依據。必須符合所有適用的資格要求才能提供此福利。</p> <p>符合 SSBCI 福利資格的慢性疾病包括心血管疾病、慢性心臟衰竭、糖尿病、癌症、慢性肺部疾病。</p> <p>其他慢性疾病也可能適用。將透過醫療記錄來確定獲得此福利的資格。</p>

**?** 如有疑問，請致電 SCAN Connections (HMO D-SNP)，電話：1-866-722-6725 (TTY 使用者可致電 711)。10月1日至3月31日期間的服務時間為上午8點至晚上8點，每週七天。4月1日至9月30日期間的服務時間為週一至週五，上午8點至晚上8點。在節假日及營業時間之外收到的訊息將在一個工作日內回覆。此為免付費電話。如需更多資訊，請瀏覽 [www.scanhealthplan.com](http://www.scanhealthplan.com)。

保健需求或疑慮	您可能需要的服務	您為網絡內服務提供者支付的費用	限制、例外情況及福利資訊（與福利相關的規則）
您需要幫助以恢復健康或有特殊的保健需求	康復服務	\$0	您受保以下門診康復服務： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 心臟康復</li> <li>• 職業治療</li> <li>• 物理治療</li> <li>• 語言治療</li> <li>• 肺病服務</li> <li>• 外周動脈疾病 (PAD) 的監督運動療法</li> <li>• 在 12 週內承保最多 36 次治療。如果被認為具有醫療必需性，可提供額外的治療。</li> </ul> 可能適用醫生轉診和事先授權規則。
	用於居家護理的醫療設備	\$0	可能適用醫生轉診和事先授權規則。
	透析服務	\$0	承保服務包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 腎病教育</li> <li>• 門診透析治療（包括暫時離開服務區域時，或者當該服務的服務提供者暫時不可用或無法營業時的透析治療）</li> <li>• 住院透析治療（如果您已作為住院患者入院接受特殊護理）</li> <li>• 自我透析培訓（包括為您以及任何幫助您在家進行透析治療的人提供的培訓）</li> <li>• 家庭透析設備和用品</li> <li>• 某些家庭支援服務（例如，在必要時由經過培訓的透析工作人員到家裡檢查您的居家透析情況，幫助處理緊急情況並對您的透析設備和供水進行檢查）</li> </ul> 可能適用醫生轉診和事先授權規則。

**?** 如有疑問，請致電 SCAN Connections (HMO D-SNP)，電話：1-866-722-6725（TTY 使用者可致電 711）。10 月 1 日至 3 月 31 日期間的服務時間為上午 8 點至晚上 8 點，每週七天。4 月 1 日至 9 月 30 日期間的服務時間為週一至週五，上午 8 點至晚上 8 點。在節假日及營業時間之外收到的訊息將在一個工作日內回覆。此為免付費電話。如需更多資訊，請瀏覽 [www.scanhealthplan.com](http://www.scanhealthplan.com)。



保健需求或疑慮	您可能需要的服務	您為網絡內服務提供者支付的費用	限制、例外情況及福利資訊（與福利相關的規則）
您需要足部護理	足療服務	\$0	您受保對足部損傷和疾病（如錘狀趾或足跟骨刺）的治療。 如果您患有影響下肢的某些病症，則承保常規足部護理（指甲/癒傷組織修剪）。 可能適用醫生轉診和事先授權規則。
	矯形服務	\$0	可能適用醫生轉診和事先授權規則。
您需要耐用醫療設備 (DME) 註：這並非承保 DME 的完整清單。如需完整清單，請聯絡會員服務部或參閱《會員手冊》第 4 章。	輪椅、柺杖和助行器	\$0	可能適用醫生轉診和事先授權規則。
	噴霧器	\$0	承保範圍不包括在戶外使用的產品，例如氧氣、坡道、可攜式噴霧器和其他設備，除非具有醫療必需性、符合標準且受 Medicare/Medi-Cal 承保。 可能適用醫生轉診和事先授權規則。
	氧氣設備和用品	\$0	耐用醫療設備 (DME) 用品僅限於未與SCAN Connections 承保的其他設備或裝置的功能重複、且可以在家使用的設備或裝置。 承保範圍不包括在戶外使用的產品，例如氧氣、坡道、可攜式噴霧器及其他設備，除非具有醫療必需性、符合標準且受 Medicare/Medi-Cal 承保。 適用醫生轉診和事先授權規則。
其他服務	浴室安全設備	\$0	您受保選定的浴室安全設備，以協助您進行某些日常活動。 適用事先授權規則

