

Wisconsin

會員手冊

BadgerCare Plus

Medicaid SSI

www.anthem.com/wisconsin



歡迎加入 Anthem Blue Cross and Blue Shield !

我們很高興您能成為會員，期待著為您的健康提供協助。我們希望確保您作為我們的會員有一個好的開始。本會員手冊是您的指引，讓您瞭解可向您提供的所有健康護理服務。

本手冊告訴您：

- 如何使用您的健康護理計劃來保持健康，並獲得適合您的護理。
- 哪些福利和服務屬於您的計劃中的一部分。
- 當您有疑問時應該聯絡誰。

您應該已經隨本手冊收到一些其他資源，有助於您瞭解如何使用您的健康計劃。

作為一名 Anthem 會員，您應該得到 Anthem 計劃涵蓋的醫生和醫院提供的所有健康護理。請參閱 Anthem 提供者目錄以獲得這些醫生的名單。您可以登入 www.anthem.com/wisconsin 線上檢視我們的提供者目錄。您也可以致電 Anthem 會員服務部，要求我們向您傳送提供者目錄的印刷副本。可以接收新病人的醫生在提供者目錄中註明。

Anthem 承保了大部分您 BadgerCare Plus 或 Medicaid SSI 的健康護理服務。一些服務由州政府承保。請參閱 *計劃和州立福利* 一節瞭解更多資訊。

如果您在閱讀本手冊時遇到問題，請參閱 *重要聯絡資訊* 一節。該小節提供有電話號碼和網站，您可以致電或瀏覽以獲得您的問題的答案。只需登入網站或致電即可找到我們。

感謝您成為我們的會員。

謹致，

Anthony Woods
Medicaid 計劃總裁
Anthem Blue Cross and Blue Shield

☐ 譯服務

ATTENTION: If you speak English, language assistance services are available to you free of charge. Call 1-855-690-7800 (TTY: 711).

ATENCIÓN: Si habla español, los servicios de asistencia de idiomas están disponibles sin cargo, llame al 1-855-690-7800 (TTY: 711).

CEEБ TOOM: Yog koj hais lus Hmoob, kev pab rau lwmm yam lus muaj rau koj dawb xwb. Hu 1-855-690-7800 (TTY: 711).

注意：如果您说中文，您可获得免费的语言协助服务。请致电 1-855-690-7800 (TTY 文字电话：711)。

DIGTOONI: Haddii aad ku hadasho afka Soomaaliha, adeegyada caawimada luqadda waxaa lagu heli karaa iyadoo bilaash ah. Wac 1-855-690-7800 (TTY: 711).

ໝາຍເຫດ: ຖ້າທ່ານເວົ້າພາສາລາວ, ທ່ານສາມາດໃຊ້ການ
ບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາໄດ້ໂດຍບໍ່ເສຍຄ່າ. ໂທ
1-855-690-7800 (TTY: 711).

ВНИМАНИЕ: Если Вы говорите по-русски, Вам будут бесплатно предоставлены услуги переводчика. Позвоните по номеру: 1-855-690-7800 (TTY: 711).

ကျေးဇူးပြု၍ နားဆင်ပါ - သင်သည် မြန်မာစကားပြောသူဖြစ်ပါက၊
သင့်အတွက် အခမဲ့ဖြင့် ဘာသာစကားကူညီရေး ဝန်ဆောင်မှုများ
ရရှိနိုင်သည်။ 1-855-690-7800 (TTY: 711) တွင် ဖုန်းခေါ်ဆိုပါ။

تنبيه: إذا كنتم تتحدثون العربية، تتوفر لكم مساعدة لغوية مجانية. اتصلوا بالرقم 1-855-690-7800 (هاتف نصي: 711).

PAŽNJA: Ako govorite srpsko-hrvatski imate pravo na besplatnu jezičnu pomoć. Nazovite 1-855-690-7800 (telefon za gluhe: 711).

ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos Sprachhilfsdienste zur Verfügung. Rufen Sie die folgende Nummer an: 1-855-690-7800 (TTY: 711).

주의: 한국어를 쓰시는 경우, 언어 지원 서비스가 무료로 제공됩니다. 1-855-690-7800 (TTY: 711) 번으로 연락해 주십시오.

CHÚ Ý: Nếu bạn nói tiếng Việt, thì có sẵn các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí cho bạn. Hãy gọi 1-855-690-7800 (TTY 711).

GEB ACHT: Wann du Pennsylvaniaisch Deitsch schwetzsch, Schprooch Hilfe Services sin meeglich mitaus Koscht. Ruff 1-855-690-7800 (TTY: 711).

ATTENTION : Si vous parlez français, les services d'assistance linguistique vous sont accessibles gratuitement. Appelez le numéro 1-855-690-7800 (TTY : 711).

UWAGA: Jeśli mówisz po polsku, usługi wsparcia językowego są dostępne dla Ciebie bezpłatnie. Zadzwoń pod numer 1-855-690-7800 (TTY: 711).

與您交流非常重要

對於殘障人士或不說英語的人士，我們免費為您提供以下服務：

- 合格的手語翻譯員
- 大號字體、音訊、電子和其他格式的書面材料
- 會說您的語言的合格翻譯員提供的幫助
- 您所說語言的書面材料

要獲取這些服務，請撥打您的 ID 卡上的會員服務部電話號碼。或者，您可以致電會員代言人，電話：**1-262-523-2424**。

重要聯絡資訊

Anthem 會員服務部 請於當地時間週一至週五上午 8 時至下午 5 時致電該號碼或瀏覽本會員網站，以便：	1-855-690-7800 (聽力障礙電傳 (TTY) 711) www.anthem.com/wisconsin
<ul style="list-style-type: none">• 得到關於福利的一般性問題的答覆。• 找到或更換您的醫生。• 獲得關於醫療案例管理或行為健康服務的資訊。• 要求免費口譯或翻譯服務。• 瞭解如何獲得免費的電話，讓您在醫療護理需求方面需要協助時致電我們。	
24/7 NurseLine (護士熱線) 請致電該號碼與護士私下交談。您可以每週七天，每天 24 小時致電該熱線。	1-855-690-7800 (TTY 711)
急救護理 如果您需要急救護理，請致電 911 或您的當地警方或消防部門緊急服務。	911
ForwardHealth 會員服務部	1-800-362-3002

<p>請於當地時間週一至週五上午 7 時至下午 6 時致電該號碼以諮詢下列事項：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 州政府承保的福利以及您是否適格。 • 續訂您的福利。 • 報告資訊更新，如新的地址或電話號碼。 <p>您也可以線上獲得該資訊。只需在網站 access.wisconsin.gov 登入您的 MyACCESS 帳戶。</p>	access.wisconsin.gov
<p>Anthem 會員代言人 遇到和您的福利相關的疑問或問題，請致電或透過電子郵件聯絡您的會員代言人。</p>	<p>1-262-523-2424 WIAnthemMedicaidMemberAdvocates@anthem.com</p>
<p>非急診醫療運輸 — 醫療運輸管理 (MTM) 致電或上網安排醫療/醫生就診往返運輸是您福利的一部分。請至少提前您的計劃就診日兩天致電安排乘車服務。</p>	<p>1-866-907-1493 TTY 711 www.mtm-inc.net/wisconsin</p>
<p>視力護理 — March Vision Care 請致電或上網尋找視力護理提供者或瞭解更多關於您視力福利的資訊。</p>	<p>1-855-516-2724 TTY 專線 1-877-627-2456 www.marchvisioncare.com</p>
<p>牙科護理</p> <p>DentaQuest DentaQuest 為 Kenosha 縣、Milwaukee 縣、Ozaukee 縣、Racine 縣、Washington 縣和 Waukesha 縣的會員提供牙科服務。如果您住在這些縣中的其中一個，請致電或上網瞭解更多關於您的 DentaQuest 牙科福利的資訊，或尋找牙科護理提供者。</p> <p>ForwardHealth 會員服務部 如果您住在 Kenosha 縣、Milwaukee 縣、Ozaukee 縣、Racine 縣、Washington 縣和 Waukesha 縣以外的地區，您可以致電該號碼或上網瞭解更多關於您牙科福利的資訊。</p>	<p>1-888-271-5210 TTY 專線 1-800-466-7566 www.dentaquest.com</p> <p>1-800-362-3002 access.wisconsin.gov</p>
<p>New Baby, New LifeSM 孕產管理計劃 如果您新近成為或即將成為母親，請致電瞭解更多獲得一對一支援的資訊，獲得您</p>	<p>1-262-523-3680</p>

的問題的答覆，以及協助保持您和您孩子的健康。	
Women, Infants, and Children (WIC) 計劃 請致電或上網瞭解更多關於 WIC 計劃的資訊，該計劃向孕婦和幼兒的母親提供健康的食物。	1-800-722-2295 www.dhs.wisconsin.gov/wic
211 社區資源熱線 請致電或上網以獲得您社區中的資源和資訊。	211 或 877-947-2211 www.211wisconsin.org
行為健康護理 如果您需要在壓力、抑鬱、焦慮、酒精/藥物濫用或其他行為或心理健康問題方面的協助，請致電。	1-855-690-7800 (TTY 711)

TTY 號碼是建立標準語音使用者與失聰人士或聽力障礙者之間的通訊的免費公共服務。如果您失去聽力或語言能力，請只使用這些號碼。

Anthem Blue Cross and Blue Shield 會員手冊

N17 W24340 Riverwood Drive • Waukesha, WI 53188
1-855-690-7800 • TTY 711
www.anthem.com/wisconsin

目錄

口譯服務	ii
重要聯絡資訊	iv
入門	1
變更您的聯絡資訊	1
如果您搬遷	1
護理評估/健康需求評定	1
使用您的 ID 卡	2
Anthem 會員網站	3
Anthem Medicaid 移動應用	3
選擇主治醫生	4
更換您的主治醫生	4
農村區域居民（您所在縣僅有一個 HMO）	4
獲得您所需的護理	5
緊急護理	5
您離家時的護理	6
何時您會被收取服務費用	6
承保及不被承保的服務	6
共同支付費用	6
在 Wisconsin 州以外接受醫療服務	7
其他保險	7
計劃和州立福利	7
Anthem 福利	8
州立福利	9
預先核准	10
福利描述	10
心理健康和藥物濫用福利	10

計劃生育福利	11
牙科福利	11
脊椎按摩福利	12
視力福利	13
自閉症治療福利	13
HealthCheck 福利	13
運輸福利	14
藥房福利	14
個人護理服務	15
取得第二醫療意見	15
醫療團隊可用性	15
不受 Anthem 或州政府承保的服務	15
在妊娠和分娩期間獲得護理	16
妊娠和分娩期間的福利	16
高危妊娠	16
為您的孩子獲得福利	17
New Baby, New Life SM 孕產管理計劃	17
Women, Infants, and Children 計劃	20
Text4baby	20
Healthy Rewards 計劃	20
健康管理計劃	22
24/7 NurseLine	22
疾病管理 (DM)	22
其他護理管理服務	23
Lifeline 計劃	24
HMO 豁免	24
面對有溝通需求的會員的協助	24
其他語言協助	24
為失去言語能力、聽力或視力的會員提供協助	24
1990 年的 Americans with Disabilities Act	25
當年有疑問或問題時獲得協助	25
Anthem 的會員代言人	25
外部代言人 (僅面對 Medicaid SSI)	25
State of Wisconsin HMO 監察員計劃	25

提出投訴、申訴或上訴.....	25
投訴或申訴.....	25
上訴.....	26
加急（提速）投訴或上訴.....	27
在 Anthem 之外提出投訴、申訴或上訴.....	27
公民權利投訴.....	28
新技術和治療方法.....	29
您的權利與責任.....	29
瞭解醫師激勵計劃和品質改進計劃.....	29
瞭解醫生認證資格.....	30
預先指示、生前遺囑或健康護理授權書.....	30
病歷權利.....	30
道德或宗教異議.....	30
您的會員權利.....	31
您的會員責任.....	31
隱私政策.....	32
醫療使用管理聲明.....	32
舉報會員或醫生的欺詐、浪費和濫用行為.....	32
您的公民權利.....	33
定義.....	33
HIPAA 隱私實踐通告.....	38

