



District of Columbia



Amerigroup District of Columbia, Inc. Alliance

參保人手冊



WE ARE WASHINGTON
GOVERNMENT OF THE DISTRICT OF COLUMBIA
DC MURIEL BOWSER, MAYOR

This program is funded in part by the Government of the District of Columbia Department of Health Care Finance.

Amerigroup District of Columbia, Inc.

您可以隨時致電我們，或於東部時間週一至週五 8:00 a.m. 至 6:00 p.m. 期間來訪我們的辦公室。
如需來訪指引，請致電 800-600-4441 (TTY 711)。

華盛頓特區辦公室

609 H Street NE, Ste. 200
Washington, DC 20002

營業時間：東部時間 9:00 a.m. 至 5:00 p.m.
800-600-4441 (TTY 711)

English

“If you do not speak and/or read English, please call 800-600-4441 (TTY 711) between Monday through Friday from 8:00 a.m. to 6:00 p.m. Eastern time. A representative will assist you.”

Spanish

“Si usted no habla ni lee inglés, llame al 800-600-4441 (TTY 711) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. hora del Este. Un representante le ayudará”

Vietnamese

“Nếu quý vị không nói và/hoặc đọc Tiếng Anh, vui lòng gọi 800-600-4441 (TTY 711) từ Thứ Hai đến Thứ Sáu từ 8:00 giờ sáng đến 6:00 giờ tối, giờ miền Đông. Một đại diện sẽ hỗ trợ quý vị.”

Korean

“영어를 구사하지 못하시거나 읽지 못하는 경우 800-600-4441 (TTY 711)번으로 월요일-금요일 동부 시간으로 오전 8:00시에서 오후 6:00시까지 연락해 주십시오. 담당자가 도와드릴 것입니다.”

French

“ Si vous ne parlez pas et/ou ne lisez pas l’anglais, veuillez appeler 800-600-4441 (TTY 711) du lundi au vendredi de 8:00 a.m. à 6:00 p.m., heure de l’Est. Un agent vous aidera. “

Arabic

“إذا كنت لا تتحدث و/أو تقرأ الإنكليزية، فيرجى الاتصال على الرقم (TTY 711) 800-600-4441 من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8:00 صباحًا وحتى الساعة 6:00 مساءً بالتوقيت الشرقي. وسوف يساعدك ممثل.”

Amharic

“እንግሊዘኛ የማይናገሩ እና/ወይም የማያነቡ ከሆኑ፣ እባክዎ ወደ 800-600-4441 (TTY 711) ከሰኞ እስከ አርብ ከ8:00 ኤኤም እስከ 6:00 ፒኤም በምስራቃዊያን ሰዓት አቆጣጠር ይደውሉ። ተወካይ ለእርስዎ እገዛ ያደርጋሉ።”

Mandarin/Chinese Simplified

[如果您不会说和/或读英语，请致电 800-600-4441 (TTY 711)，服务时间：东部时间周一至周五 8:00 a.m.-6:00 p.m.。我们的服务代表将为您提供协助。]

Russian

«Если вы не говорите и/или не читаете по-английски, пожалуйста, позвоните по номеру 800-600-4441 (TTY: 711) с понедельника по пятницу с 8:00 до 18:00 по восточному времени. Наш представитель поможет вам»

Burmese

“အကယ်၍ သင် အင်္ဂလိပ်စကားပြောခြင်း သို့မဟုတ် စာဖတ်ခြင်းမရှိပါက၊ ကျေးဇူးပြု၍ တနင်္လာနေ့မှ သောကြာနေ့အကြား မနက် 8:00 နာရီမှ ညနေ 6:00 နာရီ (အရှေ့စံတော်ချိန်) တွင် 800-600-4441 (TTY 711) သို့ခေါ်ဆိုနိုင်ပါသည်။ ကိုယ်စားလှယ်တစ်ဦးသည် သသင့်အား အကူအညီပေးပါမည်”

Cantonese/Chinese Traditional

[如果您不會說和/或讀英語，請致電 800-600-4441 (TTY 711)，服務時間：東部時間週一至週五8:00 a.m.-6:00 p.m.。我們的服務代表將為您提供協助。]

Farsi

«اگر نمی‌توانید به انگلیسی صحبت کنید و/یا بخوانید، لطفاً با شماره 800-600-4441 (TTY 711) از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8:00 صبح تا 6:00 بعداز ظهر به زمان شرقی تماس بگیرید. یک نماینده به شما کمک خواهد کرد.»

Polish

Jeśli nie potrafisz mówić i/lub czytać po angielsku, zadzwoń pod numer 800-600-4441 (TTY 711) od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 a.m. do 6:00 p.m. czasu wschodniego. Przedstawiciel udzieli Ci pomocy.

Portuguese

“Caso não seja capaz de falar e/ou ler em inglês, telefone para o número 800-600-4441 (TTY 711) de segunda a sexta-feira, das 8:00 a.m. às 6:00 p.m., ET. Teremos um assistente disponível para lhe prestar apoio.”

Punjabi

“ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਨਹੀਂ ਬੋਲਦੇ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਪੜ੍ਹਦੇ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ ਵਿਚਕਾਰ ਈਸਟਰਨ ਸਮੇਂ ਅਨੁਸਾਰ ਸਵੇਰੇ 8:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6:00 ਵਜੇ ਤੱਕ 800-600-4441 (TTY 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ। ਇੱਕ ਨੁਮਾਇੰਦਾ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗਾ।”

Haitian Creole

“Si ou pa pale oubyen li anglè, tanpri rele 800-600-4441 (TTY 711) de lundi a vendredi de 8:00 a.m a 6:00 p.m lé de lest. Youn reprezantan ap ede'w.”

Hindi

यदि आप अंग्रेज़ी नहीं बोलते हैं और/या पढ़ते नहीं हैं, तो कृपया 800-600-4441 (TTY 711) पर सोमवार से शुक्रवार के बीच ईस्टर्न समय के अनुसार सुबह 8:00 बजे से शाम 6:00 बजे तक कॉल करें। एक प्रतिनिधि आपकी मदद करेगा।

Somali

“Haddii aanad ku hadlin iyo/ama akhriyin Ingiriisiga, fadlan soo wac 800-600-4441 (TTY 711) inta u dhaxaysa Isniinta ilaa Jimcaha laga bilaabo 8:00 subaxnimo ilaa 6:00 fiidnimo Wakhtiga bariga. Wakiil ayaa ku caawin doona.”

Hmong

“Yog tias koj tsis paub hais thiab/los sis nyeem ntawv Askiv, thov hu rau 800-600-4441 (TTY 711) nyob rau Hnub Monday txog Hnub Friday thaum 8:00 teev sawv ntxov txog 6:00 teev tsaus ntuj raws lub sij hawm Sab Hnub Tuaj. Yuav muaj ib tug neeg sawv cev los pab koj.”

Italian

“Se non parlate e/o non leggete l’inglese, chiamate il numero 800-600-4441 (TTY 711) dal lunedì al venerdì dalle 8:00 a.m. alle 6:00 p.m. EST. Un rappresentante Vi assisterà.”

Tagalog

“Kung hindi ka nagsasalita at/o nagbabasa ng Ingles, mangyaring tumawag sa 800-600-4441 (TTY 711) sa pagitan ng Lunes hanggang Biyernes mula 8:00 a.m. hanggang 6:00 p.m. oras sa Silangan. Isang kinatawan ang tutulong sa iyo.”

Japanese

[英語がわからない場合は、月曜から金曜の8:00 a.m.-6:00 p.m.（東部標準時）の間に800-600-4441（TTY 711）までお電話ください。担当者がサポートいたします。

重要電話號碼

有關您的管理式護理組織 (MCO) 的疑問：	參保者服務	800-600-4441 (免費電話)	每週 7 天，每天 24 小時全天候服務
	TTY/TDD 參保者服務	711 (免費電話)	每週 7 天，每天 24 小時全天候服務
如果您在醫生診室關門後需要醫療服務：	Nurse HelpLine (護士服務熱線)	800-600-4441 (免費電話)	每週 7 天，每天 24 小時全天候服務
	TTY/TDD Nurse HelpLine (護士服務熱線)	711 (免費電話)	每週 7 天，每天 24 小時全天候服務
如果您需要在 24 小時內看醫生 (「緊急護理」)：	您的主治醫生 (PCP) 診室	(在此處填寫您的 PCP 的資訊)	
	Nurse HelpLine (護士服務熱線)	800-600-4441 (免費電話)	每週 7 天，每天 24 小時全天候服務
如果您需要約診接送服務：	參保者服務	Medical Transportation Management (MTM) 每週 7 天，每天 24 小時 888-828-1081 (TTY 711) (免費電話)	
如果您需要精神健康護理或有精神健康方面的疑問：	您的主治醫生 (PCP) 診室	(在此處填寫您的 PCP 的資訊)	
	Nurse HelpLine (護士服務熱線)	800-600-4441 (TTY 711) (免費電話)	每週 7 天，每天 24 小時全天候服務
	哥倫比亞特區精神健康部門專線	1 (888) 793-4357	每週 7 天，每天 24 小時全天候服務
如果您需要講您的語言的人士或您是聽障人士：	參保者服務	800-600-4441 (免費電話)	東部時間週一至週五上午 8:00 點至下午 6:00 點
	TTY/TDD 參保者服務	711 (免費電話)	東部時間週一至週五上午 8:00 點至下午 6:00 點
牙科問題：	Avesis	833-554-1012	東部時間週一至週五上午 8:00 點至下午 6:00 點
視力問題：	Avesis	833-554-1012	東部時間週一至週五上午 8:00 點至下午 6:00 點
如果遇到緊急情況，請致電 911 或前往最近的急診室			