**?** 如有疑問，請致電 SCAN Connections (HMO D-SNP)，電話：1-866-722-6725（TTY 使用者可致電 711）。10月1日至3月31日期間的服務時間為上午8點至晚上8點，每週七天。4月1日至9月30日期間的服務時間為週一至週五，上午8點至晚上8點。在節假日及營業時間之外收到的訊息將在一個工作日內回覆。此為免付費電話。如需更多資訊，請瀏覽 [www.scanhealthplan.com](http://www.scanhealthplan.com)。

保健需求或疑慮	您可能需要的服務	您為網絡內服務提供者支付的費用	限制、例外情況及福利資訊（與福利相關的規則）
您需要居家生活輔助（在下一頁繼續）	居家保健服務	\$0	可能適用醫生轉診和事先授權規則。
	上門服務，例如清潔或家政，或者安裝扶手等住家改造	\$0	適用事先授權規則
	成人日間保健、以社區為基礎的成人服務 (CBAS) 或其他支援服務	\$0	適用事先授權規則
	日間康復服務	\$0	
	幫助您獨立生活的服務（居家護理服務或個人護理員服務）	\$0	<p>您受保以下服務：</p> <p><b>送餐到家服務</b> 送餐到家以滿足營養需求。</p> <p><b>家政服務</b> 協助進行小型清潔、購買雜貨、洗衣和膳食準備。</p> <p><b>失禁用品和衛生用品</b> 乳膏及洗液、一次性內褲、尿布、內褲、內衣、襯墊和護墊。</p> <p><b>居家看護服務</b> 當您的常規照護者無法提供服務時的替代看護服務。</p> <p><b>住院看護級別護理</b> 對於專業護理機構內的急性期後支援或喘息服務，您最多可獲得五天的承保。您可在出院後、急診室就診後使用該服務，或透過該服務獲取喘息護理服務。</p> <p><b>個人護理服務</b> 在沐浴、更衣、就餐、上下床、走動/走路和梳洗等任務上獲得居家協助。</p>

**?** 如有疑問，請致電 SCAN Connections (HMO D-SNP)，電話：1-866-722-6725（TTY 使用者可致電 711）。10月1日至3月31日期間的服務時間為上午8點至晚上8點，每週七天。4月1日至9月30日期間的服務時間為週一至週五，上午8點至晚上8點。在節假日及營業時間之外收到的訊息將在一個工作日內回覆。此為免付費電話。如需更多資訊，請瀏覽 [www.scanhealthplan.com](http://www.scanhealthplan.com)。

保健需求或疑慮	您可能需要的服務	您為網絡內服務提供者支付的費用	限制、例外情況及福利資訊（與福利相關的規則）
您需要居家生活輔助（續）			<p><b>載送陪護服務</b> 在往返醫療約診載送期間協助您的陪護服務。</p> <p><b>適用事先授權規則</b></p>
其他服務（在下一頁繼續）	針灸服務	\$0	<p><b>治療慢性腰背痛的針灸（Medicare 承保）</b> 如果符合 Medicare 標準，將承保 90 天內最多 12 次就診和最多 20 次額外治療。</p> <p><b>適用醫生轉診和事先授權規則。</b></p> <p><b>針灸（常規/非 Medicare 承保）</b> 您每年最多可獲得 36 次常規針灸服務的承保。您必須使用 SCAN 簽約的常規針灸服務提供者。</p> <p>首次針灸就診無需轉診或授權。所有後續就診均需事先授權。</p>
	脊椎推拿服務	\$0	<p><b>脊椎推拿服務（Medicare 承保）</b> 承保人工矯治脊椎以矯正半脫位。</p> <p><b>適用事先授權規則</b></p> <p><b>脊椎推拿服務（常規/非 Medicare 承保）</b> 您每年最多可獲得 30 次常規脊椎推拿服務就診的承保。您必須使用 SCAN 簽約的常規脊椎推拿服務提供者。</p> <p>首次脊椎推拿就診無需轉診。所有後續就診均需事先授權。</p>