入門

變更您的聯絡資訊

如果您的地址或電話號碼有改變，請立即告知您當地的收入維持 (IM) 機構。我們需要這些資訊以和您保持聯絡，傳達重要的計劃資訊。您還應當告知您的 IM 機構和 Anthem 關於您生活中的重大變化，例如結婚或迎來新生兒，讓我們能夠確保您獲得所有您有資格享受的福利。

您有幾種方式可以做到這一點：

- **線上**
 - 登入網站 ACCESS.wi.gov。
 - 登入您的 MyACCESS 帳戶或透過點選 **Create an Account (建立帳戶)** 來建立一個帳戶，並遵照所給步驟。
- **透過電話或面對面告知**
 - 致電或瀏覽您當地的 IM 機構。要找到您的 IM 機構，請致電 **1-800-362-3002** 或登入 dhs.wisconsin.gov/forwardhealth/imagency。

對於享受 SSI 福利的會員：向您當地的 Social Security 辦事處報告變化。您可以在工作日早上 7 時至下午 7 時致電 **1-800-772-1213** (TTY 號碼 **1-800-325-0778**) 或瀏覽網站 www.ssa.gov 以找到您當地的辦事處。

如果您搬遷

如果您計劃搬遷，請聯絡您目前的 IM 機構。如果您搬到不同的縣，您還必須聯絡該縣的 IM 機構以更新您 BadgerCare Plus 或 Medicaid SSI 的資格。要找到您當地的 IM 機構，請致電 **1-800-362-3002** 或登入 dhs.wisconsin.gov/forwardhealth/imagency。

如果您搬離 Anthem's 的服務區域，請致電 HMO 登記專員，致電 **1-800-291-2002**。HMO 登記專員將協助您選擇為您的新區域提供服務的新 HMO。

護理評估/健康需求評定

對於享受 SSI 福利的會員：作為一名 Anthem 會員，您將被要求與經過訓練的工作人員談論您的醫療護理需求和病史。我們將在您成為 Anthem 會員的頭 60 天內與您聯絡，安排時間進行商談。您與我們進行商談是很重要的，以便我們可以協助您獲得您所需要的護理和服務。如果您有任何疑問或希望直接聯絡 Anthem 以安排時間討論您的醫療護理需求，請致電 **1-855-690-7800** (TTY 711) 聯絡會員服務部。

對於作為無子女的成年人享受 BadgerCare Plus 福利的會員：您將透過郵件收到一份簡短的健康問卷。請盡您所能填寫完整，並將其放入問卷所附的郵票已貼的信封中寄回。如果您需要有關問卷填寫的協助，請致電 **1-855-690-7800** (TTY 711)。您也可以透過接聽電話來填寫問卷。

這份問卷非常重要。它為我們提供了我們所需的資訊，以協助您獲得您需要的護理。如果您錯過了郵件和電話，這意味著我們無法聯絡到您。請致電 **1-855-690-7800** (TTY 711) 讓我們獲知您沒有收到健康問卷。親自或透過電話聯絡您當地的 IM 機構或線上登入 access.wisconsin.gov 以更新您的聯絡資訊。

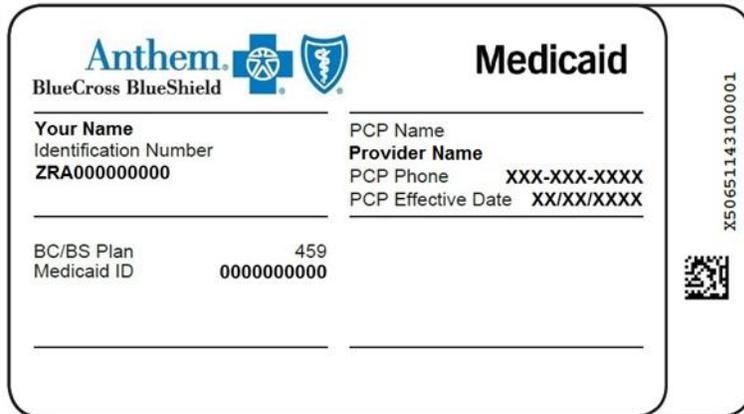
使用您的 ID 卡

您將使用您的 Anthem 和 ForwardHealth 會員 ID 卡以獲得您的 BadgerCare Plus 和/或 Medicaid SSI 福利。如果您還沒有您的這一張或兩張 ID 卡，您很快將透過郵件得到它們。您 ForwardHealth ID 卡和您的 Anthem 卡不同。始終隨身攜帶您的這兩張 ID 卡，並在每次去看醫生或去醫院時出示它們。您的 ForwardHealth ID 卡也必須出示，以獲得處方填寫及所有其他州政府承保的服務（見**州立福利**一節）。將任何您可能會攜帶的其他醫保卡帶給醫生、醫院或藥房。這可能包括來自 Anthem 或其他服務提供者的任何 ID 卡。如果您沒有攜帶您的 ID 卡，您可能會遇到醫療護理或處方開具方面的問題。

ForwardHealth 會員 ID 卡樣張：



Anthem 會員 ID 卡樣張：



您的 Anthem 會員 ID 卡展示下列資訊：

- 您的主治醫生 (PCP) 的姓名和電話號碼。
- 您的 Anthem ID 號碼。
- 您的 Medicaid ID 號碼。
- 如果您有關於福利的疑問或需要協助尋找醫生或診所所需的重要電話號碼。

如果您的 Anthem ID 卡遺失或被盜，請立即致電 1-855-690-7800 (TTY 711) 聯絡我們。我們將向您發送新卡。

如果您的 ForwardHealth ID 卡遺失或被盜，請致電 HMO 登記專員 致電 1-800-362-3002。

Anthem 會員網站

透過瀏覽會員網站 www.anthem.com/wisconsin 瞭解更多關於您可用的福利和服務。在這裡您還將找到：

- 找到醫生搜尋工具和提供者目錄。
- 關於如何續訂您的福利的資訊。
- 預防性健康指南。
- 社區資源。
- 會員手冊（易於詞彙搜尋的電子版）。

註冊以獲得安全存取權限，並且您還可以：

- 列印您的 Anthem ID 卡。
- 檢視您的福利。
- 聯絡會員服務部。

要註冊以獲得安全存取權限：

- 請登入 www.anthem.com/wisconsin 並點選 **Login (登入)**。
- 點選 **Register(註冊)** 標籤，然後輸入您的：
 - 會員 ID – 這串號碼應以 ZRA 開頭，然後是九位的 Anthem ID 號碼（在您的會員 ID 卡上）。
 - 姓氏、出生日期和郵遞區號。

Anthem Medicaid 移動應用

請為您的智慧手機免費下載 Anthem Medicaid 移動應用。您將可以：

- 輕鬆使用 Touch ID 登入，保證安全。
- 尋找計劃內服務您計劃的醫生、醫院、藥房或專科醫生。您可按城市、州和專科條件進行搜尋。
- 檢視您的 Anthem 會員 ID 卡。
- 請我們的症狀檢查人員檢查您的症狀。
- 向醫生、藥房或其他提供者透過電子郵件或傳真傳送您的 ID 卡。

若要瞭解有關 Anthem Medicaid 移動應用的更多資訊，請瀏覽 www.anthem.com/wisconsin。

選擇主治醫生

加入我們的計劃後，新會員很快將接到來自 Anthem 的歡迎電話。在通話過程中，您會被問及您是否已有主治醫生 (PCP)。PCP 是在您的醫療護理需求中您會見到的主要醫生或提供者。別擔心 — 如果您沒有 PCP，我們將協助您選擇。如果您在成為會員的三至四週內沒有收到我們的訊息，這意味著我們無法聯絡到您。請致電免費電話 1-855-690-7800 (TTY 711) 聯絡會員服務部，以尋求協助來選擇適合您的醫生。

選擇一位 PCP 來管理您所有的醫療護理很重要。您可以從能夠接收新病人的醫生名單中選擇一位 PCP。他們在 Anthem 提供者目錄中被註明。提供者目錄還列出我們的醫生所說的任何非英語語言。我們的醫生對許多文化的需求很敏銳。要選擇您的 PCP，請致電會員服務部 1-855-690-7800 (TTY 711)。

當您需要護理時，重要的是首先致電您的 PCP。您的 PCP 將協助您決定是否需要諮詢其他醫生或專科醫生，在適當的情況下會為您提供轉診。然而，女性可能無需 PCP 轉診即可向女性健康專科醫生求診，如產科醫生或婦科醫生（產科醫生/婦科醫生）、助產護士或持證助產士。

重要說明

一些醫院和醫生可能不會為會員提供下列一項或多項承保的服務：

1. 計劃生育服務
2. 避孕服務（包括緊急避孕）
3. 絕育（包括分娩和接生時輸卵管結紮）
4. 人工流產（選擇終止妊娠）

致電您計劃使用的醫生、診所或醫院以確保他們提供您所需的所有服務。

更換您的主治醫生

大多數時候，最好保持同一名主治醫生(PCP)以便他/她能瞭解您的健康需求，並協助您獲得您所需的護理。但是我們希望您對您的 PCP 感到滿意。如果您希望變更您的 PCP，請使用網站 www.anthem.com/wisconsin 上的「Find a Doctor」（尋找醫生）搜尋工具尋找符合您需求的 PCP。然後，登入個人帳戶，在網上更換您的 PCP。如果您需要協助選擇或變更個人 PCP，也可致電免費電話 1-855-690-7800 (TTY 711) 致電 Anthem 會員服務部。如果您希望更換 PCP，您必須選擇一位能夠接收新病人的 PCP。如果您所要求的 PCP 無法接收新病人，我們將告知您並請求您做出另一個選擇。

農村區域居民（您所在縣僅有一個 HMO）

如果您生活在僅有一個 HMO 的農村區域，並且您目前的主治醫生不是 Anthem 提供者，您可最多繼續在此提供者處就診 60 天。請在您登記後儘快致電 Anthem，告知我們您的提供者是誰。如果該提供者在 60 天后仍未加入 Anthem 網絡，您將獲得一份參與提供者名單，以重新選擇。

獲得您所需的護理

急救護理

急救護理是立刻急需的護理。示例包括：

- 窒息
- 抽搐
- 癲癇持續或屢次發作
- 嚴重骨折
- 嚴重的燒傷
- 劇烈疼痛
- 嚴重或不尋常的出血
- 疑似心臟病發作
- 疑似中毒
- 疑似中風
- 呼吸困難
- 失去意識

如果您因病情無法等待需要急救護理，請儘量前往 **Anthem 醫院** 尋求協助。如果您的急症非常嚴重且無法前往最近的醫院，請致電 **911** 或您當地的警方或消防部門緊急服務。

如果您必須前往非 Anthem 所屬的醫院或醫生處求診，請致電 Anthem 會員服務部，電話：1-855-690-7800 (TTY 711) 告知我們所發生的情況以便我們能夠協助您獲得後續的護理。

請記住，醫院急救室僅適用於真正的急症。除非您遭遇真正的急症，否則在前往急救室前請致電您的醫生或致電我們的 **24/7 NurseLine 1-855-690-7800 (TTY 711)** 或前往緊急護理機構。如果您不清楚您的病症或損傷是否屬於急症，您還應當致電您的醫生或我們的 **24/7 NurseLine**。我們將告訴您可以在哪裡得到護理。

