



L.A. Care
Medi-Cal



Medi-Cal 會員
年度指南 | 2023

目錄

來自 L.A. Care 的訊息	1
瞭解您的 Medi-Cal 計劃	2
Medi-Cal 續保	5
福利摘要	6
視力保健	8
瞭解您的護理選擇	9
COVID-19	10
對抗流感	12
如何取得會員資料	13
反歧視聲明	14
語言協助	17





L.A. Care
Medi-Cal

尊敬的 L.A. Care 會員：

L.A. Care Health Plan (**L.A. Care**) 正在分享此年度 Medi-Cal 福利資訊和資源包，以幫助您保持健康。

此資訊將為您提供 Medi-Cal 福利和服務概述，以幫助您取得護理。您可以較低費用或免費獲得這些服務。

有關 L.A. Care 和 Medi-Cal 福利和服務的更多資訊，請瀏覽我們的網站 **lacare.org** 或致電會員服務部電話 **1-888-839-9909 (TTY 711)**，每週 7 天，每天 24 小時均可致電。

誠致敬意！

L.A. Care Health Plan

注意：如果您最近搬家，或者您的任何聯絡資訊（例如您的電話號碼或電子郵件地址）發生變更，請向洛杉磯縣公眾與社會服務部 (Department of Public Social Services, DPSS) 報告或透過瀏覽 **benefitscal.com** 進行報告。如果您收到續保包/表格或要求提供更多資訊的通知，您可以透過郵件、電話、親自或線上的方式提交資訊。



瞭解您的 Medi-Cal 計劃



MEDI-CAL 管理式護理

什麼是 Medi-Cal?

- Medi-Cal (加州的 Medicaid 計劃) 是一項公共健康保險計劃，為符合規定資格要求的低收入個人和家庭提供醫療保健承保
- Medi-Cal 為住在加州的符合條件人員提供免費和較低費用的健康承保

什麼是 Medi-Cal 管理式護理?

- Medi-Cal 管理式護理是一個有組織的系統，可幫助會員取得高品質的護理並保持健康
- Medi-Cal 管理式護理健康計劃幫助會員尋找醫生、藥房和健康教育計劃
- Medi-Cal 管理式醫療健康計劃還提供護理協調、專科醫生轉診、24 小時護士諮詢電話服務和每週 7 天，每天 24 小時皆可為您提供服務 (包括假日) 的會員服務部協助

什麼是 L.A. Care Medi-Cal Plan?

- L.A. Care Medi-Cal Plan 是一項免費的公共計劃，為符合收入要求的成年人、家庭、老年人和殘疾人提供醫療保健承保
- 參管理式醫療計劃的人必須去看與其健康計劃和醫療團體 (如有) 合作的醫生

誰是您的基本保健服務提供者 (PCP)?

- 您的基本保健服務提供者 (Primary Care Physician, PCP) 是您的主要醫生，並且是您有健康問題時第一個去看的醫生
- 您的 PCP 確保您能在適當的地點和時間獲得適當的護理服務
- 所有新會員都應在加入 L.A. Care 後三個月內首次看 PCP 時進行初步健康評估 (IHA)

如何更換您的 PCP？

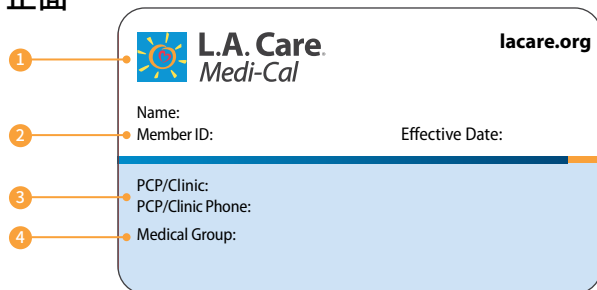
您可以透過以下方式更換您的 PCP：

- ❖ 致電 L.A. Care 會員服務部電話 **1-888-839-9909 (TTY 711)**，服務時間為每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）
- ❖ 瀏覽 www.activehealthyinformed.org 或致電 **1-877-287-6290 (TTY 711)**（週一至週五早上 9 時至下午 5 時）尋找您附近的社區資源中心（Community Resource Center, CRC）