**?** 如有疑問，請致電 SCAN Connections (HMO D-SNP)，電話：1-866-722-6725（TTY 使用者可致電 711）。10 月 1 日至 3 月 31 日期間的服務時間為上午 8 點至晚上 8 點，每週七天。4 月 1 日至 9 月 30 日期間的服務時間為週一至週五，上午 8 點至晚上 8 點。在節假日及營業時間之外收到的訊息將在一個工作日內回覆。此為免付費電話。如需更多資訊，請瀏覽 [www.scanhealthplan.com](http://www.scanhealthplan.com)。

保健需求或疑慮	您可能需要的服務	您為網絡內服務提供者支付的費用	限制、例外情況及福利資訊（與福利相關的規則）
其他服務（在下一頁繼續）	糖尿病用品和服務	\$0	<p>承保範圍包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 用於監測您的血糖水平的用品</li> <li>• 糖尿病自我管理培訓</li> <li>• 糖尿病治療鞋和鞋墊</li> </ul> <p>僅提供一個製造商 (Abbott) 的血糖監測儀、血糖試紙和品管液。刺血針可由任何製造商提供。</p> <p>可能適用醫生轉診和事先授權規則。</p> <p>事先授權規則適用於糖尿病自我管理培訓、治療用鞋和鞋墊。</p>
	義肢服務	\$0	可能適用醫生轉診和事先授權規則。
	放射治療	\$0	可能適用醫生轉診和事先授權規則。

**?** 如有疑問，請致電 SCAN Connections (HMO D-SNP)，電話：1-866-722-6725（TTY 使用者可致電 711）。10月1日至3月31日期間的服務時間為上午8點至晚上8點，每週七天。4月1日至9月30日期間的服務時間為週一至週五，上午8點至晚上8點。在節假日及營業時間之外收到的訊息將在一個工作日內回覆。此為免付費電話。如需更多資訊，請瀏覽 [www.scanhealthplan.com](http://www.scanhealthplan.com)。

保健需求或疑慮	您可能需要的服務	您為網絡內服務提供者支付的費用	限制、例外情況及福利資訊（與福利相關的規則）
其他服務（在下一頁繼續）	幫助您管理疾病的服務		
	BrainHQ	\$0	線上遊戲/練習，以提高注意力、記憶力、大腦速度。 此服務無需轉診或事先授權。
	護理管理	\$0	SCAN 護理經理可幫助您管理您的健康情況。 此服務無需轉診或事先授權。
	健身會員資格	\$0	使用簽約健身房和頂級健身設施。某些場所有限制進場次數。 此服務無需轉診或事先授權。
	雜貨 (SSBCI)	\$0	您每月最多可獲得 \$65 的承保用於購買特定零售商的健康雜貨 (SSBCI)。此福利與非處方福利相結合。您必須符合 SSBCI 服務資格才能獲得此福利。  未使用的餘額不會結轉到下個月或下一個日曆年。  此福利的資格並非僅以慢性疾病為依據。必須符合所有適用的資格要求才能提供此福利。  符合 SSBCI 福利資格的慢性疾病包括心血管疾病、慢性心臟衰竭、糖尿病、癌症、慢性肺部疾病。  其他慢性疾病也可能適用。將透過醫療記錄來確定獲得此福利的資格。
	HEALTHtech+	\$0	協助獲取健康相關應用程式的技術援助。 此服務無需轉診或事先授權。
	Included LGBTQ+ Health	\$0	獲得性別認定護理、生活方式支援、同伴/社區資源。 此服務無需轉診或事先授權。
	護士諮詢專線	\$0	每週 7 天、每天 24 小時提供服務。 此服務無需轉診或事先授權。