如果您正在計劃外的機構內獲得護理，如果不會損害到您的健康，您可能會被要求轉移到計劃內的機構中。

緊急護理

急診護理是您需要比常規就診更快得到治療的護理，但**並非**急救護理。

示例包括：

- 瘀傷
- 輕度燒傷
- 輕度割傷
- 大多數骨折情況
- 大多數藥物反應
- 不嚴重的出血
- 扭傷

您必須在 Anthem 所屬的醫生處獲得急診護理，除非您首先得到我們的許可才能去找計劃外的醫生求診。請勿前往醫院急救室尋求急診護理，除非您首先得到我們的許可。

如果您需要急診護理且在正常門診時間內，請致電您的主治醫生 (PCP)。下班後或週末時，請致電的我們的 **24/7 NurseLine 1-855-690-7800 (TTY 711)**。您還可以在提供者目錄中找到一份 Anthem 計劃急診護理中心的清單。您還可以登入 www.anthem.com/wisconsin

線上使用我們的「Find a Doctor」（尋找醫生）工具。急診護理診所的開放時間通常會延長到晚上或週末，但每個診所在這方面各有不同。請直接致電診所或瀏覽它們的網站以瞭解最新的營業時間資訊。

另一護理選擇是快速診所，或藥房或藥店內 **MinuteClinic**[®]。當您的 **PCP** 無法提供服務，您可以使用這些無需預約的診所接受小病或傷害或預防健康需求（如疫苗接種）的快速護理。使用「Find a Doctor」（尋找醫生）工具，找到您附近配有診所的藥房或藥店。

您離家時的護理

如果您需要醫療護理但離家太遠無法去您的主治醫生處就診，請遵照以下準則：

- 對於真正的急症，請前往最近的醫院、診所或提供者處。請儘快致電 1-855-690-7800 (TTY 711) 致電會員服務部以告訴我們發生的情況，以便我們協助您獲得後續的護理。
- 對於離家時的急診或常規護理，您需要在去其他的醫生、診所或醫院前得到我們的許可。這包括離家與家長或親戚在一起的兒童。請致電 1-855-690-7800 (TTY 711) 聯絡我們以獲得去看其他醫生、診所或醫院的許可。

何時您會被收取服務費用

承保及不被承保的服務

在 **BadgerCare Plus** 計劃下，您不必為福利支付除共同支付費用（自付額）以外的費用。您的自付額不會高於醫療服務費用。您必須在 **Anthem** 的計劃涵蓋範圍內就醫，確保您不會為您的福利所承保的服務支付費用。唯一的例外是急症。如果您願意承擔經濟責任並與您的醫生簽訂書面支付計劃，您可以要求提供不屬於您的福利承保範圍內的服務。醫生可能會向您收取不包含在您的福利範圍內的通常服務費用。

如果您收到您並沒有同意的服務帳單，請致電會員服務部 1-855-690-7800 (TTY 711)。

共同支付費用

在 **BadgerCare Plus** 計劃下，**Anthem** 和它的提供者及分包商可能會向您收取小額服務費，稱為共同支付費用（自付額）。下列會員不必支付自付額：

- Medicaid SSI 會員
- 護理院住客
- 孕婦
- 年齡小於 19 歲並屬於聯邦認可的部落成員的會員
- 年齡小於 19 歲且收入等於或低於聯邦貧困線 100% 的會員

在 Wisconsin 州以外接受醫療服務

如果您在 Wisconsin 州以外的地區需要急救護理，您所在地區的健康護理提供者可以為您進行治療並將帳單寄給 Anthem。您可能要為 Wisconsin 州以外的地區所提供的急救服務支付自付額。

United States、Canada 和 Mexico 以外接受的服務不在承保範圍內。如果您在 Canada 或 Mexico 需要急救服務，僅有某些醫生和醫院能夠提供受承保的服務。如果您計劃前往這些國家中的任一個並希望瞭解更多資訊，請致電會員服務部。另外，如果您在 United States 之外接受任何急救服務，請致電我們。

如果您收到服務帳單，請致電 1-855-690-7800 (TTY 711) 即刻致電 Anthem 會員服務部。

其他保險

如果您擁有 Anthem 之外的其他保險，您必須告知您的醫生或其他健康護理提供者。如果您的 Anthem 醫生或其他健康護理提供者不接受您的其他保險，請致電 1-800-291-2002 致電 HMO 登記專員。HMO 登記專員可以告訴您如何使用這兩種保險計劃。當您接受護理時重要的是出示您所有的醫保卡。這包括您的 Anthem 卡、ForwardHealth 卡和對應您其他保險的 ID 卡。這將讓您充分利用您的福利。

如果您擁有其他的健康保險或您的其他健康保險到期，也請致電 1-855-690-7800 (TTY 711) 致電 Anthem 會員服務部。

計劃和州立福利

Anthem 支付您福利的一部分，而州政府同樣支付您福利的一部分。下面的兩份圖表顯示了您從 Anthem 處得到的以及您從州政府處得到的。

我們希望協助您獲得適合您的護理。您的計劃涵蓋計劃所屬醫生提供的所有醫療上必要的服務。如果您的主治醫生(PCP)確信您應當去看計劃範圍外的醫生，他們可以致電會員服務部尋求核准。

僅有某些服務有自付額。大多數沒有。自付額在圖表中標出。只有某些會員需要支付這些自付額（請參閱*共同支付費用*一節）。

這些圖表僅為概觀。本手冊有更多關於您的福利的細節。如果您有關於這些服務的疑問，請致電 1-855-690-7800 (TTY 711) 聯絡我們或致電 1-800-362-3002 聯絡州政府 (ForwardHealth 會員服務部)。

Anthem 福利

服務	承保範圍
門診手術中心	某些外科手術和相關的實驗室服務在承保範圍內。
牙科	為 Kenosha 縣、Milwaukee 縣、Ozaukee 縣、Racine 縣、Washington 縣和 Waukesha 縣的會員承保。
一次性醫療用品 (DMS)	承保
耐用醫療設備 (DME)	承保
末期腎病 (ESRD)	承保
兒童健康篩查	21 歲以下個人的 HealthCheck 篩查和其他服務在承保範圍內。
聽力服務	承保
家庭護理服務 (家庭健康、私人責任看護和個人護理)	承保
臨終關懷護理	承保
住院服務	承保
心理健康和藥物濫用治療	承保
護理院服務	承保
醫院門診服務	承保
醫院門診 — 急救室	承保
物理治療、職業治療及言語病理學	承保
醫師服務	承保；包括化驗室和放射線科。

服務	承保範圍
足科	承保
產前/產科護理	承保；包括產前護理協調，以及預防性心理健康和藥物濫用篩查以及對有遭遇心理健康或藥物濫用問題風險的女性的諮詢。
生殖健康服務 — 計劃生育服務	承保；不包括不育治療、代孕和相關服務，包括但不限於人工授精和後續的產科護理作為不受承保的服務，以及自願絕育的撤銷。
常規視力護理	承保；包括眼鏡。
運輸（急救）	承保。

州立福利

行為（自閉症）治療服務	完全承保全面且重點突出的行為治療服務（預先核准）。
脊椎按摩療法	承保。 每次服務支付自付額 \$0.50 至 \$3。
牙科	為不在 Kenosha 縣、Milwaukee 縣、Ozaukee 縣、Racine 縣、Washington 縣和 Waukesha 縣的會員承保。 每次服務支付自付額 \$0.50 至 \$3。
藥物（處方）	綜合性藥物福利承保範圍為仿製和品牌處方藥以及一些非處方 (OTC) 藥物。 會員每月限制開具阿片類藥物處方五次。 自付額費用如下所示： <ul style="list-style-type: none"> • OTC 藥物為 \$0.50。 • 仿製藥物為 \$1。 • 品牌藥物為 \$3。

	每名會員及每名提供者每月自付額上限為 \$12。OTC 藥物不包括在這 \$12 的最高限額中。
運輸（非急診）— 救護車、專用醫療車輛 (SMV)、公共承運人	經過認證的提供者在受到承保的服務中提供非急診的醫療交通往返運輸，屬於承保範圍。 自付額費用如下所示： <ul style="list-style-type: none"> • 非急診救護車往返一次自付額為 \$2。 • SMV 運輸每次往返自付額為 \$1。 公共承運人或急救車進行運輸無自付額。

預先核准

一些服務可能需要來自 Anthem 和/或您的醫生的預先核准。您的醫生應當為您申請核准。這就是您遇到非緊急的健康問題和年度健康就診時，首先去見您的 PCP 很重要的部分原因。

您的醫生可能必須配合我們以核准進行某些健康護理服務。我們基於以下兩項作出決定：

- 您擁有哪些健康護理福利
- 相關護理是否具有醫療必要性

我們不鼓勵醫生或其他醫護人員做出下列決定：

- 否決您的護理。
- 表示您不享受福利。
- 提供的護理少於您的所需。

注：對不受承保的服務進行預先核准且無法保證為該服務支付費用。遇到下列情況，請致電 1-855-690-7800（TTY 711）致電我們：

- 如果您不確定是否需要我們的核准。
- 尋求有關如何獲得核准的更多細節。
- 檢查您的核准狀態。

福利描述

心理健康和藥物濫用福利

有時，應對家居和家庭的所有任務可能會造成壓力。壓力會導致：

- 抑鬱
- 焦慮
- 婚姻、家庭和/或育兒問題

- 酗酒和藥物濫用

如果您或您的家庭成員遇到這類問題，您可以獲得幫助。請致電 1-855-690-7800 (TTY 711) 致電 Anthem 會員服務部。如果您需要，您還可以獲得將為您診治的行為健康專科醫生的姓名。Anthem 提供的所有服務都是私人性質的。

您的福利包括許多具有醫療必要性的服務，如：

- 住院心理健康護理
- 門診心理健康和/或藥物濫用護理。
- 部分住院
- 心理健康康復治療服務

您無需 PCP 轉診即可接受這些服務，或者去您網絡內的一名行為健康專科醫生處就診。

如果您認為行為健康專科醫生不符合您的需求，請和您的 PCP 商談。他或她可以協助您找到另一類專科醫生。

對於一些治療和服務，您的 PCP 或行為健康專科醫生必須申請 Anthem 的核准才可向您提供。您的醫生會告訴您是哪些治療和服務。

如果您對轉診及何時需要轉診有疑問，請聯絡會員服務部，1-855-690-7800 (TTY 711)。

如果您需要即時協助請致電行為健康危機熱線，致電 1-855-690-7800 (TTY 711)。

計劃生育福利

我們為包括未成年人在內的所有會員提供私人計劃生育服務。如果您不願與您的主治醫生談論計劃生育，請致電我們，電話：1-855-690-7800 (TTY 711)。我們將協助您選擇一位不同於您的主治醫生的 Anthem 計劃生育醫生。

我們鼓勵您從一位 Anthem 醫生處獲得計劃生育服務，以便我們能更好地協調您所有的健康護理。不過，即使診所不在 Anthem 計劃內，您也可以前往任何能接受您的 ForwardHealth ID 卡的計劃生育診所處就診。

牙科福利

對於 Kenosha 縣、Milwaukee 縣、Ozaukee 縣、Racine 縣、Washington 縣和 Waukesha 縣的會員，Anthem 透過 DentaQuest 提供所有牙科福利。您必須前往 Anthem 計劃的合約牙醫處就醫。請致電 1-855-690-7800 (TTY 711) 聯絡 Anthem 會員服務部瞭解我們的牙醫姓名。或登入 www.dentaquest.com 瀏覽 DentaQuest 或致電 1-888-271-5210 (TTY 1-800-466-7566)。

作為 Anthem 的會員，您有權在您提出要求的 90 天內以書面形式或透過電話向會員服務部安排例行牙科約診。

對於 Kenosha 縣、Milwaukee 縣、Ozaukee 縣、Racine 縣、Washington 縣和 Waukesha 縣之外的會員，牙科福利將由州政府名下的 BadgerCare Plus 和 Medicaid SSI 承保。您可以從會接受您的 ForwardHealth ID 卡的 Medicaid 註冊提供者處獲得牙科福利。要尋找 Medicaid 註冊提供者：

1. 登入 www.forwardhealth.wi.gov。
2. 在頁面中間點選 **Members (會員)**。
3. 向下捲動選擇 **Resources (資源)** 標籤。
4. 選擇 **Find a Provider (尋找提供者)**。
5. 在 *Program (計劃)* 下，點選 **BadgerCare Plus/Medicaid**。