您的 L.A. Care 會員識別卡上有什麼？

1. 您的健康計劃名：L.A. Care
2. 您的會員識別號
3. 您的基本保健服務提供者（PCP）和他/她的號碼

正面

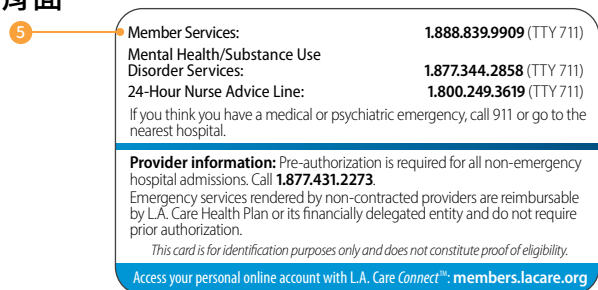


什麼是預先授權？

- ❖ 您的 PCP 可能想將您轉診至「專科醫生」或為您開立不在 Medi-Cal 承保範圍內的藥物
- ❖ 專科醫生是身體某一部位或一種疾病或服務方面的專家
- ❖ 例如心臟科醫生和外科醫生。如果您需要特別護理或服務，您的 PCP 必須在您前往前申請批准。此請求稱為「預先授權」

4. 您的醫療團體（如果有）
5. L.A. Care 的會員服務部電話號碼和其他重要資訊和電話號碼

背面



如果您收到醫生、緊急護理中心、醫院或 L.A. Care 提供的其他服務的帳單

- ❖ 您必須馬上致電 L.A. Care 會員服務部電話 **1-888-839-9909 (TTY 711)**，服務時間為每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）
- ❖ 免費為會員提供全面的 Medi-Cal 福利和服務
- ❖ 您無需付費
- ❖ 您有權提交投訴或申訴報告

如果您搬家或需要更新您的聯絡資訊，您應該進行以下行動之一：

- ❖ 致電公眾與社會服務部（DPSS）的縣資格審查員，電話為 **1-866-613-3777 | TTY 1-800-660-4026** 服務時間為週一至週五上午 7 時 30 分至下午 7 時 30 分以及週六上午 8 時至下午 4 時 30 分（假日除外）
- ❖ 致電 L.A. Care 會員服務部電話 **1-888-839-9909 (TTY 711)**，服務時間為每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）
- ❖ 造訪社區資源中心（CRC）。要找到您附近的 CRC，請瀏覽 www.activehealthyinformed.org 或致電 **1-877-287-6290 (TTY 711)**（週一至週五上午 9 時至下午 5 時）。

社區資源中心

什麼是社區資源中心 (CRC)?

- L.A. Care 的社區資源中心為會員和社區提供許多定制的健康與保健相關免費服務
- 提供的服務包括免費健康與保健課程、客戶護理、用於遠距醫療服務的免費 WiFi、與援助計劃的聯繫、Medi-Cal 註冊支持和社會服務援助
- 您可以透過瀏覽 www.activehealthyinformed.org 並使用線上排程工具安排預約

健康教育服務

L.A.Care提供許多健康教育計劃和資源。 其中一些資源包括：

- 適用於產婦和寶寶的特殊計劃
- 感冒與流感預防
- 以您慣用語言和格式提供的書面資料
- 社區轉介
- 護士諮詢專線

所有健康教育服務皆為免費為您提供。如欲瞭解更多，請致電 **1-855-856-6943 (TTY 711)** (週一至週五，上午 8 時至下午 5 時) 或瀏覽 lacare.org/healthy-living/health-resources/healthy-living-prevention

社區資源連結

- L.A. Care 社區資源連結可幫助會員與社區機構聯繫，取得住房、食品、帳單等方面的援助
- 瀏覽 communitylink.lacare.org 以搜尋免費或減費服務並參加「健康的社會因素 (Social Factors of Health)」調查

免費口譯服務

- 您有權在與醫生交談時使用口譯員
- L.A. Care 提供免費口譯服務，包括美國手語
- 除非發生緊急狀況，否則您不需要請家人或朋友擔任口譯員
- 要申請口譯員服務，請至少在看診 10 天前致電 L.A. Care 會員服務部電話 **1-888-839-9909 (TTY 711)**，服務時間為每週 7 天，每天 24 小時 (包含假日)

當您致電時，請備妥下列資訊：

- 您的名字
- 您的 L.A. Care 會員識別號碼
- 您預約的日期和時間
- 醫生的姓名
- 醫生的地址和電話號碼
- 如果您的約診變更或取消了，請盡快致電與 L.A. Care 會員服務部聯絡