**?** 如有疑問，請致電 SCAN Connections (HMO D-SNP)，電話：1-866-722-6725 (TTY 使用者可致電 711)。10 月 1 日至 3 月 31 日期間的服務時間為上午 8 點至晚上 8 點，每週七天。4 月 1 日至 9 月 30 日期間的服務時間為週一至週五，上午 8 點至晚上 8 點。在節假日及營業時間之外收到的訊息將在一個工作日內回覆。此為免付費電話。如需更多資訊，請瀏覽 [www.scanhealthplan.com](http://www.scanhealthplan.com)。

保健需求或疑慮	您可能需要的服務	您為網絡內服務提供者支付的費用	限制、例外情況及福利資訊（與福利相關的規則）
	個人援助專線 (PAL)	\$0	家用裝置或可穿戴的頸部掛件，以呼叫緊急援助。 此服務無需轉診或事先授權。
	個人緊急應答系統 (PERS)	\$0	家用裝置或可穿戴的頸部掛件，以呼叫緊急援助。 此服務無需轉診或事先授權。
	慢性病膳食	\$0	最長 4 週的送餐到家服務（每年最多 84 餐）。 需要事先授權。
	社區支援	\$0	為無家可歸的會員提供的服務。協助提供以下服務：住房過渡、押金、維持住房和康復護理。 需要事先授權。
	營養補充劑	\$0	如果您的 PCP 開立處方，則承保 Ensure、Boost 或 Glucerna 等營養補充劑。 需要事先授權。
	返家照護服務	\$0	在出院或離開 SNF 後提供的服務。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 最多 10 次每次 4 小時的居家護理訪視（每年共計 40 小時），協助您進行日常生活活動</li> <li>• 最長 4 週的送餐到家服務（每年最多 84 餐）。</li> </ul> 需要事先授權。

上述福利摘要僅供參考之用，並非完整的福利清單。如需有關您的福利的完整清單及更多資訊，請參閱 SCAN Connections 《會員手冊》。如果您沒有《會員手冊》，請撥打本頁底部列出的電話號碼致電 SCAN Connections 會員服務部獲取。如有疑問，也可致電會員服務部或瀏覽 [www.scanhealthplan.com](http://www.scanhealthplan.com)。

**?** 如有疑問，請致電 SCAN Connections (HMO D-SNP)，電話：1-866-722-6725 (TTY 使用者可致電 711)。10 月 1 日至 3 月 31 日期間的服務時間為上午 8 點至晚上 8 點，每週七天。4 月 1 日至 9 月 30 日期間的服務時間為週一至週五，上午 8 點至晚上 8 點。在節假日及營業時間之外收到的訊息將在一個工作日內回覆。此為免付費電話。如需更多資訊，請瀏覽 [www.scanhealthplan.com](http://www.scanhealthplan.com)。

## D. SCAN CONNECTIONS 之外承保的福利

您可以獲得某些 SCAN Connections 不承保，但 Medicare、Medi-Cal 或州級或郡級機構承保的服務。這並非完整清單。請撥打本頁底部所列電話號碼致電會員服務部，瞭解這些服務。

MEDI-CAL 或州級機構承保的其他服務	您的費用
日間康復	\$0
擴大型甲胎蛋白檢測（由 DHCS 遺傳疾病科管理）	\$0
為發育障礙人士提供的中度護理機構康復服務	\$0
為發育障礙人士提供的中度護理機構護理服務	\$0
當地教育機構（LEA）服務	\$0
區域中心服務	\$0
州級或聯邦醫院提供的服務	\$0
Short-Doyle 精神健康 Medi-Cal 計劃服務	\$0
專業護理機構及中級護理機構的專業康復服務	\$0
專科精神健康和物質濫用障礙服務	\$0
州支援服務	\$0
目標個案管理服務計劃	\$0
目標個案管理服務	\$0
社會心理康復	\$0
目標個案管理	\$0