或者，您可以致電 1-800-362-3002 致電 ForwardHealth 會員服務部。

如果您遇到牙科急症，您有權在提出要求的 24 小時內得到治療。牙科急症需要即時的牙科服務以治療嚴重的牙齒疼痛、腫脹、發燒、感染或牙齒損傷。如果您遭遇牙科急症：

- 如果您已經擁有一位 Anthem 合約牙醫：
 - 請致電牙醫診室。
 - 請告知牙醫診室您或您的孩子遇到牙科急症。
 - 請告知牙醫診室確切的牙科問題。這可能是類似嚴重牙痛或臉部腫脹的症狀。
 - 如果您需要牙醫約診接送的協助，請致電我們。
- 如果您目前沒有 Anthem 的合約牙醫：
 - 請致電 Anthem 會員服務部。請告知我們您或您的孩子遇到牙科急症。我們能夠協助您獲得牙科服務。
 - 如果您需要牙醫診所接送的協助，請告知我們。

對於牙科急症的協助，如果您居住在 Kenosha 縣、Milwaukee 縣、Ozaukee 縣、Racine 縣、Washington 縣和 Waukesha 縣，您也可以致電 1-888-271-5210 (TTY 1-800-466-7566) 致電 DentaQuest。

脊椎按摩福利

脊椎按摩服務作為福利受州政府名下的 BadgerCare Plus 和 Medicaid SSI 承保。您可以從會接受您的 ForwardHealth ID 卡的 Medicaid 註冊提供者處獲得脊椎按摩服務。要尋找 Medicaid 註冊提供者：

1. 登入 www.forwardhealth.wi.gov。
2. 在頁面中間點選 **Members (會員)**。
3. 向下捲動選擇 **Resources (資源)** 標籤。
4. 選擇 **Find a Provider (尋找提供者)**。
5. 在 *Program (計劃)* 下，點選 **BadgerCare Plus/Medicaid**。

或者，您可以致電 1-800-362-3002 致電 ForwardHealth 會員服務部。

視力福利

Anthem 透過 March Vision Care 提供視力相關的福利。這包括每年進行這些項目和服務中的每一項：

- 眼科檢查
- 眼鏡鏡框
- 眼鏡鏡片
- 眼鏡鏡片更換
- 隱形眼鏡（針對指定會員，取代鏡框和鏡片）
- 隱形眼鏡更換（針對指定會員）

某些限制適用。眼鏡鏡框和鏡片必須由 March Vision Care 供應。欲瞭解更多資訊，請致電 1-855-516-2724 (TTY 1-877-627-2456) 致電 March Vision Care，或瀏覽他們的網站 www.marchvisioncare.com。

自閉症治療福利

行為治療服務作為福利受州政府名下的 BadgerCare Plus 承保。您可以從會接受您的 ForwardHealth ID 卡的 Medicaid 註冊提供者處獲得自閉症治療服務。要尋找 Medicaid 註冊提供者：

1. 登入 www.forwardhealth.wi.gov。
2. 在頁面中間點選 **Members**（會員）。
3. 向下捲動選擇 **Resources**（資源）標籤。
4. 選擇 **Find a Provider**（尋找提供者）。
5. 在 *Program*（計劃）下，點選 **BadgerCare Plus/Medicaid**。

或者，您可以致電 1-800-362-3002 致電 ForwardHealth 會員服務部。

HealthCheck 福利

HealthCheck 是一項涵蓋了 21 歲以下會員的健康檢查的計劃。這包括在檢查期間發現的健康問題的治療。對於醫生來說，對 21 歲以下的會員進行定期檢查是很重要的，而不僅是在他們生病時採取措施。

HealthCheck 計劃有三個目的：

- 預防和治療 21 歲以下人群的健康問題
- 提高 21 歲以下人群的特殊健康服務意識
- 為 21 歲以下人群提供通常不受承保的健康福利

HealthCheck 檢查包括：

- 適齡的免疫針注射（接種）。
- 實驗室血檢和尿檢（包括適齡時的血鉛水準檢測）。
- 牙科篩查從年滿一歲開始轉診至牙醫處。
- 健康和發育歷史。
- 聽力篩查。

- 身體檢查。
- 視力篩查。

您的孩子應當在這些年齡時接受 HealthCheck：

- 從出生至 1 個月
- 2 個月
- 4 個月
- 6 個月
- 9 個月
- 12 個月
- 15 個月
- 18 個月
- 24 個月
- 30 個月

當您的孩子年滿 3 歲，他/她直到 20 歲前應當每年透過 HealthCheck 接受一次檢查。

欲安排 HealthCheck 檢查或獲得更多資訊，請致電會員服務部，1-855-690-7800 (TTY 711)。

如果您需要 HealthCheck 約診的乘車接送，請致電 Department of Health Services (DHS) 非急診醫療運輸 (NEMT) 經理安排乘車，電話：1-866-907-1493 (TTY 711)。

運輸福利

非急診醫療運輸 (NEMT) 可透過 DHS NEMT 經理獲得。NEMT 經理透過下列方式安排並為會員支付受承保的健康護理約診的乘車費用：

- 公共運輸，如城市公交。
- 非急診救護車。
- 專用醫療車輛。
- 其他類型的車輛，取決於會員的醫療和運輸需求。

如果您使用自己的私家車往返您受承保的健康護理約診，您可以獲得里程津貼。請致電 1-866-907-1493 (TTY 711) 聯絡 MTM 後再前往約診處。

您必須在約診前至少提前兩個工作日安排常規乘車。請於當地時間週一至週五上午 7 時至下午 6 時致電 1-866-907-1493 (TTY 711) 聯絡 NEMT 經理安排常規乘車。您也可以安排緊急約診乘車接送。我們可以在三小時內提供緊急約診的乘車接送。

藥房福利

您可以獲得 Anthem 合約醫生、專科醫生或牙醫開具的處方藥。您能在任何會接受您的 ForwardHealth ID 卡的藥房取得受承保的處方藥和某些非處方藥品。

欲尋找會接受您的 ForwardHealth ID 卡的藥房：

1. 登入 www.forwardhealth.wi.gov。
2. 在頁面中間點選 **Members (會員)**。
3. 向下捲動選擇 **Resources (資源)** 標籤。
4. 選擇 **Find a Provider (尋找提供者)**。
5. 在 *Program (計劃)* 下，點選 **BadgerCare Plus/Medicaid**。

如果您有關於哪些處方藥受您的計劃承保的疑問，請致電 1-800-362-3002 致電 ForwardHealth 會員服務部。

您購買受承保藥品可能要支付自付額或有限額。如果您付不起自付額，您仍然能取得您的處方藥。

個人護理服務

個人護理服務是醫療活動，協助合資格會員在家中或社區中生活。這類服務可在家中提供，以協助您的日常生活。個人護理服務可能包括一些家務。您的提供者必須為您核准個人護理服務。

取得第二醫療意見

如果您不同意您的醫生提供的治療建議，您可能可以取得第二份醫療意見。請致電 1-855-690-7800 (TTY 711) 聯絡您的醫生或會員服務部。

醫療團隊可用性

我們確保由醫生、護士和後勤人員組成的醫療團隊在週一至週五至少八小時接聽會員和醫生的來電，節假日除外。

您可以在上午 8 時至下午 5 時致電 1-855-690-7800 (TTY 711) 致電會員服務部。會員服務部工作人員可以將通話轉接至相應的人員或地區，以回答您可能遇到的任何問題。您可以透過留言方式在下午 5 時後致電會員服務部。您的留言將在下一個工作日得到答覆。

不受 Anthem 或州政府承保的服務

一些服務未獲 Anthem 或州政府承保。如果您選擇接受未受承保的服務，您必須承擔經濟責任並與您的醫生簽訂書面支付計劃。

以下為 Anthem 及州政府不承保的護理類別：

- 任何非醫療必要的服務
- 任何在獲得服務前需要預先核准，但我們並沒有核准或您並沒有申請的服務。這不適用於急救服務。
- *計劃和州立福利*一節中未列出的服務（如果您沒有看到您需要的服務在其中列出，請致電我們）。
- 實驗性或研究性程序
- 您在 United States、Canada 和 Mexico 以外地區的提供者或不支援美國銀行的醫院所獲得的護理和急救服務。
- 由工作導致的，可由員工補償、您的僱主或與工作相關的疾病法規支付的護理。
- 協助您懷孕的手術或藥物
- 整容手術，如去除紋身或耳垂修復

- 通過祈禱或精神上的方法痊愈
- 變性手術或治療

如果您對什麼不屬於您福利的一部分有疑問，請致電 1-855-690-7800 (TTY 711) 致電 Anthem 會員服務部。

在妊娠和分娩期間獲得護理

如果您已懷孕，請致電 1-855-690-7800 (TTY 711) 致電會員服務部，並立即告知您當地的收入維護 (IM) 機構。這樣您就能夠獲得您所需的額外護理。您可以透過致電 1-800-362-3002 或登入 www.dhs.wisconsin.gov/forwardhealth/imagency 找到您當地的 IM 機構。您懷孕時無需支付自付額。

您必須前往 Anthem 的合約醫院處待產。請和您的 Anthem 合約醫生商談以確保當適時生產時您知道該去哪家醫院。請勿離開所在地區產下孩子，除非您得到 Anthem 的核准。您的 Anthem 合約醫生瞭解您的孕史，是能協助您的最佳醫生。如果您在懷孕的中期或晚期加入 Anthem，您也被允許留用您現任的醫生，即使他/她並沒有加入 Anthem 計劃。

另外，如果您計劃在孕期末一個月內旅遊，請和您的醫生商談。我們希望您有一個健康的分娩經歷，因此現在並非您旅遊的好時機。

妊娠和分娩期間的福利

您在醫院的住院時間取決於您產後的情況和需要。您在陰道分娩後有權留院至少 48 小時。您在剖腹產後有權利留院至少 96 小時。

我們承保：

- 針對妊娠、妊娠問題和產後護理的醫生就診和所有專家服務均有醫療必要性。
- 護理由產科醫生、持牌護士，助產士或家庭醫生提供。
- 實驗室化驗是必需的。
- 面對孕婦會員的愛滋病檢測、治療和諮詢。
- 分娩中心服務。
- 陰道分娩和剖腹產。
- 新生兒檢查。
- 主治醫生有指示並經母親同意而提前出院（陰道分娩後留院少於兩天，剖腹產後少於四天）的兩天內，對母親和孩子進行隨訪。

高危妊娠

您的健康懷孕非常重要。一些狀況可能會將您置於風險中。如果您有下列情況，您可能遭遇高危妊娠：

- 不滿 18 歲或超過 35 歲。

- 擁有任何這些健康問題：
 - 糖尿病
 - 抑鬱
 - 吸食煙草
 - 愛滋病
 - 哮喘
 - 心臟病
 - 高血壓
- 曾懷孕並早產。
- 每天服用任何藥物並求診於專科醫生。

如果您認為自己遭遇高危妊娠，與醫生討論您的疑慮非常重要，這樣他/她能夠協助您監測這些風險。

為您的孩子獲得福利

一旦您已分娩，請致電您當地的收入維持 (IM) 機構以為您的孩子獲得健康福利。一旦您的孩子登記註冊，您可以致電會員服務部為您的孩子選擇一位主治醫生 (PCP)。

New Baby, New LifeSM 孕產管理計劃

New Baby, New LifeSM 是面對所有孕婦會員的 Anthem 計劃。當您懷孕時，您必須去看您的主治醫生 (PCP) 或婦產科醫生（產科醫生/婦科醫生）。該類護理稱為產前護理。它能夠協助您生出健康的孩子。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，會員在接受產前及產後護理時可獲得健康資訊和最高 \$50 的獎勵。

我們的計劃還幫助懷孕會員應對複雜的健康護理需求。護理個案經理將與該等會員密切合作，提供：

- 教育
- 情感支持
- 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，如載送運輸、WIC、產前班、母乳餵養和諮詢。