個人資訊

我的 Alliance ID 號碼：

我的主治醫生 (PCP)：

我的主治醫生 (PCP) 地址：

我的主治醫生 (PCP) 電話號碼：

我的牙科主治醫生 (PDP) 姓名：

我的牙科主治醫生 (PDP) 地址：

我的牙科主治醫生 (PDP)：

目錄

重要電話號碼	5
歡迎參保 Amerigroup DC.....	10
關於本 MCO	10
本參保者手冊對您有何幫助.....	10
您的權利	11
您的責任	12
您的參保者 ID 卡	13
您的主治醫生 (PCP).....	14
什麼是 PCP ?	14
如何選擇您的 PCP ?	14
如何更換您的 PCP ?	15
牙科主治醫生 (PDP).....	15
什麼是 PDP ?	15
如何選擇您的 PDP ?	15
如何更換您的 PDP ?	16
常規護理、急症護理及緊急護理	17
例行性護理.....	17
急症護理.....	17
緊急護理（如果您出現緊急情況要怎麼做）	17
您在外地時的護理	18
網絡內和網絡外提供者	18
預約.....	19
預約您的 PCP 或 PDP	19
變更或取消預約.....	19
在您的 PCP 或 PDP 的診室關門時獲得護理	19
預約等候時間.....	20
支援服務	20
載送服務.....	20

在您的英語講得不太好時提供的服務.....	21
在您的聽力或視力障礙時提供的服務.....	21
專科護理和轉診	21
如何獲得專科護理（什麼是「轉診」？）.....	21
自我轉介服務.....	22
避孕和其他計劃生育服務.....	22
藥房服務和處方藥.....	23
疾病管理.....	24
護理協調和個案管理計劃.....	24
預防您生病的服務	25
身體檢查建議（「篩查」）.....	25
如何保持健康.....	25
免疫接種或打疫苗.....	25
懷孕 - 分娩	25
產前與產後.....	27
您的健康福利	28
Amerigroup DC 承保的服務	28
Amerigroup DC 未承保的服務	30
其他重要資訊	30
如果我搬家，該怎麼辦？.....	30
如果我有了孩子，該怎麼辦？.....	30
如果我領養孩子，該怎麼辦？.....	30
如果我的家人死亡，該怎麼辦？.....	30
如何更換我的 MCO？.....	31
如果我收到承保服務的帳單，該怎麼辦？.....	31
為不承保的服務付費.....	31
預先指示.....	32
關於我們如何向您的醫生付費的特別資訊.....	32
欺詐.....	32

申訴、上訴和公平聽證會	32
申訴.....	33
上訴.....	33
公平聽證會.....	33
加急（緊急）申訴和上訴程序.....	34
您在申訴、上訴和公平聽證會流程期間的權利.....	34
隱私權實施條例通知	36
健康護理監察官辦公室和權利法案	41
定義.....	42

歡迎參保 Amerigroup DC

感謝您選擇 Amerigroup District of Columbia, Inc. 作為您的健康計劃。我們很榮幸能夠為 DC Healthcare Alliance Program 的參保者提供服務。

本參保者手冊包含關於 Amerigroup DC 和您的健康計劃如何運作的重要資訊。請仔細閱讀本手冊。作為 Amerigroup DC 的參保者，您擁有所有常規健康福利，如預防性篩檢、檢查、藥物和緊急護理，另加協助您維持健康生活和最佳狀態的其他福利。

每個月，我們將舉行一次新參保者情況介紹會。這是您進一步瞭解 Amerigroup DC 福利的另一種方式。在情況介紹會期間，您還可以與我們的團隊成員交流以解答您的疑問。需要立即與我們對話？只需點擊或撥打電話即可找到我們。在 myamerigroup.com/DC 登入您的帳戶或線上註冊。給我們傳送保密訊息或安排回電。或致電參保者服務團隊，電話是 800-600-4441 (TTY 711)，東部時間週一至週五上午 8:00 點至下午 6:00 點可致電。我們可隨時為您提供幫助。

關於本 MCO

健康護理中使用的字詞和您的醫生使用的字詞有時會難以理解。Amerigroup DC 是哥倫比亞特區為協助您獲得健康護理而資助的管理式護理計劃。在本手冊中，我們將告訴您 Amerigroup DC 的運作方式、如何尋找醫生、如何致電我們以及我們支付的費用。我們在本手冊背面的「定義」部分解釋了這些字詞。

如果您對本手冊中內容有疑問或有其他關於 Amerigroup DC 的疑問，您可以致電 800-600-4441 (TTY 711) 聯絡 Amerigroup DC 參保者服務部或瀏覽 myamerigroup.com/DC，我們將盡力協助您。

本參保者手冊對您有何幫助

本參保者手冊告訴您：

- 如何獲得健康護理
- 您的承保服務
- 不承保的服務
- 如何選擇主治醫生和牙科主治醫生（您的 PCP 或 PDP）
- 如果您生病，該怎麼辦
- 如果您想要提出申訴或變更 Amerigroup DC 作出的裁決（上訴），該怎麼辦

本參保者手冊為您提供關於 Amerigroup DC 如何運作的基本資訊。如果您有任何疑問，請每週 7 天、每天 24 小時隨時致電 Amerigroup DC 參保者服務部。

您的權利

- 知道您與醫生和其他提供者的談話內容會受到保密
- 以您能理解的語言獲得對疾病或治療的解釋
- 參與有關您的護理的決定，包括拒絕治療的權利
- 獲得對治療方案和每個方案的風險之完整、清晰且可理解的解釋，以便您可以作出知情的決定
- 拒絕治療或護理
- 不受作為脅迫、紀律處罰、便利或報復手段而採取的任何形式的限制或隔離；
- 可以查看及獲得您的醫療記錄副本，如果不正確，可以申請修訂或修改
- 及時獲得提供給您的、可獲得的醫療保健服務
- 在 Amerigroup DC 的網絡內選擇符合資格的 PCP/PDP 和更換您的 PCP/PDP
- 就為您提供的護理提出申訴並獲得回答
- 申請上訴或公平聽證會，如果您認為 Amerigroup DC 拒絕、減少或停止某項服務或項目是錯誤的
- 接受您選擇的提供者提供的計劃生育服務和用品
- 獲得醫療護理而沒有不必要的延遲
- 接受網絡內合格的醫療專業人員的第二意見，或者，如果有必要，在網絡外獲得第二意見，這對您來說是免費的。
- 獲得有關預立醫療指示的資訊，並選擇不接受或繼續任何生命維持治療。
- 獲得 Amerigroup DC 的參保者手冊和/或醫療服務提供者目錄的副本
- 繼續接受您目前的治療，直至您擁有新的治療計劃
- 免費獲得口譯和翻譯服務
- 拒絕口譯服務
- 免費獲得交通接送服務
- 獲得對事先授權程序的解釋
- 獲得關於 Amerigroup DC 的財務狀況及向醫生付款的任何特殊方式的資訊
- 獲得客戶滿意度調查的摘要
- 獲得 Amerigroup DC 針對處方藥的「Dispense as Written」（按所開處方配藥）政策
- 獲得所有承保藥物的清單
- 受到尊重對待及對您的尊嚴和隱私權的適當考慮。

您的責任

- 尊重那些為您提供護理的人
- 遵守哥倫比亞特區 Medicaid 管理式保健計劃和 Amerigroup DC 的規則
- 遵守醫生和其他提供者的指示
- 前往參加約診
- 如果您必須取消約診，至少提前 24 小時告訴您的醫生
- 如果您不理解醫生的指示，要求提供更多解釋
- 僅在您有醫療緊急情況時前往急診室
- 告訴您的 PCP/PDP 可能影響您的健康的醫學和個人問題
- 如果您或家人參保者有其他健康保險，或您的地址或電話號碼有變，請向經濟安全管理局 (ESA) 和 Amerigroup DC 報告
- 如果您的家庭有變（例如有人死亡、出生等），向經濟安全管理局 (ESA) 和 Amerigroup DC 報告
- 嘗試理解您的健康問題，並參與設定治療目標
- 幫助醫生從過往曾為您治療的提供者處獲取醫療記錄
- 如果您因事故或在工作中受傷，請通知 Amerigroup DC

您的參保者 ID 卡



在您指定主治醫生 (PCP) 後，我們將為您郵寄參保者 ID 卡。此卡讓您的醫生、醫院、藥店和他人知曉您是 Amerigroup DC 的參保者。請確保您的參保者 ID 卡上的資訊正確無誤。如果有任何問題或您的卡遺失，請致電 800-600-4441 (TTY 711) 聯絡參保者服務部——每位 Amerigroup DC 參保者都有自己的卡。您的孩子亦會有自己的卡。您必須妥善保存您孩子的卡以免丟失。讓任何其他人士使用您的參保者 ID 卡屬於違法行為。