**?** 如有疑問，請致電 SCAN Connections (HMO D-SNP)，電話：1-866-722-6725（TTY 使用者可致電 711）。10月1日至3月31日期間的服務時間為上午8點至晚上8點，每週七天。4月1日至9月30日期間的服務時間為週一至週五，上午8點至晚上8點。在節假日及營業時間之外收到的訊息將在一個工作日內回覆。此為免付費電話。如需更多資訊，請瀏覽 [www.scanhealthplan.com](http://www.scanhealthplan.com)。

## E. SCAN CONNECTIONS、MEDICARE 和 MEDI-CAL 不承保的服務

這並非完整清單。請撥打本頁底部所列電話號碼致電會員服務部，瞭解其他不承保的服務。

### SCAN CONNECTIONS、MEDICARE 和 MEDI-CAL 不承保的服務

- 根據 Medicare 和 Medi-Cal 的標準被視為不具「合理性和醫療必需性」的服務，除非我們將這些服務列為承保服務
- 試驗性醫學和手術治療、用品和藥物，除非 Medicare、Medicare 批准的臨床研究或我們的計劃予以承保
- 對病態肥胖的手術治療，除非具有醫療必需性且 Medicare 支付其費用
- 醫院的私人病房，除非具有醫療必需性
- 私人護士
- 醫院或護理機構病房中的私人用品，例如電話或電視
- 在家中接受的全職護理
- 直系親屬或家庭成員收取的費用
- 自選或自願加強的醫療程序或服務（包括減肥、生髮、提高性能力、提高運動能力、美容、抗衰老和改善精神狀況），除非具有醫療必需性
- 整形手術或其他美容修復，除非由於意外受傷或為了改善形狀不正確的身體部位而需要。但是，我們將支付乳房切除術後的乳房重建手術費用，以及治療一側乳房以達到對稱效果的費用
- 常規足部護理，足療服務中所述的內容除外
- 矯形鞋，除非鞋子是腿支架的一部分且包括在支架費用中，或因患有糖尿病足部疾病所需穿的鞋子
- 足部輔助支撐器，為患有糖尿病足部疾病的人士提供的矯形鞋或治療用鞋除外
- 放射狀角膜切開術、LASIK 手術
- 恢復生育能力手術和非處方避孕用品
- 自然療法服務（使用自然或替代治療方法）
- 在退伍軍人事務部 (VA) 機構中提供的服務。但是，如果退伍軍人在 VA 醫院接受緊急醫療服務且 VA 分攤費用高於我們計劃中的分攤費用，我們將為退伍軍人報銷差額。您仍需負責支付您的分攤費用

**?** 如有疑問，請致電 SCAN Connections (HMO D-SNP)，電話：1-866-722-6725 (TTY 使用者可致電 711)。10月1日至3月31日期間的服務時間為上午8點至晚上8點，每週七天。4月1日至9月30日期間的服務時間為週一至週五，上午8點至晚上8點。在節假日及營業時間之外收到的訊息將在一個工作日內回覆。此為免付費電話。如需更多資訊，請瀏覽 [www.scanhealthplan.com](http://www.scanhealthplan.com)。



## F. 您作為計劃會員的權利

作為 SCAN Connections 的會員，您擁有某些權利。您可以行使這些權利，而不會受到任何懲罰。您也可以使用這些權利，而不會失去您的保健服務。我們每年至少會為您介紹一次您的權利。有關您的權利的更多資訊，請參閱《會員手冊》。您的權利包括但不限於以下內容：