我們的護士還將與醫生合作，幫助提供會員可能需要的其他服務。目標是讓會員更加健康並生出健康的孩子。

為您和孩子提供優質護理

在 Anthem，我們希望在您懷孕期間給予最好的護理。這就是您還將加入 My Advocate[®] 的原因，它是我們 New Baby, New LifeSM 計劃的一部分。My Advocate[®] 為您提供在懷孕期間保持健康所需的資訊和支援。

瞭解 My Advocate[®]

My Advocate[®] 透過電話、簡訊和手機應用帶來實用而有趣的產婦健康教育。您將會認識 Mary Beth，她是 My Advocate[®] 的自動化人格形象。隨著寶寶的生長發育，Mary Beth 將回應您不斷變化的需求。您可獲得：

- 您可以使用的教育資源
- 如果您有疑問或問題，請使用 My Advocate® 的資訊功能與您的個案經理溝通。
- 簡單的通訊時間表
- 免費

使用 My Advocate®，您的資訊會得到保護和保密。每次 Mary Beth 來電，都會詢問您的出生年份。請不要猶豫，告訴她。她需要這些資訊以確保她在與正確的人交談。

協助您和您的孩子保持健康

My Advocate® 的來電能解答您的疑問，並提供您所需的醫療支援。其中有一次重要的健康篩查來電，隨後是進行中的教育活動。您所需要做的是透過電話聆聽、學習並回答一兩個問題。如果您告訴我們您有問題，您將收到個案經理的回電。My Advocate® 主題包括：

- 妊娠和產後護理
- 兒童健康護理
- 牙科護理
- 免疫接種
- 健康生活提示

欲獲得更多資訊，請致電 Anthem 會員服務部與產科醫生個案經理交談或線上瀏覽 myadvocatehelps.com。

當您懷孕時

如果您認為自己已經懷孕：

- 請立即致電您的 PCP 或產科醫生/婦科醫生。您無需 PCP 轉診即可向產科醫生/婦科醫生醫生求診。
- 如果您在尋找 Anthem 計劃內的產科醫生/婦科醫生時需要協助，請致電會員服務部。

當您發現自己懷孕時，您還必須致電會員服務部。

我們會向您寄送懷孕教育資料包。它將包含：

- 祝賀信
- 載有關於您的懷孕資訊的護理手冊；您亦可用該手冊寫下您懷孕期間發生的事情
- 有關如何領取您 \$25 的產前護理獎勵的資訊
- My Advocate® 宣傳單，介紹該計劃以及參加並透過自動語音、簡訊或手機應用在您的手機上獲得健康資訊。
- 《生一個健康的寶寶》手冊中包含有用的資源

在您懷孕期間，您需要照顧好自己。您還可以獲得 Women, Infants, and Children (WIC) 計劃提供的健康食品。

當您懷孕時，您必須至少按照以下頻率在您的 PCP 或產科醫生/婦科醫生處看診：

- 對於頭六個月，每四周
- 對於第七和第八月，每兩周
- 在最後一個月，每週

您的 PCP 或產科醫生/婦科醫生可能會根據您的健康需求讓您更頻繁地來看診。

當您生完孩子後

當您生完孩子後，您和您的孩子需要至少留在醫院：

- 48 小時（若為自然產）
- 剖宮手術（剖腹產）後 96 小時

如果您的 PCP 或產科醫生/婦科醫生以及孩子的健康護理提供者認為您和您的孩子狀況良好，您可以提前出院。如果您和您的孩子提早出院，您的 PCP 或產科醫生/婦科醫生可能會要求您在 48 小時內前往診室進行檢查或安排護士前往您家裡進行檢查。

在您生完孩子後，您必須：

- 請儘快致電會員服務部以便讓您的個案經理獲知您已有孩子。我們需要獲得有關您的孩子的細節。
- 請致電您當地的收入維持(IM)機構為您的孩子申請 Medicaid。

您有孩子之後

您有孩子之後，Anthem 將向您寄送產後教育資料包。它將包含：

- 祝賀信
- 養育小手冊，提供有關您的新生兒護理的資訊
- 有關如何領取您 \$25 的產後訪視獎勵的資訊
- 產後抑鬱症手冊
- 《制訂一份家庭生活計劃》手冊

如果您已參加 My Advocate[®] 並在懷孕期間接到教育性來電，產後最長 12 週內您將會接到有關產後和幼兒保健教育的來電。

您的孩子出生後，安排與您的 PCP 或產科醫生/婦科醫生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 21 至 56 天之間進行。

如果是剖腹產，您的 PCP 或產科醫生/婦科醫生可能會要求您進行一至兩週的術後複查。此檢查不被視作產後檢查。您仍需在生產後 21 到 56 天之間返回您的提供者處進行產後檢查。

母乳餵養支援

所有新媽媽均可透過 24/7 NurseLine 獲得母乳餵養支援， 1-855-690-7800 (TTY 711)。

Women, Infants, and Children 計劃

您還可以透過名為 Women, Infants, and Children (WIC) 的特殊計劃獲得協助。WIC 計劃向孕婦和有嬰幼兒的母親提供健康的食物。欲瞭解更多資訊，請致電 1-800-722-2295 或瀏覽 <https://www.dhs.wisconsin.gov/wic/index.htm>。

Text4baby

我們關心媽媽們和孩子們的健康，因此我們自豪地推薦 Text4baby。Text4baby 是一款免費的移動（手機）健康服務，由非營利性組織 National Healthy Mothers, Healthy Babies Coalition(HMHB) 提供，旨在透過簡訊促進母嬰健康。每週透過您的手機接收免費短信，以協助您度過孕期以及您孩子的第一年。要註冊該服務，只需傳送短信文字 **BABY** 至 511411。欲瞭解更多資訊或獲得提供該服務的手機營運商的完整清單，請瀏覽 text4baby.org。注：該計劃不適用於 SafeLink, Straight Talk 和一些 TracFone 的手機套餐。

Healthy Rewards 計劃

您可以透過完成有益健康的活動獲得獎勵。

就是這樣簡單。您只需加入 Healthy Rewards 計劃！當您完成一項健康活動後，錢就會自動記入您的 Healthy Rewards 借記卡中。您可以使用您的卡從指定零售商處購買健康和保健產品。檢視下方清單，確認您擁有哪些資格。

合資格人士	健康活動	獎勵	限制
兒童即將 2 歲大	在年滿 2 歲前接種所有 Combo 3 疫苗。 Combo 3 包括：白喉、破傷風類毒素和無細胞百日咳疫苗 (DtaP)，脊髓灰質炎疫苗 (IPV)，麻疹、腮腺炎、風疹疫苗 (MMR)，乙型流感嗜血桿菌疫苗 (HiB)，乙型肝炎疫苗 (HepB)，水痘/水痘帶狀皰疹病毒疫苗 (VZV)，肺炎球菌疫苗 (PCV)。	\$10	每名會員一次

	在年滿 2 歲前接種所有 Combo 10 疫苗。 Combo 10 包括：Combo 3 中的所有疫苗，輪狀病毒疫苗 (ROTA)，流感疫苗 (Flu) 和甲型肝炎疫苗 (HepA)	\$10	每名會員一次
確診患有糖尿病的成年人（年齡 18 至 75 歲）	接受糖尿病血糖 (A1c) 檢測	\$20	每 12 個月一次
	接受糖尿病視網膜眼科檢查	\$20	每 12 個月一次
女性（50-74 歲）	接受乳腺癌篩查	\$25	每 24 個月一次
新近被開具抗抑鬱處方藥的成年人（年齡 18 歲或以上）	使用新開具的抗抑鬱藥物至少六個月	\$15	每 12 個月每次開具新處方後一次
最近因心理健康病症住院的成年人和兒童（年齡 6 歲或以上）	因心理健康病症住院的病患，出院後 30 天內由心理健康提供者完成隨訪門診	\$25	每次出院一次；最多每 12 個月兩次
孕婦	完成首次產前就診（登記後 42 天內）	\$25	每次懷孕一次
	完成產後訪視（分娩後 21 至 56 天之間）	\$25	每次懷孕一次

您可立即獲得獎勵。但您務必今天註冊！致電 1-877-868-2004（TTY 711）或瀏覽 mss.anthem.com/HealthyRewards 以加入。

計劃規則：

- 您必須參加該計劃才能獲得獎勵。
- 獎勵僅能用於購買指定零售商認可的產品。
- 獎勵不能用於線上購物。
- 所有活動均受到限制。
- 您完成活動同時必須是 Anthem 會員才能獲得獎勵。

致電 1-877-868-2004（TTY 711）或瀏覽 mss.anthem.com/HealthyRewards 獲得更多資訊。

健康管理計劃

24/7 NurseLine

透過我們的護士熱線，您可以與護士私下交談，24/7 獲得關於您的健康疑問的答覆。24/7 護士熱線為您免費提供，請致電 1-855-690-7800 (TTY 711)。

疾病管理 (DM)

如果您有長期健康問題，我們可以協助您。我們的疾病管理計劃可以協助您管理您護理中的所有可操作部分。該計劃屬自願和私人性質，可免費加入。一支名為 **DM** 個案經理的持牌護士團隊，將與您的主治醫生 (PCP) 合作以指導您瞭解您的健康問題並協助您管理您的健康護理。

如果您有下列病症，您可以參與該計劃：

- 哮喘。
- 躁鬱症。
- 慢性阻塞性肺病 (COPD)。
- 充血性心力衰竭 (CHF)。
- 冠狀動脈疾病 (CAD)。
- 糖尿病。
- 愛滋病/愛滋病毒。
- 高血壓。
- 重度抑鬱症 — 成年人。
- 重度抑鬱症 — 兒童/青少年。
- 精神分裂症。
- 藥物濫用。

我們的個案經理協助提供體重管理和戒煙服務。

DM 個案經理將與您合作制訂和實現您的健康目標。作為計劃會員，您將受惠於擁有個案經理，他將：

- 傾聽您的聲音，並花時間瞭解您的需求。
- 幫助您制定護理計劃，以實現您的健康護理目標。
- 向您提供可幫助您改善生活質素的工具、支援和社區資源。
- 提供可協助您做出更好選擇的健康資訊。
- 協助您與醫生協調護理。

作為參加 DM 計劃的 Anthem 會員，您擁有某些權利和責任。

您有權：

- 獲得有關 Anthem 的資訊；這包括所有 Anthem 計劃和服務以及我們員工的教育和工作經驗；它還包括我們與其他企業或機構簽訂的合約。
- 拒絕參與或退出我們提供的計劃和服務。
- 知道誰是您的個案經理以及如何要求更換個案經理。
- 讓 Anthem 協助您與您的醫生共同作出有關您的健康護理的決定。
- 瞭解所有 DM 相關的治療；這包括在臨床指引中所述的治療，不論是否由 Anthem

承保；您有權與您的醫生商談所有選擇。

- 要求對個人資料及醫療資訊保密。
- 知道誰可獲得您的資訊，瞭解我們用於確保安全、隱私性及保密的程序。
- 獲得 Anthem 員工的禮貌對待及尊重
- 向 Anthem 提出投訴及獲得關於如何使用投訴流程的指引，包括我們需要多長時間回應和解決品質問題及投訴。
- 獲得清晰且易於理解的資訊。

我們鼓勵您：

- 遵循 Anthem 提供的醫療保健建議。
- 為 Anthem 提供執行服務所需的資訊。
- 在您決定退出 DM 計劃時，告訴 Anthem 和您的醫生。

如果您有這些健康問題或希望瞭解關於我們 DM 計劃的更多資訊，請於東部時間週一至週五上午 8:30 至下午 5:30 致電 1-888-830-4300。要求與 DM 個案經理交談。或者，隨時給您的個案經理留下私人訊息。如果您希望獲得您線上找到的 DM 資訊的副本，您也可以瀏覽我們的網站 www.anthem.com/wisconsin。給我們打電話也許是您走向健康之路的第一步。