您的參保者 ID 卡外觀如下：

卡正面

 District of Columbia	Effective Date: Date of Birth: Amerigroup DC #: 123456789
myamerigroup.com/DC Enrollee Name: JOHN Q SAMPLE DC Healthcare Alliance Program Number: Primary Care Provider (PCP): PCP Telephone #: Primary Dental Provider (PDP): PDP Telephone #: Vision: 833-554-1012 Dental: 833-554-1012 Pharmacy: RxBIN: 020107; RxPCN: FC; RxGRP: RX8489	

卡背面

Keep this card with you at all times Call 911 if you think you have a medical emergency Enrollee Services/24-hour Nurse HelpLine: 800-600-4441 (TTY 711) Behavioral Health Crisis Line: 844-405-4300 (TTY 711) Pharmacy Enrollee Services: 833-214-3604 Transportation Services: 888-828-1081 (TTY 711) Economic Security Administration (ESA): 202-727-5355	
PROVIDERS: Certain services must be preauthorized. Care that is not preauthorized may not be covered. For preauthorization/billing information, call 800-454-3730 . For preauthorization of medications, call 800-454-3730 . SUBMIT MEDICAL CLAIMS TO: AMERIGROUP DC P.O. BOX 61010 VIRGINIA BEACH, VA 23466-1010	
 Department of Health Care Finance	 GOVERNMENT OF THE DISTRICT OF COLUMBIA DC MURIEL BOWSER, MAYOR
This program is funded in part by the Government of the District of Columbia Department of Health Care Finance.	Amerigroup complies with applicable Federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex.
DC01 04/23	

請記得隨身攜帶您的參保者 ID 卡和相片 ID。在接受任何醫療護理或在藥房獲取藥物之前務必出示您的卡。

您的主治醫生 (PCP)

什麼是 PCP？

現在，您已成為 Amerigroup DC 的參保者，您的 PCP（主治醫生）將幫助您和您的家人獲得所需的醫療護理。

在您需要護理時，請務必先致電您的 PCP。如果您在被分配到 Amerigroup DC 之前已有 PCP，請致電 800-600-4441 (TTY 711) 聯絡參保者服務部。如果您想，我們可以協助您繼續獲得該 PCP 的服務。

如何選擇您的 PCP？

1. 在您加入 Amerigroup DC 時挑選一位 PCP。此人將擔任您身為 Amerigroup DC 參保者時的 PCP。
 - 如果您目前的 PCP 是 Amerigroup DC 的網絡的提供者，您可繼續接受該醫生的服務。
 - 如果您沒有 PCP，您可從我們的醫療服務提供者目錄或 myamerigroup.com/DC 上的醫生名單中進行選擇。
 - 如果您在選擇醫生時需要協助，請致電 800-600-4441 (TTY 711) 聯絡參保者服務部。
 - 如果您在加入 Amerigroup DC 後的前 10 天內沒有選擇 PCP，我們將為您選擇一位醫生。如果您不喜歡我們選擇的 PCP，您可更換 PCP。請致電 800-600-4441 (TTY 711) 聯絡參保者服務部，以更換您的 PCP。
 - Amerigroup DC 將為您寄送一張參保者 ID 卡。您的卡上印有 PCP 的姓名和電話號碼。
2. 為加入 Amerigroup DC 計劃的每個家人參保者選擇一位 PCP。您的 PCP 可以是以下人士之一：
 - 家庭和全科執業醫生 - 通常可為整個家庭看診
 - 內科醫生 - 通常僅為成人和年滿 14 歲的兒童看診
 - 婦產科醫生 (OB/GYN) - 專門從事女性健康和產科護理
 - 如果您有特殊健康護理需求，可選擇一位專科醫生作為 PCP。
3. 在您選擇 PCP 時，請：
 - 選擇靠近您家或工作場所的醫生。
 - 並非所有醫生都可以將患者轉到所有醫院。選擇可將您切換到您想去的醫院的醫生。

- 有時您選擇的 PCP 無法接收新患者。我們的醫療服務提供者目錄列明了 PCP 可以將您轉到哪些醫院。您亦可致電參保者服務部求助。
- 如果您需要選擇另一位醫生，我們會告知您。

如何更換您的 PCP？

您可於任何時間更換您的 PCP。如果您在挑選新 PCP 時需要協助，參保者服務部可向您提供協助。只需從醫療服務提供者目錄選擇一位新 PCP 即可。挑選新 PCP 後，請致電 800-600-4441 (TTY 711) 聯絡參保者服務部。

牙科主治醫生 (PDP)

什麼是 PDP？

現在，您已成為 Amerigroup DC 的參保者，您的 PDP（牙科主治醫生）將幫助您和您的家人獲得所需的醫療護理。

在您需要護理時，請務必先致電您的 PDP。如果您在被分配到 Amerigroup DC 之前已有牙醫，請致電 800-600-4441 (TTY 711) 聯絡參保者服務部。如果您想，我們可以幫助您繼續獲得該牙醫的服務。

如何選擇您的 PDP？

1. 在您參保 Amerigroup DC 時挑選一位 PDP。此人將擔任您身為 Amerigroup DC 參保者時的 PDP。
 - 如果您目前的 PDP 是 Amerigroup DC 的網絡的提供者，您可繼續接受該牙醫的服務。
 - 如果您沒有 PDP，您可從我們的醫療服務提供者目錄或 myamerigroup.com/DC 上的牙醫清單中進行選擇。
 - 如果您在選擇牙醫時需要協助，請致電 800-600-4441 (TTY 711) 聯絡參保者服務部。
 - 如果您在加入我們計劃的前 10 天內沒有選擇 PDP，我們將為您選擇一位牙醫。如果您不喜歡我們為您選擇的 PDP，您可更換 PDP。請致電 800-600-4441 (TTY 711) 聯絡參保者服務部，以更換您的 PDP。
 - Amerigroup DC 將為您寄送一張參保者 ID 卡。您的卡上印有 PDP 的姓名和電話號碼。
2. 為參加我們計劃的每個家人參保者選擇一位 PDP。您的 PDP 可以是以下人士之一：
 - 家庭和全科執業牙醫 - 通常可為整個家庭看診

3. 在您選擇 PDP 時，請注意以下事項：

- 我們的醫療服務提供者目錄列明了 PDP 可以將您轉到哪些醫院。您亦可致電參保者服務部求助。
- 有時您選擇的 PDP 無法接收新患者。如果您需要選擇另一位牙醫，我們會告知您。

如何更換您的 PDP？

您可於任何時間更換您的 PDP。只需從醫療服務提供者目錄選擇一位新 PDP 即可。如果您在選擇新 PDP 時需要幫助，參保者服務部可向您提供幫助。挑選新 PDP 後，請致電 800-600-4441 (TTY 711) 聯絡參保者服務部。

常規護理、急症護理及緊急護理

您可能需要三種 (3) 種醫療護理：常規護理、急症護理或緊急護理。

例行性護理

常規護理是您的 PCP 提供的常規護理。常規護理還包括您的 PCP 為您轉介的其他醫生提供的護理。常規護理可以是檢查、體檢、健康篩查以及針對糖尿病、高血壓和哮喘等健康問題的護理。如果您需要例行性護理，請致電您 PCP 的診室並請求預約。

急症護理

急症護理是您在 24 小時內而不是立即需要的醫療護理。一些急症護理問題包括：

- 嘔吐
- 頭痛
- 物質濫用
- 輕度燒傷或割傷
- 喉嚨痛
- 精神健康
- 耳痛
- 肌肉扭傷/拉傷
- 發燒超過 101 華氏度

如果您需要急症護理，請致電您的 PCP 診室。如果 PCP 的診室已關門，給診室非營業時間接聽電話的人留言，然後致電 800-600-4441 (TTY 711) 致電 Nurse Help Line（護士服務熱線）。護士將幫助您決定是否需要立即看醫生。該護士將告訴您如何獲取護理。對於常規或緊急護理，您不必前往急診室或使用救護車。

緊急護理（如果您出現緊急情況要怎麼做）

急診護理是指因為嚴重、突發（有時是危及生命）的受傷或疾病而需要立即接受醫療護理。您有權使用任何醫院進行急診護理。急診護理服務不需要事先核准。

- 呼吸困難
- 胸痛
- 喪失意識
- 嚴重的出血，且無法停止
- 嚴重燒傷
- 抽搐或癲癇
- 疼痛惡化

如果您遇到緊急狀況，該怎麼辦

1. 致電 9-1-1 或前往最近的急診室 (ER)。
2. 向 ER 出示您的 Amerigroup DC 參保者 ID 卡。
3. 盡快致電您的 PCP。

您在外地時的護理

如果您在外地時需要看醫生或獲得藥物：

常規護理

您必須致電我們並詢問我們是否會支付您在外地看醫生或其他提供者的費用，因為不在哥倫比亞特區的醫生可能未加入 Amerigroup DC 網絡。如果在您接受護理之前沒有獲得 Amerigroup DC 核准，則您必須自行支付護理費用。如果您在外地時需要醫生開處藥物，請致電您的 PCP。如需協助，請致電 Nurse HelpLine（護士服務熱線），電話：800-600-4441 (TTY 711)。

緊急護理

您必須致電您的 PCP。如果您 PCP 的診室已關門，請致電 Nurse Help Line 800-600-4441 (TTY 711)。護士將幫助您決定是否需要立即看醫生。護士將告訴您如何獲取護理。對於例行性或緊急護理，您不必前往急診室或使用救護車。