- 您有權獲得尊重、享受公平待遇及保有尊嚴。這包括下述權利：
  - 在無需憂慮病症、健康狀況、保健服務獲取情況、理賠經歷、病史、殘障情況（包括精神障礙）、婚姻狀況、年齡、性別（包括性別成見和性別認同）、性取向、原國籍、種族、膚色、宗教、信仰或公共援助的情況下，獲得承保服務
  - 免費取得其他語言和格式版本的資訊（例如大號字體印刷版、盲文版或音訊版）
  - 不受任何形式的人身限制或隔離
- 您有權獲得關於您的醫療保健的資訊。這包含關於治療及您的治療選擇的資訊。此資訊應以您能夠理解的語言和格式提供。這包括獲得下述資訊的權利：
  - 對承保服務的說明
  - 獲得服務的方式
  - 服務費用
  - 保健服務提供者的名稱
- 您有權作出關於您的護理的決定，包含拒絕治療。這包括下述權利：
  - 選擇主治醫生 (PCP) 且可於全年任何時候更換您的 PCP
  - 使用女性保健服務提供者，無需轉診
  - 快速獲得承保服務和藥物
  - 瞭解所有治療方案，不論該等方案的費用如何或是否獲得承保
  - 拒絕治療，即便您的保健服務提供者建議您接受治療
  - 停止使用藥物，即便您的保健服務提供者不建議這麼做
  - 尋求第二意見。SCAN Connections 將支付您的第二意見就診費用
  - 在預先醫療指示中指明您的醫療保健意願

**?** 如有疑問，請致電 SCAN Connections (HMO D-SNP)，電話：1-866-722-6725 (TTY 使用者可致電 711)。10 月 1 日至 3 月 31 日期間的服務時間為上午 8 點至晚上 8 點，每週七天。4 月 1 日至 9 月 30 日期間的服務時間為週一至週五，上午 8 點至晚上 8 點。在節假日及營業時間之外收到的訊息將在一個工作日內回覆。此為免付費電話。如需更多資訊，請瀏覽 [www.scanhealthplan.com](http://www.scanhealthplan.com)。

## F. 您作為計劃會員的權利 (續)

- 您有權及時獲得無任何溝通或物理障礙的護理。這包括下述權利：
  - 及時獲得醫療護理
  - 進出保健服務提供者診室。這意味著根據《美國殘障人士法案》，殘障人士可以無障礙出入
  - 有翻譯員協助您與保健服務提供者及保健計劃進行溝通
- 您有權在需要時尋求緊急醫療和急症護理。這意味著您有權：
  - 在緊急情況下未經事先授權而獲取緊急服務
  - 在必要時向網絡外急症治療或緊急醫療護理服務提供者求診
- 您擁有保密權及隱私權。這包括下述權利：
  - 要求及取得您能理解的醫療記錄副本並要求更改或糾正您的記錄
  - 對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，請參閱下文第 G 節。這包括下述權利：
  - 針對我們或我們的服務提供者提出投訴或申訴
  - 針對我們或我們的服務提供者作出的某些決定提出上訴
  - 透過免費電話 (1-888-466-2219)，或適用於聽障和語障人士的 TDD 專線 (1-877-688-9891) 向加州管理醫療保健部 (DMHC) 提出投訴。DMHC 網站 ([www.dmhc.ca.gov/](http://www.dmhc.ca.gov/)) 上載有投訴表、獨立醫療審查 (IMR) 申請表與線上說明
  - 要求 DMHC 對具有醫療性質的 Medi-Cal 服務或物品進行 IMR
  - 申請州立聽證會
  - 獲得服務被拒絕的詳細原因，並索取用於做出該決定的所有資訊的免費副本

有關您的權利的更多資訊，請參閱《會員手冊》。如有疑問，請致電 SCAN Connections 會員服務部，電話：1-866-722-6725 (TTY 使用者可致電 711)。10 月 1 日至 3 月 31 日期間的服務時間為上午 8 點至晚上 8 點，每週七天。4 月 1 日至 9 月 30 日期間的服務時間為週一至週五，上午 8 點至晚上 8 點。在節假日及營業時間之外收到的訊息將在一個工作日內回覆。