Medi-Cal 續保

在 COVID-19 公共衛生緊急情況 (public health emergency, PHE) 期間，無論您的情況發生任何變化，您都能夠保有您的保險。但是，一旦 COVID-19 PHE 結束，洛杉磯縣公眾與社會服務部 (DPSS) 將檢查以確認您是否仍然符合免費或低費用 Medi-Cal 的資格。

請按時續保以保有您的 Medi-Cal 福利。以下是一些重要的續保資訊：

我該怎麼做來為我的 Medi-Cal 續保做準備？

- 如果您最近搬家，或者您的任何聯絡資訊 (例如您的電話號碼或電子郵件地址) 發生變更，請向 DPSS 報告您的變更，以確保您獲得有關您的 Medi-Cal 承保的重要資訊。
- 如果您找到新工作或收入發生變更，請做好準備提供驗證資料。
- 檢查郵件——如果您收到續保包/表格或要求提供更多資訊的通知，您可以透過郵件、電話、親自或線上的方式提交資訊。
- 檢查您的線上 BenefitsCal 帳戶是否有警告——您可以提交續保或線上請求資訊。

我是否需要完成 Medi-Cal 續保？

- DPSS 將嘗試使用他們已經掌握的資訊為您的 Medi-Cal 續保。
- DPSS 只會在需要資訊來為您的 Medi-Cal 續保的情況下要求您提供更多資訊。重要的是 Medi-Cal 受益人要回應縣的請求。這將確保 DPSS 具有為您的 Medi-Cal 保險續保所需的最新資訊。

我返回表單後會發生什麼？

- DPSS 將向您發送一封信，告知您是否仍然符合 Medi-Cal 保險資格。如果需要其他資訊來為您的保險續保，DPSS 將向您發送一封信，要求您提供任何缺失的資訊。

以下是可協助您辦理續保的重要 DPSS 聯絡資訊：

1. BenefitsCal 網站: benefitscal.com

BenefitsCal 是供洛杉磯縣居民使用的網站，洛杉磯縣居民可在線上針對 CalWORKs、CalFresh、General Relief 及 Medi-Cal 提出申請並檢視自己的福利。

2. DPSS 客戶服務中心 (Customer Service Center, CSC) 電話號碼

免費電話	866-613-3777
本地電話	626-569-1399 310-258-7400 818-701-8200
營業時間	CSC 可為您提供協助： - 週一至週五上午 7 時 30 分至晚上 7 時 30 分 - 週六上午 8 時至下午 4 時 30 分 - 假日除外

如果您有 Medi-Cal 續保方面的問題：

- 聯絡您當地 DPSS 辦公室的 Medi-Cal 個案工作人員，電話 **1-866-613-3777 (TTY/TDD 1-800-660-4026)** 服務時間為週一至週五上午 7 時 30 分至下午 7 時 30 分，週六上午 8 時至下午 4 時 30 分 (假日除外)

我有 SSI-Linked Medi-Cal，如何更新我的資訊？

- 如果您有 SSI-Linked Medi-Cal，您需要透過社會安全局更新資訊。您可以透過致電 **1-800-772-1213 (TTY 1-800-325-0778)** (週一至週五上午 7 點至晚上 7 點) 報告您的變更。

L.A. Care 2023 Medi-Cal 重點福利

L.A. Care Health Plan 提供一項綜合的健康福利。*

有關您的福利的更多詳細資訊，請參閱線上提供的 Medi-Cal 會員手冊，網址為 lacare.org。

更多福利。免費提供給您。



門診和一般福利與服務

- 基本保健醫生及專科醫生看診
- 門診手術
- 緊急護理及零售診所
- 實驗室服務和 X 光
- 流感預防針和其他推薦疫苗
- COVID-19 檢測和疫苗接種
- 產婦和新生兒護理
- 生產及產後護理
- 護士和助產士服務
- 兒科服務
- 足科
- 脊椎矯正
- 治療服務
- 透析/血液透析
- 護士諮詢專線
- 遠距醫療
- 家庭治療