急診護理

如果您遇到緊急狀況，包括精神健康、酒精或其他藥物緊急狀況，請立即前往最近的 ER 獲得護理。如果您前往急診室，您應請急診室工作人員致電您的 PCP。如果您前往急診室，您應盡快致電參保者服務部。**緊急護理服務不需要事先核准。**

網絡內和網絡外提供者

在您前往我們的醫生或其他醫療護理提供者處就醫時，Amerigroup DC 將支費您的護理費用。我們將這些醫生和其他醫療護理提供者稱作我們的「網絡內」提供者。不在我們網絡內的醫生或提供者被稱作「網絡外」提供者。所有這些「網絡內」醫生均可在您的醫療服務提供者目錄中找到。

如果您前往「網絡外」醫生、醫院或實驗室，您可能需要支付您的護理費用。如果您先詢問我們，而我們告訴您可以承保（通常以書面方式），則您無需為此付費。我們將此稱作「事先授權」。

事先授權 (PA) 是指核准 Amerigroup DC 通常未承保的醫療服務。在接受此類服務之前，您必須先獲得批准。您不需要 PA 即可獲得急診護理。請致電 800-600-4441 (TTY 711) 聯絡參保者服務部詢問關於獲得事先授權的資訊。

您可前往您選擇的計劃生育服務提供者處接受服務，即使他們是網絡外提供者。無需事先授權。請參閱第 22 頁以獲得有關計劃生育服務的更多資訊。

如果沒有網絡內的提供者能提供承保的服務，Amerigroup DC 將從經核准的網絡外提供者那裡提供充分和及時的承保服務。

預約

預約您的 PCP 或 PDP

- 準備好您的參保者 ID 卡和紙筆。
- 致電您的 PCP 診室。在您的參保者 ID 卡的正面找到 PCP 的電話號碼。您亦可在您的醫療服務提供者目錄或網站 myamerigroup.com/DC 上找到它。
- 告訴接聽者您是 Amerigroup DC 參保者。告訴他們您想預約您的 PCP。
- 告知您為何需要預約。例如：
 - a. 您感覺不適
 - b. 您受傷或遇到事故
 - c. 您需要身體檢查或跟進護理
- 寫下預約的時間和日期。
- 按時參加約診，並帶上您的參保者 ID 卡和照片 ID。
- 如果您需要安排約診方面的協助，請致電 800-600-4441 (TTY 711) 聯絡參保者服務部。

變更或取消預約

- 按時參加約診非常重要。
- 如果您需要變更或取消預約，請至少在約診前 24 小時致電醫生。
- 對於某些預約，您必須在不少於 24 小時前致電才能取消。
- 如果您沒有參加約診，或您遲到，您的醫生可能決定您不能成為其病患。

在您的 PCP 或 PDP 的診室關門時獲得護理

如果在您的 PCP 或 PDP 診室關門時需要與其聯絡，請致電 PCP 或 PDP 的診室並向接聽者留言，包括留下您的電話號碼。相關人員會盡快回電。如果您出現急診情況，請致電 911 或前往急診室。您亦可一天 24 小時隨時致電 800-600-4441 (TTY 711) 致電 Nurse Help Line（護士服務熱線）。

預約等候時間

您的醫生的診室必須在您致電後的特定天數內為您安排約診。如果您在這些時間內未能獲得約診，請致電 800-600-4441 (TTY 711)。下表顯示了獲得約診需要多長時間。

看診類型	您的狀況	需要等待多長時間才能由您的醫生看診
急症看診	您受傷或生病並需要在 24 小時內獲得護理以避免惡化，但您不需要立即就醫。例如輕微燒傷或割傷、頭痛、喉嚨痛或肌肉扭傷/拉傷。	24 小時內
常規看診	您患有小病或受傷或需要常規檢查，但您不需要急症約診。	30 天內
跟進看診	治療後您需要去看醫生。您需要去看醫生以確保您恢復良好。	1-2 週內，視治療種類而定
成人健康檢查	<ul style="list-style-type: none">您與新醫生進行第一次約診您在預定的時間內進行常規成人檢查您在預定的時間內進行前列腺檢查、盆腔檢查、子宮頸抹片檢查或乳房檢查	30 天或更短時間內（如有必要）
與專科醫生的非急症約診（透過轉介）	對於非急症狀況，您的 PCP 將您轉去看專科醫生	30 天內

支援服務

載送服務

非急診交通運送服務是針對醫生約診和藥房配藥提供的。

- 請致電 888-828-1081 聯絡 Medical Transportation Management (MTM)，告訴他們接載您的時間和日期。
- 您必須在約診的至少兩個工作日前（不包括週六和週日）致電以獲得載送服務。
- 如果您需要接載去參加 EPSDT 就診或急症就診；您可以在約診前一天請求提供載送服務。
- 載送工具包括 Uber、Lyft、公務車、地鐵、支付計程車的票券、可供輪椅上下的麵包車和救護車。您獲得的載送工具視您的醫療需求而定。
- 向 MTM 提供您的參保者 ID、電話號碼和接載您的地址。此外，告訴他們醫療/牙科機構或您要前往的醫生診室的名稱、地址和電話號碼。

Amerigroup DC 將提供往/返醫生約診地點的載送服務，這些服務不屬於 Amerigroup DC 的承保範圍，但由 DHCF 或其他特區機構承保。Amerigroup DC 還將提供大多數非受保服務的往來載送服務。

在您英語講得不太好時提供的服務

口譯服務

Amerigroup DC 將免費提供口譯服務，包括在醫院提供。

如需口譯服務，請致電 800-600-4441 (TTY 711) 聯絡參保者服務部。如果您需要口譯服務，請在您的醫生約診前聯絡我們。

口譯服務通常透過電話提供。如果您需要口譯員陪同您參加醫生約診，您必須提前 3-5 天或 48 小時內通知我們。如果有特殊情況需要面對面翻譯，則參保者或提供者必須事先獲得 Amerigroup DC 的授權核准。參保者或提供者可以聯絡我們的參保者服務團隊在約診前提交授權請求。

翻譯服務

如果您從 Amerigroup DC 獲得相關資訊並需要翻譯成另一種語言，請致電 800-600-4441 (TTY 711) 聯絡參保者服務部。

在您有聽力或視力障礙時提供的服務

為聽障和視障人士提供的輔助設施服務

如果您有聽力障礙，請致電 TTY 711 聯絡參保者服務部。如果您有視力障礙，請致電 800-600-4441 (TTY 711) 聯絡參保者服務部。我們可以為您提供有關錄音帶、盲文或大號字型印刷版的資訊。

專科護理和轉診

如何獲得專科護理（什麼是「轉診」？）

您的主治醫生 (PCP) 可滿足您的大部分醫療保健需求，但您可能還需要其他類型提供者提供的護理。我們提供來自多種不同提供者的服務，這些提供者可提供其他具有醫療必需性的護理。這些提供者稱為專科醫生，因為他們曾接受特殊醫學領域的訓練。

專科醫師的範例包括：

- 過敏科醫師（過敏和哮喘醫師）
- 皮膚科醫師（皮膚病醫師）
- 心臟科醫師（心臟疾病醫師）

- 內分泌科醫師（糖尿病和甲狀腺醫師）
- 足科醫師（足病醫師）
- 腫瘤科醫師
- 婦產科/婦科（婦產科/婦科醫師）

如果您想看專科醫生，但 Amerigroup DC 表示不會支付就診費用，您可以：

- 預約 Amerigroup DC 網絡內的另一位醫生並獲得第二意見
- 對我們的裁決提出上訴（請參閱第 33 頁有關上訴的資訊）
- 要求舉行公平聽證會（請參閱第 33 頁有關公平聽證會的資訊）

自我轉介服務

某些服務無需獲得您的 PCP 的事先授權。這些服務稱作自我轉診服務並列出如下。

您無需轉診即可：

- 向您的 PCP 求診
- 在發生緊急情況時獲得護理
- 針對常規或預防性服務獲得網絡內 OB/GYN 醫生的服務（僅限女性）
- 獲得計劃生育服務
- 獲得性傳染 (STI) 疾病服務
- 接受免疫接種（打疫苗）
- 去網絡內的眼科服務提供者處看診

避孕和其他計劃生育服務

獲取避孕或其他計劃生育服務不需要轉介。所有避孕和其他計劃生育服務均會受到保密。

您可從 Amerigroup DC 提供者網絡內的醫生處獲得避孕和其他計劃生育服務。獲取這些服務無需轉介。如果您選擇計劃生育服務醫生而不是您的 PCP，請告知您的 PCP。這將有助於您的 PCP 為您提供更好的護理。請與您的 PCP 交談或致電 800-600-4441 (TTY 711) 聯絡 Amerigroup DC 參保者服務部，以瞭解有關避孕或其他計劃生育服務的更多資訊。