您也可致電專為擁有 Medicare 和 Medi-Cal 的人士服務的監察官，電話：1-855-501-3077，服務時間：週一至週五，上午 9 點至下午 5 點，或者 Medi-Cal 監察官辦公室，電話：1-888-452-8609，服務時間：週一至週五，上午 8 點至下午 5 點。

**?** 如有疑問，請致電 SCAN Connections (HMO D-SNP)，電話：1-866-722-6725 (TTY 使用者可致電 711)。10 月 1 日至 3 月 31 日期間的服務時間為上午 8 點至晚上 8 點，每週七天。4 月 1 日至 9 月 30 日期間的服務時間為週一至週五，上午 8 點至晚上 8 點。在節假日及營業時間之外收到的訊息將在一個工作日內回覆。此為免付費電話。如需更多資訊，請瀏覽 [www.scanhealthplan.com](http://www.scanhealthplan.com)。

## 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 SCAN Connections 不當拒絕、延遲或修改了某項服務，請致電會員服務部，電話：1-866-722-6725 (TTY 使用者可致電 711)。10 月 1 日至 3 月 31 日期間的服務時間為上午 8 點至晚上 8 點，每週七天。4 月 1 日至 9 月 30 日期間的服務時間為週一至週五，上午 8 點至晚上 8 點。在節假日及營業時間之外收到的訊息將在一個工作日內回覆。您可以就我們的決定提出上訴。

有關投訴和上訴的問題，請參閱《會員手冊》第 9 章。您也可以致電 SCAN Connections 會員服務部，電話：1-866-722-6725 (TTY 使用者可致電 711)。10 月 1 日至 3 月 31 日期間的服務時間為上午 8 點至晚上 8 點，每週七天。4 月 1 日至 9 月 30 日期間的服務時間為週一至週五，上午 8 點至晚上 8 點。在節假日及營業時間之外收到的訊息將在一個工作日內回覆。

## H. 如果懷疑存在欺詐行為，該如何處理

大多數提供服務的醫療保健專業人員及組織都是誠實可靠的。遺憾的是，可能有部份人存在不誠信行為。

如果您認為某醫生、醫院或其他藥房行事不當，請聯絡我們。

- 請致電 SCAN Connections 會員服務部聯絡我們。電話號碼為 1-866-722-6725 (TTY 使用者可致電 711) 10 月 1 日至 3 月 31 日期間的服務時間為上午 8 點至晚上 8 點，每週七天。4 月 1 日至 9 月 30 日期間的服務時間為週一至週五，上午 8 點至晚上 8 點。在節假日及營業時間之外收到的訊息將在一個工作日內回覆。
- 或者致電 Medi-Cal 客戶服務中心，電話：1-800-541-5555。TTY 使用者請撥打 1-800-430-7077。
- 或者致電 Medicare 專線 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)。TTY 使用者請撥打 1-877-486-2048。您可以免費撥打這些號碼，服務時間為每天 24 小時，每週 7 天。

**?** 如有疑問，請致電 SCAN Connections (HMO D-SNP)，電話：1-866-722-6725 (TTY 使用者可致電 711)。10 月 1 日至 3 月 31 日期間的服務時間為上午 8 點至晚上 8 點，每週七天。4 月 1 日至 9 月 30 日期間的服務時間為週一至週五，上午 8 點至晚上 8 點。在節假日及營業時間之外收到的訊息將在一個工作日內回覆。此為免付費電話。如需更多資訊，請瀏覽 [www.scanhealthplan.com](http://www.scanhealthplan.com)。