預防性和保健福利

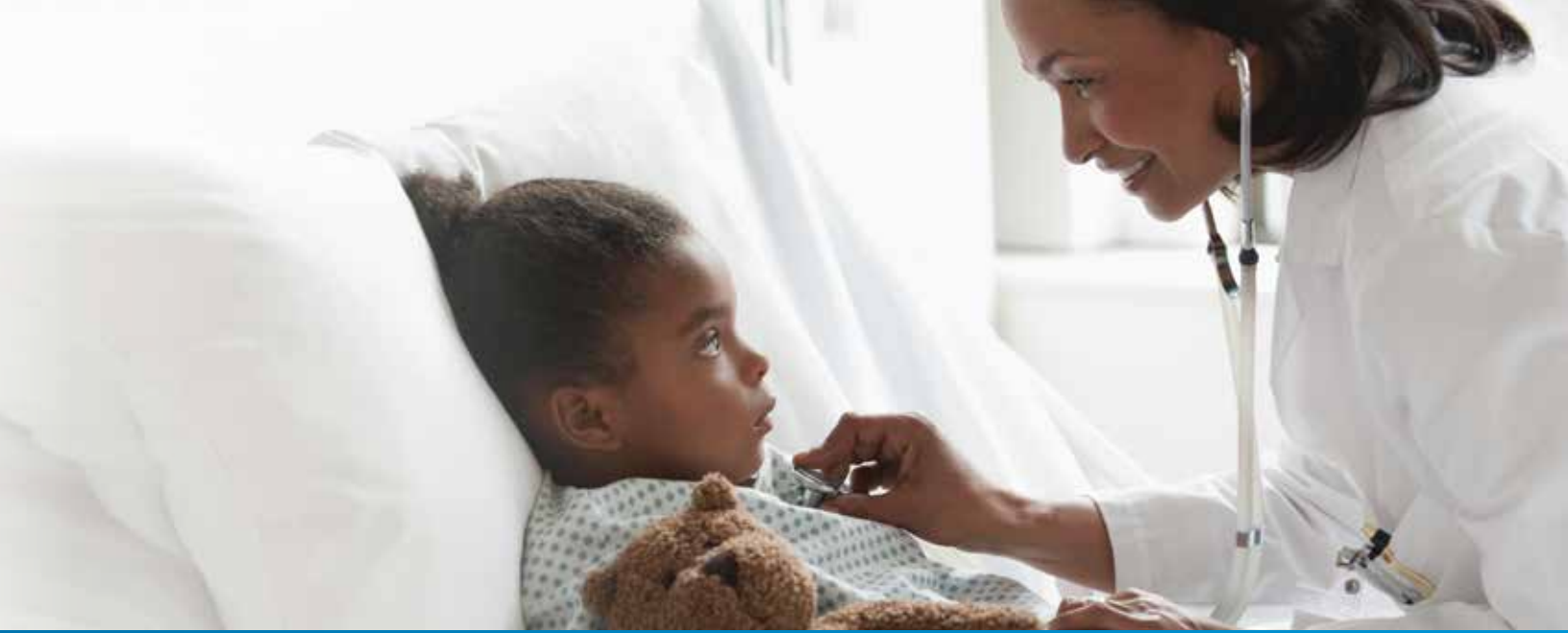
- Health in Motion™ 計劃
- 疾病管理計劃
- 戒煙服務
- 家庭生育計劃服務
- 社區健康工作者服務



心理健康服務

- 門診心理健康服務
- 門診和住院精神健康專科服務
- 門診物質濫用障礙服務/酒精濫用篩檢
 - 自願性住院解毒

* 這只是一份摘要。



醫院服務

- ⌘ 住院服務
- ⌘ 手術服務
- ⌘ 主要器官移植
- ⌘ 麻醉師服務



急診服務

- ⌘ 急診室服務
- ⌘ 救護車服務



藥房福利

- ⌘ 處方藥 (通過 Medi-Cal Rx: medi-calrx.dhcs.ca.gov)



復健與康復服務

- ⌘ 物理治療
- ⌘ 職業治療
- ⌘ 聽力服務
- ⌘ 言語治療
- ⌘ 聽力檢查
- ⌘ 耐用醫療設備
- ⌘ 針灸
- ⌘ 家庭健康服務
- ⌘ 矯形器/假肢
- ⌘ 醫療用品、設備及器具
- ⌘ 專業護理機構 (最多 90 天)
- ⌘ 肺病復健



其他服務

- ⌘ 視力/驗光
- ⌘ 交通
 - 非急診醫療運輸
 - 附吊籃廂型車
 - 輪椅用廂型車
 - 救護車
 - 非醫療運輸
 - 為沒有其他方法前往預約地點的人提供私人或公共車輛
- ⌘ 長期服務與支援
 - 專業護理機構 (91 天以上)
 - 居家與社區服務
- ⌘ 牙科護理 (透過 Medi-Cal Dental, 正式名為 Denti-Cal: dhcs.ca.gov/services)
- ⌘ 強化型護理管理和社區支援