其他護理管理服務

除了疾病管理外，我們的護理管理計劃還將協助解決複雜或特殊的健康問題。該團隊由註冊護士、行為健康專科醫生和社工組成，以支援您的整體健康和安康目標。個案經理將：

- 與您合作協助您管理健康護理需求。
- 協助您更好地瞭解您的診斷結果。
- 與您和您的醫生合作以建立並實現個人目標來改善您的健康和生活品質。
- 在住院後的恢復時間裡提供額外的協助，確保您瞭解您的護理計劃和藥物使用。個案經理會時常與醫院商談以協助規劃您的出院返家。

他們所針對的病症的一些範例為：

- 冠狀動脈疾病 (CAD)
- 哮喘
- 腎功能衰竭
- 心力衰竭
- 糖尿病
- 高危險妊娠
- 某些心理健康和藥物濫用問題

如果您存在這些健康問題的一種，或有一些其他複雜或特殊的健康問題，希望更多去瞭解護理管理，請致電 1-855-690-7800 (TTY 711)。您也可以讓您的醫生或護理人員致電我們，告知我們您希望瞭解更多關於我們的計劃的資訊。如果個案經理認為這些服務可以協助您，個案經理會給您來電。

Lifeline 計劃

註冊 Lifeline 計劃，免費獲得一部手機以及每月通話分鐘數、簡訊數和流量資料。致電會員服務部同樣免費。作為會員，您將可選擇接收健康短信，內容有面對您和您家人的檢查和流感疫苗接種的健康提示和提醒。

欲瞭解更多關於這項福利的資訊，請致電 1-855-690-7800（TTY 711）致電會員服務部或瀏覽 www.anthem.com/wisconsin。

HMO 豁免

一般來說，您必須參加 HMO 才能透過 BadgerCare Plus 和 Medicaid SSI 享受健康護理福利。HMO 豁免意味著您不需要加入 HMO 即可享受健康護理福利。大多數豁免權僅能短時間授予，主要是讓您能夠在加入前完成一個療程。如果您認為您需要 HMO 登記的豁免權，請致電 1-800-291-2002 致電 HMO 登記專員尋求更多資訊。

面對有溝通需求的會員的協助

其他語言協助

我們提供滿足您的語言和文化需求的服務，給予您優質的護理。我們擁有一項超過 140 門語言的翻譯服務。我們希望您能擁有正確的護理，因此我們免費為您提供這些服務：

- Anthem 會員服務部工作人員能使用您的語言為您提供協助
- 24 小時電話口譯
- 符號語言及面對面口譯
- 使用您的偏好語言寫成的健康計劃材料（致電會員服務部請求非英語材料）
- 和您使用同一種語言的醫生

如果您是非英語人士並在就診時需要協助，您可以申請免費的面對面或電話口譯。欲申請電話口譯，請於當地時間週一至週五上午 8 時至下午 5 時致電 1-855-690-7800（TTY 711）致電我們。欲申請包括符號語言翻譯在內的面對面口譯，請至少在您就診前五天致電會員服務部。

為失去言語能力、聽力或視力的會員提供協助

我們為失去言語能力或聽力的會員提供免費電話號碼。該 TTY 電話號碼為 711。該 TTY 號碼可用於在當地時間週一至週五上午 8 時至下午 5 時致電會員服務部，並能夠用於在任何時間致電 24/7 NurseLine。

我們為失去聽力或視力的會員以其他格式提供本書和其他計劃材料。如果您在閱讀本書或其他材料時需要協助，請致電我們。

1990 年的 Americans with Disabilities Act

我們遵守 1990 年的 Americans with Disabilities Act (ADA)。該法案保護您不因殘障遭到我們的歧視。如果您感到自己因為殘障而遭受區別對待，請致電或透過上一小節中提及的 TTY 專線聯絡我們的會員服務部。

當年有疑問或問題時獲得協助

Anthem 的會員代言人

Anthem 有會員代言人協助您獲得您需要的護理。您應當聯絡會員代言人尋求協助，以解決與您獲得健康護理服務有關的任何疑問或問題。您可以透過電話致電 1-262-523-2424 或傳送電子郵件至 WIAnthemMedicaidMemberAdvocates@anthem.com 聯絡會員代言人。

外部代言人（僅面對 Medicaid SSI）

如果您在為 Medicaid SSI 加入 Anthem 時遇到健康護理服務方面的問題，請致電 1-800-708-3034 或 1-414-773-4646（Milwaukee 地區）致電 Disability Rights Wisconsin。當您進行通話時，請要求和 SSI 外部代言人說話。

State of Wisconsin HMO 監察員計劃

州政府已經指定監察員（提供具有中立性、保密性和非正式性協助的個人），他們能夠協助您解決您作為 HMO 會員遇到的任何疑問或問題。監察員可以告訴您如何從 HMO 獲得您所需的護理。監察員也可以協助您解決您對 HMO 計劃或您的 HMO 存在的問題或投訴。致電 請致電 1-800-760-0001 並要求與監察員對話。

提出投訴、申訴或上訴

投訴或申訴

我們希望瞭解您是否對任何醫生、流程或 Anthem 其他組織為您提供的護理、服務或治療曾想投訴。請致電 1-855-690-7800（TTY 711）要求聯絡會員代言人。您也可以透過致電 1-262-523-2424 或傳送電子郵件至 WIAnthemMedicaidMemberAdvocates@anthem.com 聯絡會員代言人。您也可以寫信給我們說明您有投訴，地址如下：

Central Appeals Processing
Anthem Health Plans of Wisconsin, Inc.
P.O. Box 62429
Virginia Beach, VA 23466-2429

如果您在提出投訴方面需要協助，請致電會員服務部。如果您是非英語人士，我們可以為您指派口譯員。

您將需要告知我們：

- 投訴涉及的人員。
- 事件發生經過。
- 問題發生的時間。
- 問題發生的地點。
- 您對接受的護理不滿意的原因。

我們透過電話或郵件收到您的投訴後，我們會向您發函表示我們在十個曆日內已收到您的投訴。

我們將在收到您的投訴的 30 日內作出決定。一名並未參與任何此前的決定的人員將審核您的投訴。我們將向您傳送投訴解決函。該信函將：

- 描述您的投訴。
- 告知您為解決您的投訴已採取的措施。
- 告知您如果不同意我們的決定應如何提出上訴。
- 告知您如何申請舉行州公平聽證會。
- 告知您如何向州監察員提出申訴。

上訴

上訴是指要求 Anthem 變更決定。如果您要為您的健康護理福利被否決提出上訴，您或您選擇為您行事的代表可以在受理通知函發出之日的 60 個自然日內提出上訴。您或您選擇為您行事的代表可以透過電話或信函方式向我們提出上訴。我們希望您以書面形式送來您的上訴申請，但您可以透過電話致電我們提出上訴。

請致電 1-855-690-7800 (TTY 711) 致電 Anthem 會員服務部提出上訴。如果您在提出上訴方面需要協助，請致電會員服務部。如果您是非英語人士，我們可以為您指派口譯員。

將上訴寄送至：

Central Appeals Processing
Anthem Health Plans of Wisconsin, Inc.
P.O. Box 62429
Virginia Beach, VA 23466-2429

我們會在 5 個工作日內向您發函，告知您我們已收到您的上訴。

我們將在收到上訴的 30 個自然日內做出關於您的上訴的決定。如果我們無法在 30 個自然日內作出決定，我們可能會申請延長 14 日。如果此類情況發生，我們將向您發函，告知您我們需要更多時間來做決定以及您預計何時能夠收到我們的答覆。我們也會解釋我們需要更多時間的原因。一名並未參與任何此前的決定的人員將審核您的上訴。我們將向您傳送上訴解決函。該信函將：

- 描述您的上訴。
- 告知您審核您的上訴的人員。
- 告知您我們對您的上訴的最終決定。
- 告知您如何申請舉行州公平聽證會。
- 告知您如何向州監察員提出申訴。

加急（提速）投訴或上訴

如果治療延誤會極大增加您的健康風險，請儘快致電 1-855-690-7800（TTY 711）致電會員服務部。您可以要求我們立即處理您的投訴或申訴。我們會在 48 小時內對需要被立即處理的問題給予答覆。我們收到您的加急投訴或上訴的 48 小時內致電或發函告知您我們的決定。醫療主管審核加急投訴和上訴的申請。如果醫療主管認為等待 30 個自然日不會損害您的健康，我們會在兩個工作日內給您發函。該信函會告訴您，我們將在 30 個自然日內儘快將您的投訴或上訴處理完畢。我們還將儘量致電聯絡您以告知我們的決定。

如果您在正確的時間範圍內提出上訴，那麼在等待上訴解決時，您可以繼續享受相同的健康護理服務。如果最終決定對您不利，您可能需要支付與您上訴相關的護理的費用。

即使您提交投訴或上訴，您也不會受到區別對待。您的健康護理福利不會改變。

在 Anthem 之外提出投訴、申訴或上訴

如果您希望與 Anthem 之外的人談論問題相關的事情，請致電 1-800-291-2002 致電 HMO 登記專員。HMO 登記專員可以協助您解決問題，或是向 Anthem 或向 BadgerCare Plus 和 Medicaid SSI 計劃遞交書面正式申訴。

如要向 BadgerCare Plus 和 Medicaid SSI 計劃提出申訴，請寫信至：

BadgerCare Plus and Medicaid SSI
Managed Care Ombuds
P.O. Box 6470
Madison, WI 53716-0470
1-800-760-0001

即使您提交投訴或申訴，您也不會受到有別於其他會員的對待。您的健康護理福利不會改變。

如果您認為您的福利被 Anthem 錯誤地否決、限制、削減、延遲或停止，您有權上訴。上訴必須在您收到服務遭到否決、限制、削減、延期或停止通知後 45 日內予以提出。如果

您認為您的福利被 Anthem 錯誤地否決、限制、削減、延遲或停止，您有權上訴至 HMO、相關部門和/或 State of Wisconsin, Division of Hearings and Appeals (DHA) 申請公平聽證會。如果您在生效日期前提出上訴，服務可能會繼續提供。如果聽證會決定對您不利，您需要支付服務費用。

如果您希望舉行公平聽證會，請寄送書面申請至：

Department of Administration
Division of Hearings and Appeals
P.O. Box 7875
Madison, WI 53707-7875

聽證會將在您所居住的縣的行政法官處舉行。您有權參加聽證會，或您可以帶一位朋友提供支援。如果您需要殘障人士特殊安排或語言翻譯，請致電 1-608-266-3096（語音）或 1-608-264-9853（聽力障礙）。

您不會因申請公平聽證會而受到有別於去其他會員的對待。您的健康護理福利不會受影響。

如果您在撰寫公平聽證會申請方面需要協助，請致電 BadgerCare Plus 和 Medicaid SSI 監察員，電話是 1-800-760-0001，或致電 HMO 登記專員，電話是：1-800-291-2002。

公民權利投訴

Anthem 為所有符合條件的會員提供 BadgerCare Plus 和 Medicaid SSI 承保服務，不論年齡、種族、宗教信仰、膚色、殘疾、性別、身體狀況、性取向、祖籍國、婚姻狀況、有逮捕或定罪記錄、或是否參軍。

所有 Anthem 相關的委託或推薦服務人員的人員或組織，都應當以同樣的方式為所有會員提供服務。

如果您認為您的權利受到侵犯，您可以以下列方式提出投訴：

- 致電免費電話 1-855-690-7800（TTY 711）致電會員服務部或
- 寫信向我們反映問題。將信函寄送至：

Central Appeals Processing
Anthem Health Plans of Wisconsin, Inc.
P.O. Box 62429
Virginia Beach, VA 23466-2429

您還可以向 U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights 提出民權投訴：

- 電子方式請透過 Office for Civil Rights Complaint Portal 網站：
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

- 透過郵件或電話請聯絡：

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Ave. SW
Room 509F, HHH Building
Washington, DC 20201