計劃生育服務包括：

- 驗孕
- 女性和夫婦諮詢
- 常規和緊急事後避孕
- 諮詢和免疫接種
- 針對所有性傳染病的篩查

- 針對所有性傳染病的治療
- 絕育手術（必須年滿 21 歲並需要您在手術前 30 天簽署同意書）
- 愛滋病病毒/愛滋病 (HIV/AIDS) 檢測與諮詢

計劃生育服務不包括：

- 常規不孕症研究或手術
- 為絕育進行的子宮切除手術
- 自願絕育複通
- HIV/AIDS 治療
- 墮胎

HIV/AIDS 檢測、諮詢和治療

您可從以下來源獲取 HIV/AIDS 檢測與諮詢服務：

- 在您接受計劃生育服務時
- 從您的 PCP 處
- 從 HIV 檢測與諮詢中心

有關在何處獲得 HIV 檢測與諮詢服務的資訊，請致電參保者服務部 800-600-4441 (TTY 711)。如果您需要 HIV 治療，您的 PCP 會幫助您。或者您可致電 800-600-4441 (TTY 711)。如果您的醫生認為您感染 HIV/AIDS 的風險較高，您還可以獲得暴露前預防 (PrEP)。

藥房服務和處方藥

藥房是您配取藥物的地方。如果您的醫生給您開了處方，您必須造訪 Amerigroup DC 網絡內的藥房。

您可在您的 Amerigroup District of Columbia 醫療服務提供者目錄或網站 provider.amerigroup.com/dc-provider 找到 Amerigroup DC 網絡內所有藥房的清單。

如果您在外地並遇到急診情況或需要急症護理：

- 如果您正在差旅並需要提前續購藥物，請致電藥房參保者服務部請求假期藥物供應：833-214-3604。
- 對於急診服務，請前往最近的醫院急診室或致電 911。
- 對於急症護理：
 - 致電您的 PCP。如果您的 PCP 診室已經下班，請留下您的電話號碼，以便聯絡您。您的 PCP 或代替醫生會給您回電。
 - 請遵循 PCP 的醫囑。可能會告知您需要在多長時間內儘快獲得護理以及在哪裡獲得護理。

- 如需協助，請致電 Nurse HelpLine（護士服務熱線），電話：800-600-4441 (TTY 711)。

要配取處方藥：

- 挑選一個屬於 Amerigroup DC 網絡內並且靠近您的工作地點或住宅的藥房。
- 如果您有處方，前往該藥房並將您的處方和 Amerigroup DC 參保者 ID 卡交給藥劑師。
- 如果您需要協助，請致電 藥房參保人服務833-214-3604。

需謹記的事項：

- 您不應為您的藥物付費。如果藥房或藥店要求您付費，請致電 Amerigroup DC 參保者服務部。
- 有時，您的醫生可能需要就某種藥物獲得 Amerigroup DC 的事先授權 (PA)。在您的醫生等待事先授權 (PA) 時，您有權：
 - 獲得供最長 72 小時使用的藥物或
 - 獲得整個週期的藥物（如果您的服用頻率少於一天一次）

疾病管理

如果您患有慢性疾病或有特殊的健康護理需求（如哮喘、高血壓或精神疾病），我們可能會將您納入我們的疾病管理計劃。這意味著您將有一名疾病經理。疾病經理為 Amerigroup DC 工作，並將幫助您獲得管理疾病和改善健康所需的服務和資訊。

護理協調和個案管理計劃

如果您患有慢性疾病或有特殊健康護理需要，如糖尿病、高血壓、精神健康問題或哮喘，Amerigroup DC 可以為您提供特殊服務和計劃，以協助滿足您的健康護理需求。您將擁有一位護理經理，以協助您獲得管理疾病和改善健康所需的服務和資訊。

Amerigroup DC 案例管理人可協助您：

- 獲取承保服務；
- 安排醫療約診和檢查；
- 安排交通載送；
- 設法確保您獲取適當的服務
- 尋找資源以滿足特殊健康護理需求，協助您的護理者應對日常壓力；和
- 連接社區和社會服務。

我們的工作人員將為您提供更多資訊。他們還可告知您目前加入了哪些計劃。您亦可要求轉介或退出某項計劃。如需瞭解更多資訊，請聯絡 Amerigroup DC 案例管理計劃：833-346-1663。

預防您生病的服務

Amerigroup DC 想要照料您的健康。我們還希望您註冊參加我們的健康和保健服務。健康和保健服務包括篩檢、諮詢和免疫接種。

身體檢查建議（「篩查」）

請每年至少預約一次去看您的 PCP 以進行檢查。請參閱「您的健康福利」部分中的「成人健康服務」清單，瞭解在檢查期間要與您的 PCP 談及的事情。

如何保持健康

預防性諮詢可幫助您保持健康。您可獲得有關以下方面的預防性諮詢：

- 膳食和鍛鍊
- 酒精和藥物濫用
- 戒煙
- HIV/AIDS 預防
- 避孕護理

免疫接種或打疫苗

如果您是成人，您可能需要進行一些免疫接種（打疫苗）。請與您的 PCP 談談您可能需要哪些免疫接種。

懷孕 - 分娩

如果您懷孕或認為自己懷孕，請務必立即前往您的 OB/GYN 醫生處就診。預約之前，您不需要去看您的 PCP。

如果您已懷孕，請致電：

- 經濟安全管理局 (ESA) 報告您懷孕，電話 (202) 727-5355
- 參保者服務，電話 800-600-4441 (TTY 711)
- 您的 PCP

如果您懷孕，您需要檢查某些檢查。這將幫助確保您正常懷孕，順利分娩，並擁有一個健康的寶寶。這稱為產前護理。您在孩子出生之前可獲得產前護理。

記住，如果您懷孕或認為自己懷孕，
請勿飲酒、使用藥物或抽煙。

產前與產後

對懷孕參保者的特殊護理

Taking Care of Baby and Me[®] 是 Amerigroup DC 面對所有懷孕參保者的計劃。當您懷孕時，請務必前往您的基本保健服務提供者 (PCP) 或產科醫師/婦科醫師 (OB/GYN) 處取得醫療保健服務。即使您曾經生過孩子，產前護理也非常重要。透過我們的計劃，參保者可以獲得健康資訊以及獲得產前和產後護理的獎勵。

我們的計劃還幫助有複雜醫療保健需求的懷孕參保者。個案管理人護士與這些參保者密切合作，以提供：

- 教育
- 情感支援
- 協助，使她們能夠遵從醫生的護理計劃
- 有關您所在社區內的服務和資源的資訊，如運輸服務、WIC、家訪計劃、哺乳支援和諮詢

我們的護士還與醫生合作，並幫助參保者可能需要的其他服務。目標是促進參保者的健康和分娩健康的嬰兒。

一旦您有了孩子，請致電參保者服務部 **800-600-4441 (TTY 711)** 和 **ESA (202) 727-5355**。

您的孩子出生後，安排與您的 PCP 或 OB/GYN 約診以進行產後檢查很重要。您可能感覺良好並認為自己正在恢復，但生產後身體需要至少六週的時間來恢復。

- 這次看診應當在您產後 7 至 84 天之間進行。
- 如果您透過剖腹產分娩或在懷孕或分娩時出現併發症，您的初級護理提供者或婦產科/婦科醫師可能會要求您在一或兩週後回來進行檢查。此檢查不被視作產後檢查。您仍需在生產後 7 到 84 天之間返回您的提供者處進行產後檢查。

您的健康福利

Amerigroup DC 承保的服務

以下清單顯示了所有 Amerigroup DC 參保者的健康護理服務和福利。對於某些福利，您必須出於特定年齡或有特定需要才能獲得這些服務。如果您前往網絡供應商或醫院，Amerigroup DC 不會向您收取此清單中的任何健康護理服務費用。

如果您對 Amerigroup DC 是否承保特定健康護理有疑問，請致電 800-600-4441 (TTY 711) 聯絡 Amerigroup DC 參保者服務部。

福利	您得到的
成人健康服務	<ul style="list-style-type: none">• 免疫接種• 性傳染病常規篩查• HIV/AIDS 篩查、測試和諮詢• 乳腺癌篩查• 宮頸癌篩查（僅限女性）• 骨質疏鬆症篩查（停經後女性）• HPV 篩查• 前列腺篩查（僅限男性）• 腹主動脈瘤篩查• 肥胖症篩查• 糖尿病篩查• 高血壓和高膽固醇（血脂代謝異常）篩查• 憂鬱症篩查• 結腸癌篩查（50 歲及以上的參保者）• 戒煙諮詢• 膳食和鍛鍊諮詢• 精神健康諮詢• 酒精和藥物濫用篩查
牙科福利	<ul style="list-style-type: none">• 一般牙科治療（包括常規和急診治療）<ul style="list-style-type: none">○ 牙齒和牙齦護理和治療，包括：每 6 個月一次一般牙科檢查○ 簡單和複雜手術服務和拔牙○ 緊急牙科護理○ 補牙○ 每 6 個月一次洗牙和氟化物治療○ 局部義齒 - 在具醫療必要性時○ X 光檢查（全套檢查限於每 3 年 1 次）○ 義齒（每 5 年一副新義齒）和義齒修復○ 口腔手術