* 福利可能會有變更。請致電 L.A. Care 會員服務部電話 1-888-839-9909 (TTY 711) (服務時間為每週 7 天, 每天 24 小時 (包含假日)) 獲取更多資訊或瀏覽 lacare.org。您的醫療保健服務提供者可能需要獲得某些福利和服務的批准。



L.A. Care
Medi-Cal

VSP
Vision Care

透過 VSP Vision Care

保持您的眼睛健康



我們將您的眼睛健康放在首位。作為 Vision Care 會員，您將獲得優秀眼科醫生的護理、優質眼鏡和負擔得起的眼部護理，因此您可以看得清楚並过上健康的生活。

定期眼科檢查很重要

透過 VSP®，您將得到 VSP 網絡醫生的優質護理，包括 WellVision Exam®——其為一種旨在發現視力和健康狀況（如糖尿病和高血壓）跡象的檢查。

輕鬆使用您的 VSP 福利



查看您的承保範圍。透過使用您的 L.A. Care Health Plan ID 號碼（位於您的卡上）前往 vsp.com 創建帳戶來查看您的個人化承保範圍詳細資訊並查找網絡內醫生。



看網絡內醫生。前往 vsp.com 登入您的帳戶，以找到您附近的 Medi-Cal 參與 VSP 醫療服務提供者或致電 VSP 會員服務部電話 **1-800-877-7195** (TTY **1-800-428-4833**)，服務時間為週一至週五上午 5 時至晚上 8 時，週六上午 7 時至晚上 8 時



在您的預約的時候，告訴他們您透過 L.A. Care Health Plan 擁有 VSP。在預約時出示您的 L.A. Care Health Plan 卡。

就是這樣！剩下的交給我們——當您看 VSP 參與醫療服務提供者時，無需填寫索賠表。

有疑問嗎？造訪 vsp.com 或致電 VSP 電話 **1-800-877-7195** (TTY **1-800-428-4833**)，服務時間為週一至週五上午 5 時至晚上 8 時，週六上午 7 時至晚上 8 時

瞭解您的護理選項

護理類型	醫療服務提供者類型	服務例子	預計等候時間
 護士諮詢專線	持照註冊護士 (Registered Nurse, RN) 每週 7 天，每天 24 小時均可與護士通話	- 自我護理建議 - 健康問題解答 - 選擇透過何處取得護理服務	無須等候
 基本保健	基本保健服務提供者 (PCP) 當您需要護理服務時，請先致電與您的 PCP	- 預防保健 - 突發或短期健康問題 - 如糖尿病等長期病症或疾病	10 個工作日或以下 - 有些提供當日約診
 緊急護理	遠距醫療服務 透過電話或網路與醫生交談		幾分鐘至幾小時
	零售商店附設診所 位於零售藥房內並有執業護士值班	- 感冒／流感／發燒 - 皮疹 - 感染 (皮膚／眼睛／耳朵／泌尿道感染 (Urinary Tract Infection, UTI)) - 呼吸系統 (喘鳴／咳嗽) - 胃部 (疼痛／嘔吐／腹瀉) - 輕傷	- 幾分鐘至幾小時 - 預約看診並透過線上查詢大概的無預約等候時間
	緊急護理中心 接受由醫生提供的當日護理服務，即使是在非營業時間及週末亦有提供服務		幾分鐘至幾小時
 急救護理	急診室 針對會危及生命的病症提供護理服務。請勿因例行護理或輕微疾病而使用急診室 (Emergency Room, ER)	- 胸痛 - 突發性視力改變 - 虛弱無力／無法行走	等候時間將視您的病重／傷重程度而定

如需有關費用以及如何取得這些服務的進一步資訊，請瀏覽 lacare.org/members/getting-care 或致電您會員識別卡背面所列的電話號碼。

如果您需要進一步援助，請聯絡 L.A. Care Member Services，電話為 **1-888-839-9909 (TTY 711)**，服務時間為每週 7 天，每天 24 小時 (包含假日)。