1-800-868-1019，1-800-537-7697（聽障專線 (TDD)）。

投訴表格可在以下網址獲得：<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>。

新技術和治療方法

這是健康護理史上一個激動人心的時刻。一直以來都有新的治療方法出現。Anthem 擁有考慮新技術或目前技術新應用的例行審核流程。由醫生、專科醫生和醫療主管組成的團隊會決定治療方法是否：

- 該治療是否已獲得政府批准。
- 已在可靠研究中顯示其對病患產生療效。

我們始終在新醫學療法和程序上保持領先，並根據需要更新或制訂醫療政策。

您的權利與責任

瞭解醫師激勵計劃和品質改進計劃

您有權詢問我們是否已與我們的醫生簽訂可能會影響您可能需要的轉診或其他服務的使用的特別財務安排。致電會員服務部：請致電 1-855-690-7800（TTY 711）申請有關我們的醫師支付安排的資訊。

您也可以要求我們向您寄送有關我們 Quality Improvement (QI) 計劃的資訊。該計劃旨在：

- 評估和改進我們的健康計劃。
- 追蹤您對您的主治醫生 (PCP) 的滿意度。
- 追蹤您對我們的滿意度。
- 利用我們在計劃制訂中的所學來改善我們的服務。
- 實施我們的計劃以改善您的健康護理服務。

您可以致電會員服務部瞭解有關我們的改進目標的計劃和進度報告。

瞭解醫生認證資格

您有權獲知有關我們的醫生的資訊，包括該醫生所受教育、學會認證和換發新證情況。請致電 1-855-690-7800 (TTY 711) 致電 Anthem 會員服務部獲得此類資訊。

預先指示、生前遺囑或健康護理授權書

您有權：

- 做出您的醫療護理決定。
- 接受或拒絕醫療或手術治療。
- 如果您無法表達您的意願，請規劃或指導您將來可能獲得的健康護理類型。

您可以讓您的醫生瞭解您關於完成預先指示、生前遺囑或健康護理授權書的意願。如要獲得您所需的表格，請諮詢您的醫生或瀏覽 www.dhs.wisconsin.gov/guide/end-life-planning.htm。

如果您失去行動能力，您有權執行書面預先指示，以確定您對健康護理服務的意願。您可以列出您想要或不想要獲得的護理類型。例如，一些人士不希望在昏迷時使用呼吸機。您可以在您的預先指示中聲明這一點。您的主治醫生 (PCP) 會將您的預設醫療指示記入您的醫療紀錄。如此，您的醫生便能瞭解您的意願。如果您不具備決策能力，您可以指定一個人，如您的配偶作為您的健康護理決策人。您可以隨時取消您的預先指示。

Anthem 已經制訂了關於您作出預先指示的權利的政策。Anthem 不會基於您是否作出預先指示決定如何提供護理或歧視。Anthem 從道德層面觸發不會限制預先指示的使用。您應當和您的醫生商談您的預先指示，以找出他們中是否有任何人出於道德因素以任何理由反對執行您的預先指示。如果您對生前遺囑存在疑問，請致電會員服務部。

如果您的預先指示、生前遺囑或健康護理授權書不被遵守，您有權向 DHS Division of Quality Assurance 提交申訴。您可能會在提出申訴方面要求協助。請諮詢您的醫生以瞭解更多資訊。

病歷權利

您有權向您的醫生（們）索取您的病歷副本。我們可以協助您獲得這些記錄的副本。請致電 1-855-690-7800 (TTY 711) 尋求協助。請注意，您可能需要支付費用才能獲得您的病歷副本。如果您的醫生同意，您可以更正病歷中不準確的資訊。

道德或宗教異議

HMO 將通知會員任何因道德或宗教異議無法透過 HMO 獲得的承保 Medicaid 福利。Anthem 將通知會員如何透過州政府獲得這類服務。

您的會員權利

作為 Anthem 會員，您有權：

- 享受任何 BadgerCare Plus 和/或 Medicaid SSI 承保服務期間有口譯員跟隨。
- 以另一種語言或格式獲得本會員手冊中提供的資訊。
- 獲得聯邦及州法律中提供的健康護理服務。所有受承保的服務必須可供您享用。如果醫療上合適，服務必須每週七天，每天 24 小時可提供。
- 獲得有關治療方案的資訊，包括要求第二意見的權利。
- 做出您的健康護理決定。
- 獲得體面對待和尊重。
- 不受用作強迫、控制、便利或報復手段的任何形式的限制或隔離。
- 自由行使個人權利，不會受到 HMO 及其網絡內提供者的不利對待。
- 在登記加入 Anthem 前 90 天內無理由更換至 HMO。
- 如果州政府針對 Anthem 實施制裁或臨時管理，無理由更換至 HMO。
- 在變更生效前至少 30 日接收 Anthem 提供的任何 Anthem 重大變更相關資訊。
- 請私下和您的醫生暢所欲言，討論所有的治療方案。
- 只要遵守州和聯邦法律以及我們的隱私政策，我們希望保持您個人健康資訊的私密性。
- 獲得您所需的資訊以充分利用您的健康計劃並分享您的反饋意見。這包括以下資料：
 - 我們的公司。
 - 我們的醫生和其他健康護理提供者。
 - 我們的服務。
 - 您的權利和責任。
- 就組織成員權利和責任政策提出建議。
- 針對您的健康計劃、您獲得的任何護理或任何承保服務或監管個人健康計劃福利裁定的問題提出投訴或上訴。

您的會員責任

作為 Anthem 會員，您有責任：

- 進行或變更預約。
- 準時按約定就診。
- 如果您無法完成預約或將要遲到，請致電您的主治醫生 (PCP)。
- 僅當您有真正的急診狀況時方可使用急診室。
- 為您所要求的任何不受 BadgerCare Plus 或 Medicaid SSI 承保的服務支付費用。
- 向我們和您的醫生提供所需的資訊以協助您獲得最佳的護理。
- 做一些有助於您保持健康的事情，並避免能使您患病的事情。
- 遵照您與您的醫生商定的護理計劃。
- 瞭解您的健康問題，並與您的醫生商定治療計劃。

- 如有下列情況，請告知我們和您所在縣或部落的收入維持機構：
 - 您搬家。
 - 您更換電話號碼。
 - 您的家庭人數發生變化。
 - 您有其他保險。
 - 您懷孕。

隱私政策

Anthem 有權從為您提供護理的任何人員處獲得資訊。我們使用該資訊的目的是支付和管理您的健康護理。除非法律允許，否則我們在您、您的健康護理提供者和 Anthem 之間對該資訊保密。參閱《隱私實踐聲明 (NOPP)》以閱讀您的隱私權利。該聲明可在本會員手冊末尾找到。如果您希望獲得該聲明的另一份副本，請致電 1-855-690-7800 (TTY 711) 致電會員服務部。

醫療使用管理聲明

所有使用管理 (UM) 決定將僅基於會員的醫療需求及提供的福利。Anthem 政策透過我們的 UM 決定指南，對服務利用不足不予支援。參與 UM 決定的執業者及其他人士不會因拒絕護理或承保而獲得任何類型的獎勵。有關雇用、晉升或終止從業人員或其他員工的決定，並非基於他們支援，或傾向於支援，否決福利的可能性或感知可能性。

舉報會員或醫生的欺詐、浪費和濫用行為

如果您認為計劃會員或醫生有欺詐、浪費或濫用行為，您有法定義務和權利舉報。如要舉報欺詐、浪費或濫用行為，請盡您所能收集所有細節資訊。您可以透過下列方式直接向您的健康計劃舉報醫生或會員：

- 在 mss.anthem.com/pages/wfa.aspx 上傳匿名疑慮。
- 聯絡 Anthem Medicaid Special Investigations Unit (MSIU)
 - 透過電話：致電 1-866-847-8247 (TTY 1-866-494-8279)
 - 透過電子郵件：MedicaidFraud@anthem.com
- 致電 1-877-865-3432 致電 DHS 欺詐熱線。
- 請登入 www.reportfraud.wisconsin.gov。
- 寫信至：

Department of Health Services
Division of Quality Assurance
Office of Caregiver Quality
P.O. Box 2969
Madison, WI 53701-2969

如果您舉報一名醫生，請提供：

- 該醫生的姓名、地址和電話號碼。

- 該機構的名稱和地址。
- 醫生或機構的 **Medicaid** 編號（如果您知道）。
- 醫生的類型。
- 其他可協助我們調查事實的證人的姓名和電話號碼。
- 事件日期。
- 發生的情況的概觀。

如果您舉報獲得利益的人士，請提供：

- 該人士的姓名。
- 該人士的出生日期和 **Social Security** 號碼（如有）。
- 該人士居住的城市名稱。

您的公民權利

Anthem 為所有符合條件的會員提供承保服務，不論下列情況如何：

- 年齡
- 膚色
- 殘疾
- 原國籍
- 種族
- 性別

所有具有醫療必要性的受承保服務均可用並會以同樣的方式提供給所有會員。所有與 Anthem 有聯絡的委託或推薦服務人員的人員或組織，都應當以同樣的方式為所有會員提供服務。

定義

以下為本書所使用的部分詞語或屬於：

預先指示

預先指示是一份書面法律指示，以在您失去行動能力時確定您對健康護理服務的意願。預先指示的一些範例為：

- 生前遺囑。
- 授權書。

Wisconsin 法律賦予您作出醫療決定並拒絕治療的權利。請參閱名為 *預先指示*、*生前遺囑* 或 *健康護理授權書* 的小節獲得更多資訊。

上訴

要求我們重新考慮我們對您的健康護理福利作出的決定。

福利

本健康計劃可以為您提供的服務、用品和藥物。如果它們具有醫療必要性且由我們計劃中的醫生提供給您，這些將僅由 Anthem 或州政府支付費用。一些服務還需要申請 Anthem 的預先核准。即使一項服務在本書中列出，您也必須遵守所有規則，以由 Anthem 或州政府支付費用。

投訴

對您的健康計劃或醫生表示不滿。如果您以書面形式向我們寄送投訴，投訴可能會成為申訴或上訴。投訴可包括：

- 無法獲得您需要的服務、治療或藥物等問題。
- 您的計劃否決您所需的服務並表示它不具備醫療必要性。
- 約診等待時間過長。
- 得到不良護理或受到粗魯對待。
- 您不得不支付的急救或急診費用沒有得到退還。
- 收到您認為您無需支付的帳單。

共同支付費用（自付額）

您的醫生可能會要求您在享受承保服務時支付的費用。

急救狀況

需要即刻得到關注的一種醫療或精神病症，因為它能夠：

- 將您的健康（或未出生的孩子的健康）置於嚴重危險中。
- 導致損害身體機能。
- 導致身體部位或器官出現嚴重機能障礙。

實驗性或研究性服務

尚未被證明有益或被接受為標準護理方式的任何治療、療法、流程、用品、設備或藥物。

申訴

您（或某人以您的名義所寫）能夠以書面形式表達的不滿。申訴關係到任何事，有關福利的決定除外。申訴可以與下列事項有關：

- 提供的護理或服務的品質。
- 醫生或雇員態度粗魯或不尊重人。
- 不尊重您的會員權利。

醫院

治療罹患疾病或身受傷害的人士的場所。醫院提供住院或門診形式的健康護理。醫院工作人員透過手術和其他類型的服務來尋找和治療問題。Wisconsin 的醫院必須獲得該州授權，並經 Joint Commission 衛生保健組織的認證為以下類型：