# 關於 SCAN CONNECTIONS

如果您對我們的計劃、服務、服務區域、帳單或會員 ID 卡有一般性問題或疑問，請致電 SCAN CONNECTIONS 會員服務部：

## 1-866-722-6725

撥打此號碼是免費的。10 月 1 日至 3 月 31 日期間的服務時間為上午 8 點至晚上 8 點，每週七天。4 月 1 日至 9 月 30 日期間的服務時間為週一至週五，上午 8 點至晚上 8 點。在節假日及營業時間之外收到的訊息將在一個工作日內回覆。

會員服務部還為不說英語的人士提供免費的翻譯服務。

## TTY：711

撥打此號碼是免費的。10 月 1 日至 3 月 31 日期間的服務時間為上午 8 點至晚上 8 點，每週七天。4 月 1 日至 9 月 30 日期間的服務時間為週一至週五，上午 8 點至晚上 8 點。在節假日及營業時間之外收到的訊息將在一個工作日內回覆。

如果您對自己的健康有疑問：

- 致電您的主治醫生 (PCP)。診所關門時，請遵循 PCP 的指示獲得醫療服務。
- 如果您的 PCP 診所已關門，您也可以致電 SCAN Connections 護士專線。護士將傾聽您的問題並告訴您如何獲得護理。SCAN Connections 護士熱線的號碼為：

## 1-866-722-6725

撥打此號碼是免費的。10 月 1 日至 3 月 31 日期間的服務時間為上午 8 點至晚上 8 點，每週七天。4 月 1 日至 9 月 30 日期間的服務時間為週一至週五，上午 8 點至晚上 8 點。在節假日及營業時間之外收到的訊息將在一個工作日內回覆。

SCAN Connections 還為不說英語的人士提供免費的翻譯服務。

## TTY：711

撥打此號碼是免費的。10 月 1 日至 3 月 31 日期間的服務時間為上午 8 點至晚上 8 點，每週七天。4 月 1 日至 9 月 30 日期間的服務時間為週一至週五，上午 8 點至晚上 8 點。在節假日及營業時間之外收到的訊息將在一個工作日內回覆。

**?** 如有疑問，請致電 SCAN Connections (HMO D-SNP)，電話：1-866-722-6725 (TTY 使用者可致電 711)。10 月 1 日至 3 月 31 日期間的服務時間為上午 8 點至晚上 8 點，每週七天。4 月 1 日至 9 月 30 日期間的服務時間為週一至週五，上午 8 點至晚上 8 點。在節假日及營業時間之外收到的訊息將在一個工作日內回覆。此為免付費電話。如需更多資訊，請瀏覽 [www.scanhealthplan.com](http://www.scanhealthplan.com)。

如果您需要緊急行為健康護理，請致電行為健康危機熱線：

### **1-866-722-6725**

撥打此號碼是免費的。10 月 1 日至 3 月 31 日期間的服務時間為上午 8 點至晚上 8 點，每週七天。4 月 1 日至 9 月 30 日期間的服務時間為週一至週五，上午 8 點至晚上 8 點。在節假日及營業時間之外收到的訊息將在一個工作日內回覆。

SCAN Connections 還為不說英語的人士提供免費的翻譯服務。

### **TTY : 711**

撥打此號碼是免費的。10 月 1 日至 3 月 31 日期間的服務時間為上午 8 點至晚上 8 點，每週七天。4 月 1 日至 9 月 30 日期間的服務時間為週一至週五，上午 8 點至晚上 8 點。在節假日及營業時間之外收到的訊息將在一個工作日內回覆。

**?** 如有疑問，請致電 SCAN Connections (HMO D-SNP)，電話：1-866-722-6725 (TTY 使用者可致電 711)。10 月 1 日至 3 月 31 日期間的服務時間為上午 8 點至晚上 8 點，每週七天。4 月 1 日至 9 月 30 日期間的服務時間為週一至週五，上午 8 點至晚上 8 點。在節假日及營業時間之外收到的訊息將在一個工作日內回覆。此為免付費電話。如需更多資訊，請瀏覽 [www.scanhealthplan.com](http://www.scanhealthplan.com)。