Medi-Cal、L.A. Care Medicare Plus (HMO D-SNP)、PASC 及 L.A. Care Covered™ 會員可使用遠距醫療服務。同時擁有 Medicare 的會員可能無法使用遠距醫療服務。所有遠距醫療服務可能無法獲得您健康計劃的承保。請參閱您的計劃手冊或致電您識別卡上的電話號碼與 L.A. Care 聯絡。

COVID-19 預防 + 護理

COVID-19 是一種傳染性很強的病毒。這種病毒在人與人之間傳播並導致嚴重的疾病，如長期新冠，住院和死亡。

所有公共衛生機構和 L.A. Care 都建議每個符合條件的人接種 COVID-19 疫苗和加強針。現在，6 個月及以上的所有人均可接種 COVID-19 疫苗。這是保護自己和親人的最佳方式，也是我們所有人恢復正常生活的最佳方式。

疫苗不會讓您感染 COVID-19 病毒。這些疫苗在臨床試驗期間常出現的副作用包括注射部位疼痛、疲勞、頭痛、肌肉和關節疼痛、發冷及輕度發燒。副作用通常很輕微且會在一兩天後消失，而疫苗的效力將繼續發揮作用。

洛杉磯縣的許多地點現在都無需預約即可提供疫苗，並將上班時間擴大到了包括晚上和週末。造訪 myturn.ca.gov 查找您附近的疫苗接種點。

L.A. Care 會員接種疫苗無須付費。

保持安全

❖ COVID-19 感染的嚴重程度可以透過以下方式降低：

- 及時了解有關推薦 COVID-19 疫苗和加強針的最新資訊
- 遵循有關何時應戴口罩的當地公共衛生指示
- 如果您出現症狀和/或可能接觸過 COVID-19 陽性患者，則請接受 COVID-19 檢測
- 詢問您的醫療服務提供者您是否符合 COVID-19 治療資格，COVID-19 治療包括口服和抗病毒藥物，可在您 COVID-19 檢測呈陽性時提供幫助



如果您的 COVID-19 檢測呈陽性，並且對哪種治療方法適合您有疑問，請聯絡您的醫療服務提供者或撥打洛杉磯縣 COVID-19 資訊熱線電話 **833-540-0473**，服務時間為上午 8 時至晚上 8 時 30 分

請記住，當社區的 COVID-19 傳播率高時，請始終遵循 3C：

- 避免封閉空間
- 避免擁擠地點
- 避免近距離接觸環境，例如近距離對話

有 COVID-19 相關疑問？

如果您對接種 COVID-19 疫苗有疑問，或者您想瞭解更多關於 COVID-19 檢測呈陽性的人可以使用的新口服和抗病毒藥物的資訊，請諮詢您的基本保健服務提供者。

如果您認為自己可能感染了 COVID-19，請立即致電您的醫療保健服務提供者辦公室。不要在沒有先打電話的情況下前往醫療服務提供者的辦公室。

有關 COVID-19 的更多資訊，請瀏覽 lacare.org/vaccine。

恢復護理

是時候恢復護理了。不要跳過檢查、篩檢或化驗。篩檢是醫學檢查，如乳房 X 光檢查或結腸鏡檢查。醫療保健服務提供者始終保持其辦公室清潔和安全。他們也可能提供遠距醫療選擇。立即致電您的醫生，為您在 COVID-19 疫情期間可能錯過的任何護理進行預約。

花點時間確保您完成了所有最新的健康篩檢、疫苗和化驗。您的親人會感謝您！

語言協助

提供免費語言協助服務。致電 L.A. Care 會員服務部電話 **1-888-839-9909 (TTY 711)**，服務時間為每週 7 天，每天 24 小時（包含假日）。通話免費。

是時候接種您的 流感預防針！



保護您和您的親人免受流感侵害的小貼士

- ✧ 注射流感預防針
- ✧ 不要親密接觸生病的人，並且如果您生病時應待在家中
- ✧ 經常洗手或用抗菌洗手液洗手
- ✧ 對著肘部咳嗽和打噴嚏
- ✧ 避免用手摸眼睛、鼻子或嘴
- ✧ 由於 COVID-19 新冠疫情持續，請遵守當地的口罩和社交距離指南
- ✧ 此外，如果您已年滿 65 歲或屬於高風險人群，請向醫生洽詢有關肺炎預防針的事宜

今天立即接種免費流感預防針！



聯絡您的醫生來**安排預約**。我們可以提供幫助。
致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 聯絡我們。