	<ul style="list-style-type: none"> ○ 每日曆年 \$1000 的服務限額 ○ 需要住院的任何牙科服務必須獲得事先授權 ○ 需要全身麻醉的選擇性手術程序 <p>*不包括常規正畸護理</p>
透析服務	<ul style="list-style-type: none"> ● 每週最多 3 次治療（限於每天一次）
耐用醫療設備 (DME) 及一次性醫療用品 (DMS)	<ul style="list-style-type: none"> ● 耐用醫療設備 (DME) ● 一次性醫療用品 (DMS)
計劃生育	<ul style="list-style-type: none"> ● 驗孕；女性諮詢 ● 常規和緊急事後避孕 ● 自願絕育（需要參保者在手術前 30 天簽署經核准的絕育書） ● 篩查、諮詢和免疫接種（包括針對 HPV） ● 針對所有性傳染病的篩查和預防性治療 ● 助產和導樂護士服務
聽力福利	<ul style="list-style-type: none"> ● 有關聽力狀況的診斷和治療，包括助聽器和助聽器電池
居家健康服務	<ul style="list-style-type: none"> ● 居家健康護理服務，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 看護及居家健康助理 ○ 由居家保健機構提供的住宅健康助理服務 ○ 物理治療、職業治療、言語病理學和聽力學服務
醫院服務	<ul style="list-style-type: none"> ● 門診服務（預防性、診斷性、治療性、復健性或緩解性服務） ● 住院服務（住院）
化驗室和 X 光檢查服務	<ul style="list-style-type: none"> ● 實驗室化驗和 X 光檢查
護理機構照護	<ul style="list-style-type: none"> ● 在療養院最多連續 30 天的全職專業護理
藥房服務（處方藥）	<ul style="list-style-type: none"> ● 包含在 Amerigroup DC 處方藥一覽表中的處方藥。您可在 myamerigroup.com/DC 找到或致電參保者服務部索取處方藥一覽表。
足科	<ul style="list-style-type: none"> ● 足部問題特殊護理 ● 具有醫療必需性的常規足部護理。
初級護理服務	<ul style="list-style-type: none"> ● 一般由您的 PCP 提供的預防性、急性和慢性健康護理服務
康復服務	<ul style="list-style-type: none"> ● 在事先授權為具醫療必要性時，用於幫助改善急性傷害或其他醫療事件後的身體機能的治療。這包括物理、言語及職業治療。
專科醫生服務	<ul style="list-style-type: none"> ● 經專業培訓的醫生或高級執業護士提供的健康護理服務。 ● 通常需要轉診
載送服務	<ul style="list-style-type: none"> ● 往返醫療預約的載送服務，包括 DHCF 承保的服務

Amerigroup DC 未承保的服務

- 整容手術
- 試驗性或研究性服務、手術、治療和藥物
- 屬於臨床試驗方案一部分的服務
- 非聯邦法律要求的墮胎或自願終止妊娠
- 不孕症治療
- 不具醫療必需性的服務
- 開心臟手術
- 視力保健
- 器官移植
- 由於宗教或道德信念的原因，Amerigroup DC 可能不承保某些諮詢或轉介服務。致電 800-600-4441 聯絡 Amerigroup DC 參保者服務部，瞭解更多資訊。

過渡照護

如果您是 Amerigroup DC 的新會員，則可以在前 90 天內保留您預定的醫生預約和處方。如果您的提供者目前不在 Amerigroup DC 網絡內，您可能需要在 Amerigroup DC 的提供者網絡中選擇一個新的提供者。如果您的醫生離開 Amerigroup DC 的網絡，我們將在 15 個曆日內通知您，以便您有時間選擇其他提供者。如果 Amerigroup DC 終止您的提供者，我們將在有效終止日期前 30 個曆日內通知您。

其他重要資訊

如果我搬家，該怎麼辦？

- 透過 www.districtdirect.dc.gov 線上更新您的聯絡資訊。
- 致電 Amerigroup DC 參保者服務部，電話：800-600-4441 (TTY 711)。

如果我有了孩子，該怎麼辦？

- 請致電 DC 經濟安全管理局 (ESA) 變更中心，電話：(202) 727-5355。
- 致電 Amerigroup DC 參保者服務部，電話：800-600-4441 (TTY 711)。

如果我領養孩子，該怎麼辦？

- 請致電 DC ESA 變更中心，電話：(202) 727-5355。

如果我的家人死亡，該怎麼辦？

- 請致電 DC ESA 變更中心，電話：(202) 727-5355。
- 致電 Amerigroup DC 參保者服務部，電話：800-600-4441 (TTY 711)。

如何更換我的 MCO？

- 您可以更換您的 MCO：
 - 在您首次參保後的 90 個曆日內或您從特區收到登記通知之日後的 90 個曆日內，以較晚者為準。
 - 公開參保期間每年一次。
 - 如果暫時喪失資格導致您錯過公開參保。
 - 如果特區對 MCO 實施制裁或暫停登記。
 - 任何時候，如果您有充分的理由/原因，例如您遷出服務區域；
 - 由於道德或宗教上的反對，Amerigroup DC 不會承保您需要的服務；
 - 您需要同時提供相關服務，而並非所有相關服務均可提供，並且如果您的提供者認為單獨接受這些服務有風險。
 - 您認為 MCO 基於您的種族、性別、民族、國籍、宗教、殘疾、懷孕、年齡、遺傳資訊、婚姻狀況、性取向、性別認同、個人外表、家庭責任、政治派別以及收入來源或居住地而歧視您；或者
 - 您覺得自己獲得的護理品質很差、無法獲得承保服務無法獲得在滿足您的健康護理需求方面具有豐富經驗的提供者。
- 哥倫比亞特區健康家庭將在公開參保前兩個月給您寄送一封信函。該信函會告知您應如何更換 MCO。
- 您的醫療護理資訊將過渡到您選擇的新 MCO，以便您能夠繼續獲得所需的護理。

如果您出現以下情況，則不再允許您從 Amerigroup DC 獲得健康護理：

- 成為任何其他醫療援助計劃或健康保險的合格對象。

如果您出現以下情況，DC 政府可能會讓您退出 Amerigroup DC：

- 讓其他人使用您的參保者 ID 卡；
- 實施健康護理欺詐；或者
- 不履行您的參保者責任。

如果我收到承保服務的帳單，該怎麼辦？

如果您收到上述承保服務的帳單，請致電 800-600-4441 (TTY 711) 聯絡參保者服務部。

為不承保的服務付費

- 如果您決定您需要我們不承保的服務，但您沒有獲得 Amerigroup DC 的書面許可，您必須自行承擔服務費用。

- 如果您決定獲得我們不承保的服務，您必須簽署一份聲明，表明您同意自行承擔服務費用。
- 在您獲得服務之前，切記務必出示參保者 ID 卡並告知醫生您是 Amerigroup DC 的參保者。

預先指示

預立醫療指示可讓您選擇一個人作出關於您的醫療護理的選擇。預立醫療指示還可讓您表明，在您病情過重而無法表達您的意願時您想接受什麼類型的治療。

請務必與您的家人、PCP 或可能幫助您處理的其他人討論預立醫療指示。

若您想填寫並簽署預立醫療指示，請在下一次約診時向您的 PCP 求助，或致電 800-600-4441 (TTY 711) 聯絡參保者服務部，他們將協助您。

關於我們如何向您的醫生付費的特別資訊

您有權瞭解 Amerigroup DC 是否與 Amerigroup DC 的醫生有特殊財務安排。

請致電 800-600-4441 (TTY 711) 聯絡 Amerigroup DC 參保者服務以獲得此資訊。

什麼是欺詐？

欺詐是一種嚴重的事件。欺詐是指編造虛假聲明或重要事實陳述以獲得某些原本無權獲得的利益或付款。提供者欺詐的範例之一就是對未提供的服務和用品收費。參保者欺詐的範例之一就是謊稱您居住在特區，而您居住在哥倫比亞特區邊界之外。

若您懷疑存在欺詐，請告知我們。您不必表明自己的身份或告知您的姓名。如果您想瞭解關於哪些行為構成欺詐的更多資訊，請瀏覽 Amerigroup DC 網站 myamerigroup.com/DC。要報告欺詐，請致電 Amerigroup DC 法規遵循專線 **877-660-7890**，或致電 DC 健康護理財務部的欺詐專線 **1 (877) 632-2873**。

申訴、上訴和公平聽證會

Amerigroup DC 和特區政府提供了多種途徑，以便您就所獲的護理或 Amerigroup DC 提供的服務提出投訴。您可以按照如下所述進行投訴。

申訴

- 如果您對發生在您身上的事情不滿，您可以提出申訴。您可提出申訴的理由範例如下：
 - 您認為您沒有受到尊重對待
 - 您對您獲得的健康護理感到不滿
 - 約診所花的時間太長
- 如要提出申訴，請致電 800-600-4441 (TTY 711) 聯絡參保者服務部。
- 您的醫生亦可為您提出申訴。

您可以在不滿意的事情發生後隨時提出申訴。Amerigroup DC 通常會在 90 個曆日內為您作出裁決，但可能會需要更多時間（但總共不超過 104 個曆日）才能作出裁決。

要以書面形式向 Amerigroup DC 提出申訴，請郵寄到 Centralized Appeals Processing | Amerigroup District of Columbia, Inc. | P.O. Box 62429 | Virginia Beach, VA 23466-2429

上訴

- 若您認為您的福利受到不公正的拒絕、減少、延遲或停止，您有權向 Amerigroup DC 提出上訴。如果您致電並透過電話提出上訴，Amerigroup DC 將在一封信中概觀您的上訴並向您傳送一份副本。請務必仔細閱讀這封信。
- Amerigroup DC 將在收到您的申訴之日起 30 個曆日內就您的上訴作出裁決。
- 如果 Amerigroup DC 需要更多時間來獲得資訊並且特區認為這對您最為有益，或者如果您或您的倡權人請求更多時間，可能會將這次作出裁決的時間延長 14 個曆日。Amerigroup DC 必須以書面形式通知您延期。
- 在郵件中，您將收到關於您的上訴的 Amerigroup DC 裁決的書面通知。
- 若您對 Amerigroup DC 就您的上訴作出的裁決不滿，您可請求舉行公平聽證會。
- 如要向 Amerigroup DC 提出上訴，請致電 800-600-4441 (TTY 711) 聯絡參保者服務部。
- 要以書面形式向 Amerigroup DC 提出上訴，請郵寄到 Centralized Appeals Processing | Amerigroup District of Columbia, Inc. | P.O. Box 62429 | Virginia Beach, VA 23466-2429