- 緊急護理醫院。

- 精神病（心理健康）醫院
- 主要用於治療酗酒或物質（藥物）濫用的醫院。

這不包括主要作為療養院、護理院或養老院的機構。它也不包括任何可能屬於醫院一部分的專業護理機構。

住院護理

通常是您必須在醫院或其他健康護理機構過夜方可得到的醫療護理。

醫療必要性

健康護理服務或用品為：

- 符合專業認可的時間標準。
- 被您的醫生認為對醫療問題有用。
- 假設類型、供應和服務水準適當的同時，考慮到風險、收益和其他選擇。

會員

參加 Anthem 健康計劃並為他或她的健康護理享受福利的人員。在本書中，會員也指「您」。

精神健康護理服務

為確定是否存在精神或情緒疾病而提供的護理和服務，以及任何相關治療。這些服務可由精神科醫生、心理學家、持牌臨床社工或婚姻及家庭治療師提供。治療類型包括但不限於：

- 處方藥。
- 康復。
- 精神病院住院提供護理。

區域外服務

Anthem 服務區域外提供的急救或急診護理服務。這類急救或急診護理服務不能等待會員回到服務區域。

計劃外醫生

沒有與 Anthem 簽訂合約，為您提供福利和服務的醫生。該醫生並不屬於您計劃的一部分。

門診護理

在醫院或其他健康護理機構接受護理而無需過夜。

計劃提供者

在您享受福利之時與我們簽訂合約的醫生、醫院、機構、藥房、實驗室或其他健康護理專業人員。該提供者屬於我們的計劃。

預先核准

您在接受服務前要獲得的核准。請參閱 *預先核准* 一節瞭解更多資訊。

主治醫生(PCP)

醫生或其他健康專業人員是您獲得護理的主要來源。您的 PCP 會透過在您健康狀況良好（健康檢查）或您的健康問題並不緊急時瞭解您和您的健康狀況。PCP 可以是任何與 Anthem 簽訂合約以為會員提供初級護理的此類醫生：

- 兒科醫生（照顧幼兒和兒童）
- 家庭或全科醫生（照顧幼兒、兒童和成年人）
- 內科醫生（照顧成年人）
- 產科醫生/婦科醫生或助產護士（僅照顧女性）
- 高級執業護理師
- 醫師助理

醫療提供者

提供者是指以下任何經 Wisconsin Department of Health Services 認證的健康護理專業人員，他們為會員提供健康護理服務，費用由 BadgerCare Plus 和/或 Medicaid SSI 報銷：

- 醫生
- 醫院
- 專業護理機構
- 其他持牌健康專業人員
- 其他持牌健康機構
- 其他持牌家庭健康代理

提供者目錄

一份加入 Anthem 的醫生、醫院、機構和其他健康護理專業人員以為其會員提供承保服務的人員名單。

精神科醫療急救狀況

可能會傷及您本身或他人的心理問題。

專業護理機構

每天 24 小時提供長期護理、康復和其他服務，讓罹患慢性疾病的人接受護理的場所。

專科醫生

加入 Anthem 計劃並在他或她的執業領域為您提供服務的醫生。您無需轉診即可去某些專科醫生處就醫。

緊急護理

出現無法等待向您的主治醫生(PCP)約診的問題時所提供的護理。急診護理可以防止您的健康狀況因意外的疾病、損傷或狀況而惡化。問題尚未嚴重到需要進行急救室護理。這些問題的範圍包括從骨折到耳部疼痛。

本通知描述了如何使用和披露您的醫療資訊，以及您如何獲取有關您的健康福利的資訊。請仔細閱讀。

HIPAA 隱私實踐通告

該通告的初始生效日期為 2003 年 4 月 14 日。最新修訂日期在本通告的末尾顯示。

請認真閱讀本通告。它可以告訴您，誰可以檢視您的受保護健康資訊 (PHI)。它可以告訴您，我們何時在披露相關資訊前需要獲得您的同意。它可以告訴您，我們何時可以在無需您同意的情況下分享相關資訊。它還告訴您，您擁有哪些檢視和變更您的資訊的權利。

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。這意味著無論您當前或曾經是會員，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 Children's Health Insurance Program 計劃從州立機構獲得有關您的資訊。我們亦從您的醫生、診所、實驗室及醫院獲取 PHI 以便我們同意及為您的健康護理付款。

聯邦法律規定我們須告知您，該等法律規定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：
 - 為我們的辦公室及文件上鎖
 - 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
 - 使用特殊程式監督我們的系統
- 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定規則（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定的為您的健康護理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、健康護理營運及治療目的
 - 與就您的護理向我們開出賬單的醫生、診所及其他人士披露資訊
 - 當我們表示我們會在您獲得健康護理或服務前付款時
 - 尋找改進我們計劃的方法以及提供您的 PHI 進行健康資訊交流，以便進行付款、健康護理營運及治療。如果您不願意，請瀏覽 www.anthem.com/wisconsin 瞭解更多資訊。
- 出於健康護理業務原因
 - 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

- 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
 - 我們可與您的家人或您選取的為您的健康護理提供協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）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。

您可以書面形式告知我們您想撤銷您的書面同意。我們無法撤銷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
- 舉報濫用及疏忽
- 我們被要求向法庭提供幫助
- 答覆法律文件
- 就審核或檢查等事項向健康監督機構提供資訊
- 幫助驗屍官、法醫或殯儀館找出您的名字及死因
- 於您提出請求時幫助您將您的身體部位捐獻以用於科研目的
- 出於研究目的
- 防止您或其他人士患病或受到嚴重傷害
- 配合政府工作人員開展某些工作
- 當您於工作中患病或受到傷害時向工傷賠償機構提供資訊

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，您可請求我們為您更改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。
- 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）或以其他方式發送。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。這不會列出我們因健康護理、付款、日常健康護理業務或其他我們未於此列出的原因而披露您的情況。
- 您可隨時要求獲得一份本通知的紙質副本，即使您已透過電郵提出該要求。
- 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。
- 若您因合理原因（例如您身處危險中）提出請求，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。

我們可與您取得聯絡

透過提供您的電話號碼，您同意我們（包括我們的聯盟夥伴及/或供應商）可使用自動電話撥號系統及/或人工語音向您致電或傳訊息。不過我們只能根據 **Telephone Consumer Protection Act (TCPA)** 這樣做。此類電話旨在告知您相關治療方案或其他健康相關福利和服務。如果您不希望我們透過電話聯絡您，只需告知去電者，然後我們將不再採用此方式聯絡您。您也可以致電 1-844-203-3796，將您的電話號碼加入我們的 **Do Not Call**（請勿致電）列表。您可隨時撥打您的會員 ID 卡上的電話號碼，選擇取消這些電話或訊息服務。

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希望行使您的權利，請致電 **1-855-690-7800** 致電會員服務部。如果您失聰或有聽力障礙，請致電 **TTY 號碼 711**。

如果您需要投訴該如何處理？

我們可隨時隨地為您提供協助。若您覺得您的 PHI 未獲得安全保障，您可致電會員服務部或聯絡 **Department of Health and Human Services**。如您投訴，您不會受到不利影響。

來信或致電 **Department of Health and Human Services**：

Office for Civil Rights

U.S. Department of Health and Human Services

233 N. Michigan Ave., Suite 240

Chicago, IL 60601

電話：1-800-368-1019

TDD：1-800-537-7697

傳真：1-312-886-1807

我們保留更改本 **Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA)** 通告以及我們為您 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更改的資訊。我們亦會在網站 www.anthem.com/wisconsin 上發佈相關資訊。

種族、民族及語言

我們從州 **Medicaid** 機構和 **Children's Health Insurance Program** 獲得有關您的種族、民族及語言資訊。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
- 制定改善健康結果的計劃
- 編製及發送健康教育資訊
- 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
- 決定服務的費用金額
- 決定福利
- 向未經核准的人士的披露

您的個人資訊

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。獲取 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
- 在某些情況下，我們可能會在未經您允許的前提下向我們公司以外的人士或團體披露 PI。
- 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。
- 如果您不想我們使用或分享您的PI，我們會告知您該如何通知我們。
- 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。

於2018年2月5日修訂



與您交流非常重要

對於殘障人士或不說英語的人士，我們免費為您提供以下服務：

- 合格的手語翻譯員
- 大號字體、音訊、電子和其他格式的書面材料
- 會說您的語言的合格翻譯員提供的幫助
- 您所說語言的書面材料

要獲取這些服務，請撥打您的 ID 卡上的會員服務部電話號碼。或者，您可以致電 **1-262-523-2424** 致電會員代言人。

Anthem Blue Cross and Blue Shield 遵守聯邦民權法。我們不會因以下原因歧視任何人：

- 種族
- 膚色
- 原國籍
- 年齡
- 殘疾
- 性別或性別認同

這意味著我們不會因為這些事情排斥您或對您差別對待。

您的權利

您是否認為您沒有獲得這些服務，或者我們因上述原因歧視您？如果是，您可提出申訴（投訴）。請透過郵件或電話提出：

Member Advocate

N17 W 24340 Riverwood Drive
Waukesha, WI 53188

電話：**1-262-523-2424**

提出投訴需要協助？請致電以上號碼致電我們的會員代言經理。您還可以向 U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights 提出民權投訴：

- 網站：<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>
- 郵件：
U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Ave. SW
Room 509F, HHH Building
Washington, DC 20201
- 透過電話：**1-800-368-1019 (TTY/TDD 1-800-537-7697)**

要獲得投訴表，請瀏覽 www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html。

ATTENTION: If you speak English, language assistance services are available to you free of charge. Call 1-855-690-7800 (TTY: 711).

ATENCIÓN: Si habla español, los servicios de asistencia de idiomas están disponibles sin cargo, llame al 1-855-690-7800 (TTY: 711).

CEEB TOOM: Yog koj hais lus Hmoob, kev pab rau lwm yam lus muaj rau koj dawb xwb. Hu 1-855-690-7800 (TTY: 711).

注意: 如果您说中文，您可获得免费的语言协助服务。请致电 1-855-690-7800 (TTY 文字电话: 711)。

DIGTOONI: Haddii aad ku hadasho afka Soomaaliha, adeegyada caawimada luqadda waxaa lagu heli karaa iyadoo bilaash ah. Wac 1-855-690-7800 (TTY: 711).

ໝາຍເຫດ: ຖ້າທ່ານເວົ້າພາສາລາວ, ທ່ານສາມາດໃຊ້ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາໄດ້ໂດຍບໍ່ເສຍຄ່າ. ໂທ 1-855-690-7800 (TTY: 711).

ВНИМАНИЕ: Если Вы говорите по-русски, Вам будут бесплатно предоставлены услуги переводчика. Позвоните по номеру: 1-855-690-7800 (TTY: 711).

ကျေးဇူးပြု၍ နားဆင်ပါ - သင်သည် မြန်မာစကားပြောသူဖြစ်ပါက၊ သင့်အတွက် အခမဲ့ဖြင့် ဘာသာစကားကူညီရေး ဝန်ဆောင်မှုများ ရရှိနိုင်သည်။ 1-855-690-7800 (TTY: 711) တွင် ဖုန်းခေါ်ဆိုပါ။

تنبيه: إذا كنتم تتحدثون العربية، تتوفر لكم مساعدة لغوية مجانية. اتصلوا بالرقم 1-855-690-7800 (هاتف نصي: 711).

PAŽNJA: Ako govorite srpsko-hrvatski imate pravo na besplatnu jezičnu pomoć. Nazovite 1-855-690-7800 (telefon za gluhe: 711).

ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos Sprachhilfsdienste zur Verfügung. Rufen Sie die folgende Nummer an: 1-855-690-7800 (TTY: 711).

주의: 한국어를 쓰시는 경우, 언어 지원 서비스가 무료로 제공됩니다. 1-855-690-7800 (TTY: 711) 번으로 연락해 주십시오.

CHÚ Ý: Nếu bạn nói tiếng Việt, thì có sẵn các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí cho bạn. Hãy gọi 1-855-690-7800 (TTY 711).

GEB ACHT: Wann du Pennsylvaniaisch Deitsch schwetzsch, Schprooch Hilfe Services sin meeglich mitaus Koscht. Ruff 1-855-690-7800 (TTY: 711).

ATTENTION : Si vous parlez français, les services d'assistance linguistique vous sont accessibles gratuitement. Appelez le numéro 1-855-690-7800 (TTY : 711).

UWAGA: Jeśli mówisz po polsku, usługi wsparcia językowego są dostępne dla Ciebie bezpłatnie. Zadzwoń pod numer 1-855-690-7800 (TTY: 711).