查找一個**社區點**。前往 **lacare.org/flu** 找到社區內免費接種流感預防針的地方。
或



前往**當地藥房**。無需預約！出示您的 L.A. Care 識別卡，免費注射流感預防針。

如何取得

L.A. Care 的 Medi-Cal 會員資料

L.A. Care Health Plan 可為您提供有關 Medi-Cal 福利、承保藥物以及 L.A. Care 合作醫生的資訊。您可輕鬆檢視或列印 Medi-Cal《會員手冊》、《醫療服務提供者名錄》及《保險內藥物處方集》(Medi-Cal Rx)。



lacare.org | 每週 7 天、每天 24 小時提供服務

如欲檢視和列印 Medi-Cal 會員資料，您可瀏覽 L.A. Care 的網站並點選「Member Materials (Medi-Cal)」(會員資料 [Medi-Cal])。



在正常營業時間

前往 L.A. Care 的社區資源中心之一，以獲得有關獲取會員材料列印副本的援助，或讓客戶服務代表回答您關於如何獲取您的新 Medi-Cal 福利的問題。



1-888-839-9909 (TTY 711)

每週 7 天、每天 24 小時提供服務(包含假日)

L.A. Care 會員服務部職員可協助您處理您有的任何疑問，包括如何取得《會員手冊》、《醫療服務提供者名錄》及《藥房保險內藥物處方集》(Medi-Cal Rx)。

如欲取得上述資訊的其他語言版本或其他格式(如大字版、語音版或盲文版)，請致電 **1-888-839-9909 (TTY 711)** 與 L.A. Care 會員服務部聯絡，每週 7 天、每天 24 小時提供服務(包含假日)。

注意：如果您最近搬家，或者您的任何聯絡資訊(例如您的電話號碼或電子郵件地址)發生變更，請向洛杉磯縣公眾與社會服務部 (DPSS) 報告或透過瀏覽 benefitscal.com 進行報告。如果您收到續保包/表格或要求提供更多資訊的通知，您可以透過郵件、電話、親自或線上的方式提交資訊。

反歧視聲明

歧視屬於違法行為。L.A. Care Health Plan 遵守州政府和聯邦政府民權法。L.A. Care Health Plan 不會因為生理性別、種族、膚色、宗教、祖籍、出生地國籍、族裔認同、年齡、心智障礙、肢體殘障、疾病、遺傳資訊、婚姻狀態、社會性別、性別認同或性傾向而非法歧視他人、將人排除在外或對人有差別待遇。

L.A. Care Health Plan 提供：

- 為殘障人士提供免費輔助和服務，以協助他們更妥善地溝通，例如：
 - ✓ 合格手語翻譯員
 - ✓ 其他格式的書面資訊 (大字版、語音版、可存取的電子格式、其他格式)
- 為母語不是英語的人士提供免費語言服務，例如：
 - ✓ 合格口譯員
 - ✓ 其他語言版本的書面資訊

如果您需要上述服務，請致電 **1-888-839-9909** 與 L.A. Care Health Plan 聯絡，服務時間為每週 7 天、每天 24 小時 (包含假日)。如果您有聽力或言語障礙，請致電 **TTY 711**。根據您的需要，這份文件可以盲文版、大字版、錄音帶或電子形式提供給您。如果想要獲取這些替代格式的副本，請致電或寫信至：

L.A. Care Health Plan
Member Services Department
1055 West 7th Street, 10th Floor
Los Angeles, CA 90017
1-888-839-9909
TTY: 711

如何提出民權申訴

如果您認為 L.A. Care Health Plan 未能提供上述服務，或者基於生理性別、種族、膚色、宗教、祖籍、出生地國籍、族裔認同、年齡、心智障礙、肢體殘障、疾病、遺傳資訊、婚姻狀態、社會性別、性別認同或性傾向等理由非法歧視他人，您可向 L.A. Care Health Plan 的合規主管提出申訴。您可透過電話、書面、親自提交或電子方式提出民權申訴：

- **透過電話：**請致電 **1-888-839-9909** 與 L.A. Care Health Plan 合規主管聯絡，服務時間為每週 7 天、每天 24 小時（包含假日）。或者，如果您有聽力或言語障礙，請致電 **TTY 711**。
- **透過書面方式：**請填寫投訴表或寫信並寄送至：

L.A. Care Health Plan
Chief Compliance Officer
1055 West 7th Street, 10th Floor
Los Angeles, CA 90017