公平聽證會

如果您對向 Amerigroup DC 提出的上訴結果不滿意，您可以向哥倫比亞特區行政聽證辦公室請求舉行「公平聽證會」。

如要提出舉行公平聽證會的請求，請致電或致函特區政府，地址：

District of Columbia Office of Administrative Hearings
Clerk of the Court
441 Fourth St. NW
Room N450
Washington, DC 20001
電話號碼：(202) 442-9094

截止日期：

- 您必須在收到不利福利判定通知之日起的 60 個曆日內提出上訴。
- 您可以自 Amerigroup DC 上訴解決通知之日起的 120 個曆日內要求舉行公平聽證會。
- 如果您想在公平聽證會或上訴期間繼續享受福利，您必須在以下時間之內（以較遲者為準）請求舉行公平聽證會或上訴：
 - 自不利福利判定通知或上訴解決通知 Amerigroup DC 郵戳日期起 10 個曆日內；或者
 - Amerigroup DC 提議行動的預計生效日期（或換言之，福利停止時）。

您的提供者可代表您提出上訴或請求舉行公平聽證會。

加急（緊急）申訴和上訴程序

若您的上訴被確定為緊急，Amerigroup DC 將在 72 小時內給您裁決。若必須等待處理上訴程序的標準時間對您來說是有害或痛苦的，則該上訴被視作緊急上訴。

患有 HIV/AIDS、精神疾病或任何其他需要立即關注的疾病的參保者提出的所有上訴均將在提出上訴後 24 小時內得到解決並回饋給參保者。

您在申訴、上訴和公平聽證會流程期間的權利

- 您有權請求舉行公平聽證會。在經過 Amerigroup DC 的一級上訴流程後，您可以向行政聽證辦公室請求舉行公平聽證會。您必須自上訴解決通知書發出後的 120 個曆日內請求舉行公平聽證會。
- 如果 Amerigroup DC 未就您的上訴通知您或未及時通知您，則上訴流程將被視為已完成，您可以繼續並請求舉行公平聽證會。
- 在審查您的上訴或公平聽證會期間，您有權繼續享受我們拒絕的福利。要在公平聽證會期間繼續享受您的福利，您必須在特定天數內（可能短至 10 個曆日）請求舉行公平聽證會。
- 您有權讓 Amerigroup DC 的人員幫助您完成申訴和上訴程序。

- 您有權代表您自己或讓您的家庭照護者、律師或其他代表擔任您的代表人。
- 您有權享受針對任何特殊健康護理需求而作出的便利安排。
- 您有權享受充分的 TTY/TTD 功能以及視障人士服務。
- 您有權享受充分的翻譯服務並獲指派一名口譯員。
- 您有權查看與申訴、上訴或公平聽證會有關的所有文件。

如果您對申訴和上訴/公平聽證會流程有任何疑問，請致電 800-600-4441 (TTY 711) 聯絡參保者服務部。

隱私權實施條例通知

本通告說明如何使用和披露與您相關的醫療資訊以及您如何獲取相關資訊。請仔細閱讀本手冊。

與您的健康和財產相關的資訊屬於私密資訊。法律規定我們須為我們會員保證該等類型的資訊（稱為 PHI）的安全。這意味著無論您目前或曾經是會員，您的資訊都是安全的。

我們會在您有資格並加入我們的健康計劃後就 Medicaid 及兒童健康保險計劃從州立機構獲得有關您的資訊。我們還從您的醫師、診所、化驗所及醫院取得資訊以便我們同意並為您承保護理費用。

聯邦法律規定我們須告知您，我們該如何保護您以書面方式取得或儲存於電腦內的 PHI。我們亦須告知您如何確保其安全。為了保護 PHI：

- 如存於書面內（稱為物理方法），我們會：
 - 為我們的辦公室及檔案上鎖
 - 銷毀含有健康資訊的紙張以便其他人士無法獲得該等資訊
- 如存置於電腦內（稱為技術方法），我們會：
 - 使用密碼以便只有特定人士才能進入該電腦
 - 使用特殊程序監督我們的系統
- 如資訊被我們的工作人員、醫生或州立機構使用或披露，我們會：
 - 為保證資訊的安全制訂規則（稱為政策及程序）
 - 要求我們的工作人員遵守規則

我們何時可使用及共披露您的 PHI？

我們可能會向您的親屬或您選取的為您的醫療保健提供幫助或付款的人士披露您的 PHI（如您告知我們可以向該人士披露您的 PHI）。有時我們可能會在**未獲得**您同意時使用及披露該等資訊：

- 出於您的健康護理（治療）目的
 - 幫助醫生、醫院及其他人士使您獲得您所需的護理
- 出於付款原因
 - 與就您的護理向我們開出帳單的醫生、診所及其他人士披露資訊
 - 當我們表示我們會在您獲得醫療保健或服務前付款時
 - 支援您並協助您獲得可用的福利
- 出於健康護理業務原因（業務）
 - 幫助審核、欺詐及濫用預防計劃、規劃及每日工作
 - 尋找使我們的計劃變得更好的方法

我們可能會將您的 PHI 提供給健康資訊交換機構，以用於支付、健康護理業務和治療目的。如果您不願意，請瀏覽 myamerigroup.com/DC 瞭解更多資訊。
- 出於大眾健康原因
 - 幫助公共衛生官員防止公眾患病或受傷
- 向為您的護理提供協助或付款的其他人披露
 - 我們可與您的親屬或您選取可為您的醫療護理提供幫助或付款的人士分享（如您告知我們可以這麼做）
 - 向為您的護理提供幫助或付款（如您不能說話且對您最有益）的其他人士披露。

我們須於就除您的護理、付款、日常業務、研究外的任何事項或下列其他事項使用或披露您的 PHI 前獲得您的書面同意。我們須於披露從您的醫生處獲得的心理治療記錄前獲得您的書面同意。如果我們要出售您的 PHI 或使用或分享它進行行銷，我們也需要您的書面同意。

您可以書面形式告知我們您想撤銷您的書面同意。我們無法收回我們於獲得您同意時使用或披露的資訊。但我們會於日後停止使用或披露您的 PHI。

我們可使用—或法律規定我們須—使用您的 PHI 的其他方式：

- 幫助警察及其他確保其他人士遵守法律的人士例如，我們可能會使用 PHI 來報告濫用和忽視。
- 我們被要求向法庭提供幫助例如，我們可以使用 PHI 來回答法院提出的法律文件，如投訴或傳票。
- 向衛生監督機構或為政府工作的某些工作的其他人提供資訊。例如，我們提供審核或考核資訊。

- 幫助驗屍官、法醫或殯儀館找出您的名字及死因
- 於您請求將您的身體部位捐獻以用於科研目的時幫助您。例如，如果您同意在死亡時成為器官捐贈者，我們可能會分享您的資訊。
- 防止您或其他人士患病或受到嚴重傷害。例如，我們可能會分享您的 PHI，以防止您或他人在緊急情況下受到傷害。
- 給工人報酬資訊。例如，如果您生病或受傷，我們可能會分享您的資訊。

您有哪些權利？

- 您可要求查看您的 PHI 並獲得一份副本。儘管我們沒有您的完整醫療記錄。如您想獲得一份完整的醫療記錄，向您的醫生或保健診所提出請求。
- 如您認為醫療記錄中的某些內容不正確或遺漏部分內容，您可請求我們為您變更我們擁有的醫療記錄。
- 某些情況下，您可以要求我們不得披露您的 PHI。但是，我們不一定會同意您的請求。例如，如果 PHI 是臨床記錄的一部分，並且根據法律要求不能被公佈，您的請求可能會被拒絕。
- 您可要求我們將 PHI 寄送至另一不同地點（而非我們已有的關於您的地點）或以其他方式傳送。如將寄送至我們已有的地點會使您有危險，我們會按您的要求行事。
- 您可要求我們告知您過往六年內我們每次向其他人士披露您的 PHI 的情況。這不包括我們由於醫療保健、付款、日常醫療保健業務或我們未列在此處的某些其他原因而分享的情況。
- 您可隨時要求獲得一份本通知的紙本副本，即使您已透過電子郵件提出該要求。
- 如您支付某項服務的所有費用，您可要求您的醫生不向我們披露有關該服務的資訊。

我們必須如何處理？

- 法律規定，除了我們在本通告中所述以外，我們必須為您的 PHI 保密。
- 我們必須告知您法律規定我們應就隱私如何處理。
- 我們必須按照本通告所述執行。
- 若您身處危險中，我們必須將您的 PHI 寄至其他地址或以平郵以外的方式寄予您。
- 若您要求我們不得披露您的 PHI 後，而我們仍須這麼做，我們必須告知您。
- 若州法律規定我們必須執行更多此處所述之外的事項，我們會遵守該等法律規定。
- 若我們認為您的 PHI 已遭到入侵，我們須告知您。