電子郵件：civilrightscoordinator@lacare.org

- **親自提交：**到訪您醫生的診室或 L.A. Care Health Plan，並表示您想提出民權申訴。
- **電子方式：**造訪 L.A. Care Health Plan 網站：
www.lacare.org/members/member-support/file-grievance/grievance-form 或傳送電子郵件至 civilrightscoordinator@lacare.org。



民權辦公室 – 加州醫療保健服務部

您也可透過電話、書面方式或電子方式向加州醫療保健服務部的民權辦公室提出民權投訴：

- **透過電話：**致電 **916-440-7370**。如果您有語言或聽力障礙，請致電 711（電信轉接服務）。
- **透過書面方式：**請填寫投訴表或寫信並寄送至：

Deputy Director, Office of Civil Rights
Department of Health Care Services
Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413

投訴表可在以下網站獲取：

http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx.

- **透過電子方式：**傳送電子郵件至 **CivilRights@dhcs.ca.gov**

民權辦公室 – 美國衛生與公眾服務部

如果您認為自己基於種族、膚色、出生地國籍、年齡、殘障或性別的理由遭到歧視，您也可透過電話、書面方式或電子方式向美國衛生及公共服務部的民權辦公室提出民權投訴：

- **透過電話：**請致電 **1-800-368-1019**。如果您有聽力或語言障礙，請致電 TTY/TDD **1-800-537-7697**。
- **透過書面方式：**請填寫投訴表或寫信並寄送至：

Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

您可在 <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html> 網站找到投訴表。

- **透過電子方式：**造訪民權辦公室投訴入口網站
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

語言協助

英文

ATTENTION: If you need help in your language call **1-888-839-9909 (TTY 711)**. Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call **1-888-839-9909 (TTY 711)**. These services are free of charge.

西班牙文

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al **1-888-839-9909 (TTY 711)**. También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al **1-888-839-9909 (TTY 711)**. Estos servicios son gratuitos.

阿拉伯文

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ **1-888-839-9909 (TTY 711)** تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة برايل والخط الكبير. اتصل بـ **1-888-839-9909 (TTY 711)** هذه الخدمات مجانية.

亞美尼亞文

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք **1-888-839-9909 (TTY 711)**: Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Զանգահարեք **1-888-839-9909 (TTY 711)**: Այդ ծառայություններն անվճար են:

柬埔寨文

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ **1-888-839-9909 (TTY 711)** ។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬ ឯកសារសរសេរជាអក្សរព្រួញ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ **1-888-839-9909 (TTY 711)** ។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

中文

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 **1-888-839-9909 (TTY 711)**。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如文盲和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 **1-888-839-9909 (TTY 711)**。这些服务都是免费的。

波斯文

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با **1-888-839-9909 (TTY 711)** تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با **1-888-839-9909 (TTY 711)** تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.



印地文

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो **1-888-839-9909 (TTY 711)** पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। **1-888-839-9909 (TTY 711)** पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।

白苗文

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau **1-888-839-9909 (TTY 711)**. Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau **1-888-839-9909 (TTY 711)**. Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

Japanese

注意日本語での対応が必要な場合は **1-877-287-6290 (TTY 711)**へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。**1-877-287-6290 (TTY 711)**へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

韓文

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 **1-877-287-6290 (TTY 711)** 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. **1-877-287-6290 (TTY 711)** 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

老撾語

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ **1-877-287-6290 (TTY 711)**. ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມີໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ **1-877-287-6290 (TTY 711)**. ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

勉語

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux **1-888-839-9909 (TTY 711)**. Liouh lorx jauvlouc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hlou mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx **1-888-839-9909 (TTY 711)**. Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

旁遮普語

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ 1-888-839-9909 (TTY 711). ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 1-888-839-9909 (TTY 711). ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

俄語

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-888-839-9909 (TTY 711). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру 1-888-839-9909 (TTY 711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

塔加拉族文

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-888-839-9909 (TTY 711). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa 1-888-839-9909 (TTY 711). Libre ang mga serbisyonang ito.

泰文

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-888-839-9909 (TTY 711) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-888-839-9909 (TTY 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

烏克蘭文

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-888-839-9909 (TTY 711). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер 1-888-839-9909 (TTY 711). Ці послуги безкоштовні.

越南文

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số 1-888-839-9909 (TTY 711). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số 1-888-839-9909 (TTY 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.



L.A. Care
Medi-Cal



1.888.839.9909

| TTY 711



lacare.org