我們可能會聯絡您

您同意，我們與我們的聯盟夥伴及/或供應商可透過一個自動電話撥號系統及/或事先編錄好的訊息向您提供予我們的電話號碼（包括無線號碼）去電或傳訊息。沒有限制，這些電話或簡訊可能是關於治療方案、其他與健康相關的福利和服務、計劃參保、付費、或帳單。

如果您有疑問，該怎麼辦？

如果您有關於我們的隱私規則的疑問或者希望行使您的權利，請致電 800-600-4441 聯絡參保者服務。倘您失聰或聽力存在問題，請撥 TTY 711。

如果您需要投訴該如何處理？

我們可隨時隨地為您提供幫助。若您覺得您的 PHI 未獲得安全保障，您可致電參保者服務或聯絡衛生與公眾服務部。

來信或致電衛生與公眾服務部：

Office for Civil Rights
U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Ave. SW
Washington, DC 20201
電話：1-800-368-1019
TDD：1-800-537-7697

我們保留變更本健康保險流通與責任法案 (HIPAA) 通知以及我們為您的 PHI 保密的方式的權利。如果出現這種情況，我們會在新聞通訊中告訴您有關變更的資訊。我們亦會在網站 myamerigroup.com/pages/privacy.aspx 上發佈相關資訊。

種族、民族、語言、性取向和性別認同

我們可能會收到您的種族、民族、語言、性取向和性別認同資訊。我們將按本通告所述保護該資訊。

我們僅將該資訊用於以下目的：

- 確保您獲得所需的護理
- 制訂改善健康結果的計劃
- 發展及寄送健康教育資訊
- 讓醫生知道您的語言需求
- 提供翻譯服務

我們不會將該資訊用於以下目的：

- 發行健康保險
- 確定服務的費用金額
- 判定福利
- 向未經核准人士的披露

您的個人資訊

如果州法律規定我們需要做得比 HIPAA 隱私規則要求的更多，我們必須遵守這些州法律。正如我們在本通告中所述，我們可能會要求獲得、使用並披露個人資訊 (PI)。您的 PI 並非公開資訊且可識別您的身份。獲得 PI 通常是出於保險原因。

- 我們可使用您的 PI 作出以下關於您的決定：
 - 健康
 - 習慣
 - 愛好
- 我們可能會從以下其他人士或團體獲得有關您的 PI：
 - 醫生
 - 醫院
 - 其他保險公司
- 我們可能會在某些情況下未經您同意與我們公司外的其他人或群體分享您的 PI。例如，我們可能會與我們僱用的理賠和計費供應商分享 PI，以幫助我們開展業務。
- 若我們在採取任何措施前須給您拒絕的機會，我們會告知您。
- 如您不想我們使用或披露您的 PI，我們會告知您應如何通知我們。
- 您有權閱覽並變更您的 PI。
- 我們確保您的 PI 會獲得安全保障。

健康護理監察官辦公室和權利法案

醫療保健申訴專員計劃是一項哥倫比亞特區政府計劃，旨在您從 MCO 處接受健康護理期間為您提供協助。健康護理監察官可提供以下服務：

- 解釋您有權接受的健康護理；
- 回答關於您的健康護理的疑問和問題；
- 幫助您理解您作為 MCO 參保者的權利和責任；
- 協助獲得您需要的具有醫療必需性的服務；
- 解答您對健康護理品質可能產生的疑問和問題；
- 幫助您解決與您的醫生或其他健康護理提供者之間的問題；
- 協助解決對您的 MCO 的投訴和問題；
- 協助上訴程序；以及
- 協助您提出公平聽證會請求。

要聯絡健康護理細查官，請致電 (202) 724-7491 或 1 (877) 685-6391（免費電話）。健康護理監察官不對申訴、上訴或公平聽證會作出裁決。

健康護理監察官和權利法案辦公室位於：

One Judiciary Square
441 Fourth St. NW
Suite 250 North
Washington, DC 20001
電話：(202) 724-7491
傳真：(202) 442-6724
免費電話號碼：1(877) 685-6391
電子郵件：healthcareombudsman@dc.gov

定義

預先指示	簽署的一份書面法律檔案，在您生病或受傷且無法表達自己的意願時，讓他人知道您想要或不想要的健康護理。
倡權人	幫助您獲取所需的健康護理和其他服務的人士。
上訴	上訴是在您不同意 Amerigroup DC 就拒絕健康護理服務申請或為您已接受的服務付費作出的裁決時提出的一種特殊投訴。 如果您對終止您正在接受的服務的裁決存有異議，也可提出此類投訴。
您的	您和您的醫生就您的健康護理需求安排會面的時間和日期。
護理經理	Amerigroup DC 的工作人員，可幫助您獲得保持健康所需的護理、支援和資訊。
檢查	請參見篩檢
避孕	避孕相關用品
承保服務	由提供者執行、由 Amerigroup DC 為之付費的健康護理服務。
戒癮	從身體內排除有害物質，如毒品和酒精。
疾病管理計劃	一項幫助有慢性病或特殊健康護理需求（如哮喘、高血壓或精神疾病）的人士獲得必要護理和服務的計劃。
耐用醫療設備 (DME)	您的醫生可能要求或告訴您在家裡使用的特殊醫療設備。
急診護理	因為嚴重、突發、有時是危及生命的狀況而需要立即接受的護理。
參保者	透過 Amerigroup DC 提供者網絡獲得健康護理的人士。
參保者識別 (ID) 卡	讓您的醫生、醫院、藥房和他人知道您是 Amerigroup DC 的參保者的卡片。
公平聽證會	如果您對關於您的上訴作出的裁決不滿意，您可以向哥倫比亞特區行政聽證辦公室請求舉行公平聽證會。
計劃生育	服務包括驗孕、避孕、性傳染病測試和治療以及 HIV/AIDS 測試和諮詢。
家庭和全科執業醫生	可為整個家庭提供治療的醫生。
申訴	若您對所獲得的護理或 Amerigroup DC 提供的健康護理服務不滿，可致電參保者服務部提出申訴。
手冊	本手冊為您提供關於 Amerigroup DC 和我們的服務的資訊。
聽障人士	聽力不佳或失聰。

免疫接種	接種或打疫苗。
內科醫生	為成人或 14 歲以上兒童看診的醫生。
口譯/翻譯服務	在您需要與說您的語言的人士交談，或您需要幫助以與您的醫生或醫院交談時 Amerigroup DC 提供的幫助。
管理式護理計劃 (MCP)	哥倫比亞特區支付給您醫療保健和健康服務的公司。
產婦	懷孕或剛剛生育的女性。
精神健康	一個人在不同情形下的思考、感覺和行為方式。
網絡提供者	照料您的健康且已加入 Amerigroup DC 的醫生、護士、牙醫以及其他人。
不承保服務	由提供者執行，但 Amerigroup DC 不為之付費的健康護理服務。
OB/GYN	婦產科醫生；接受過照料女性健康訓練的醫生，包括女性孕期的健康護理。
網絡外提供者	照料您的健康且未加入 Amerigroup DC 的醫生、護士、牙醫以及其他人。
藥房	配取藥物的地方。
醫師激勵計劃	告知您您的醫生是否與 Amerigroup DC 有任何特殊安排。
產後護理	女性生育後的健康護理。
產前護理	在整個妊娠期間為懷孕女性提供的護理。
處方	您的醫生為您開具的藥物；您必須將其帶到藥房以配取處方藥物。
預防性諮詢	與他人談論幫助您保持健康或免於生病或受傷的方式。
主治醫生 (PCP)	在大多數時候照顧您的醫生。
事先授權	從 Amerigroup DC 處獲得健康護理或治療的書面許可。
提供者名錄	加入 Amerigroup DC 網絡的所有提供者之清單。
醫療服務提供者	照料您的健康的醫生、護士、牙醫以及其他人。
轉介	您的主治醫生為您提供書面說明，讓您去看另一位醫生。
常規護理	您從主治醫生或其轉介的醫生處獲取的常規護理。常規護理可以是檢查、體檢、健康篩檢以及針對糖尿病、哮喘和高血壓等健康問題的常規護理。
篩檢	您的醫生或其他健康護理提供者為確定您是否健康可能會進行的測試。
自我轉介服務	無需從您的主治醫生處獲得書面說明或轉診即可獲得的某些服務。
服務	您從您的醫生或其他健康護理提供者處獲取的護理。

特殊健康護理需求	超過或不同於其他成人所需的健康護理和其他特殊服務需求。
專科醫生	受過專門訓練以提供特殊護理的醫生，如耳、鼻和咽喉科醫生或足科醫生。
專業護理	受過專門訓練以提供特殊護理種類的醫生或護士提供的健康護理。
絕育手術	在您將來不想要孩子的情況下可以做的一種手術。
載送服務	Amerigroup DC 為幫助您參加約診而提供的服務。您獲得的載送工具視您的醫療需求而定。
治療	您從醫生處獲得的護理。
緊急護理	您在 24 小時內而不是立即需要的護理。
視障人士	視力不佳或失明。



Amerigroup District of Columbia, Inc.

參保人服務：

609 H St. NE, Ste. 200

Washington, DC 20002

800-600-4441 (TTY 711) (免費電話)

myamerigroup.com/dc



This program is funded in part by the Government of the District of Columbia Department of Health Care Finance.