

福利概覽

2027

UHC Senior Care Options MA-Y001 (HMO D-SNP)
UHC Senior Care Options MA-YL (HMO D-SNP)

查看內文，進一步瞭解本計劃及本計劃承保的健康和配藥服務。與我們聯絡，查詢更多本計劃相關資訊。



下載**聯合健康保險 (UnitedHealthcare)** 應用程式



瀏覽 **UHC.com/CommunityPlan**



致電免付費電話 **1-888-867-5511**，聽力語言殘障服務專線 (TTY) **711**
當地時間上午 8 時至晚上 8 時：10 月至 3 月每週 7 天；4 月至
9 月週一至週五



UHC Senior Care Options (HMO D-SNP)：福利概覽 2027

簡介

本文件概要說明 UHC Senior Care Options (HMO D-SNP) 承保的福利和服務，內容包括常見問題回答、重要聯絡資訊、所提供福利和服務的概覽，以及您身為 UHC Senior Care Options (HMO D-SNP) 會員享有的權利相關資訊。重要用語和其定義按英文字母順序列於**會員手冊** (也稱為承保證書 (Evidence of Coverage, EOC)) 的最後一章。

目錄

A. 免責聲明.....	3
B. 常見問題 (Frequently asked questions, FAQ)	5
C. 承保服務清單.....	10
D. UHC Senior Care Options (HMO D-SNP) 以外的承保福利	20
E. UHC Senior Care Options (HMO D-SNP)、聯邦醫療保險 (Medicare，俗稱「紅藍卡」) 和 MassHealth (醫療補助 (Medicaid，俗稱「白卡」)) 不承保的服務.....	20
F. 您身為本計劃會員享有的權利.....	21
G. 如何在服務遭到拒絕時提出投訴或上訴	23
H. 如果您懷疑有詐欺情形怎麼辦.....	24
I. 如果您希望獲得投訴或疑慮的獨立協助怎麼辦	24

如果您有疑問，請致電 UHC Senior Care Options (HMO D-SNP)，電話 **1-888-867-5511**，聽力語言殘障服務專線 (TTY) **711**，當地時間上午 8 時至晚上 8 時：10 月至 3 月每週 7 天；4 月至 9 月週一至週五。此為免付費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽網站 **myUHC.com/CommunityPlan**。

A. 免責聲明



這是 **2027 年 1 月 1 日至 2027 年 12 月 31 日** UHC Senior Care Options (HMO D-SNP) 承保健康服務的概覽。本文件只是概覽。請閱讀**會員手冊**，查詢福利的完整清單。您可以在我們的網站 myUHC.com/CommunityPlan 檢視**會員手冊**。如果您想索取印刷本，請撥打本頁底部所列的 UHC Senior Care Options (HMO D-SNP) 會員服務部電話。

UHC Senior Care Options 是與聯邦醫療保險簽有合約並與 Commonwealth of Massachusetts 醫療補助方案簽有合約的雙重資格特殊需求計劃 (Dual Special Needs Plan, D-SNP)。參加註冊本計劃視本計劃與聯邦醫療保險的合約是否續約而定。本計劃是自願方案，只要年滿 65 歲且符合 MassHealth Standard 和傳統聯邦醫療保險 (Original Medicare) 資格並且沒有任何其他綜合健康保險 (聯邦醫療保險 (Medicare，俗稱「紅藍卡」) 不在此限) 的民眾都可以參加。

根據 UHC Senior Care Options 規定，您可以在一項稱為 Senior Care Options 計劃的健保計劃取得您的聯邦醫療保險和 MassHealth (醫療補助) 服務。UHC Senior Care Options 護理協調員將幫助管理您的健康護理需求。

除 C 部份福利和 D 部份福利外，計劃還可能提供輔助福利。

瞭解遺產追收：MassHealth (醫療補助 (Medicaid，俗稱「白卡」)) 必須按照聯邦法律規定，向年滿 55 歲以及在護理之家或其他醫療機構接受長期護理的任何年齡特定 MassHealth (醫療補助) 會員追收遺產中的資金。如需更多有關 MassHealth (醫療補助) 遺產追收的資訊，請瀏覽網站 mass.gov/estaterecovery。

如需更多有關聯邦醫療保險 (Medicare，俗稱「紅藍卡」) 的資訊，您可以閱讀聯邦醫療保險與您 (Medicare & You) 手冊，其中摘要說明聯邦醫療保險福利、權利和保障，並回答有關聯邦醫療保險 (Medicare，俗稱「紅藍卡」) 的最常見問題。您可以到聯邦醫療保險網站 (medicare.gov) 下載，或致電 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) 索取，每週 7 天，每天 24 小時。聽力語言殘障服務專線 (TTY) 使用者請撥 1-877-486-2048。

如需更多有關 MassHealth (醫療補助 (Medicaid，俗稱「白卡」)) 的資訊，您可以致電 1-855-781-9898 (免付費電話) 聯絡監察員辦公室，視訊電話 (videophone, VP) 使用者可撥 (339) 224-6831，週一至週五，上午 9 時至下午 4 時。

您可以免費取得本文件的其他格式，例如大字體、盲人點字、翻譯版或語音內容。致電 **1-888-867-5511**，聽力語言殘障服務專線 (TTY) **711**，當地時間上午 8 時至晚上 8 時：10 月至 3 月每週 7 天；4 月至 9 月週一至週五。此為免付費電話。

如果您不瞭解我們寄送的信函或您的服務，請致電您的護理協調員。協調員可與您討論您的問題，並試著幫助您解決問題。這是免費提供給您的服務。本文件免費提供西班牙文和其他語言版本。

如欲提出或變更長期要求，以便現在和未來都能收到本文件的非英文版本或替代格式，請撥打本頁底部的 UHC Senior Care Options (HMO D-SNP) 會員服務部電話。

福利、特色和 / 或裝置可能因計劃 / 地區而異。可能適用限制項目、不予承保項目和 / 或網絡限制規定。

如果您有疑問，請致電 UHC Senior Care Options (HMO D-SNP)，電話 **1-888-867-5511**，聽力語言殘障服務專線 (TTY) **711**，當地時間上午 8 時至晚上 8 時：10 月至 3 月每週 7 天；4 月至 9 月週一至週五。此為免付費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽網站 myUHC.com/CommunityPlan。

網絡外 / 非合約醫療護理提供者沒有義務必須治療 UnitedHealthcare Senior Care Options 會員，但緊急狀況除外。請撥打我們的會員服務部電話或參閱**會員手冊**，查詢網絡外服務適用的分攤費用。

例行牙科護理福利：如果您的計劃提供網絡外牙科護理承保且您向網絡外牙醫求診，您可能被收取更多費用。網絡大小因當地市場而異。

健身計劃：健身福利和健身機構網絡將因計劃 / 地區而異，且網絡地點可能會有變更。本健身福利包括網絡地點的標準健身會籍。開始運動計劃或進行生活型態或例行健康護理變更前，請先詢問您的醫生。

非處方 (OTC)、有益健康食物、公用事業帳單 + 健康支持：非處方 (OTC)、食物和公用事業帳單福利有到期期限。請查看您的**會員手冊**查詢更多資訊。有益健康食物和公用事業帳單福利是一項特殊輔助福利，僅適用於患有合格病況 (例如糖尿病、心血管疾病、慢性心臟衰竭、慢性高血壓和 / 或慢性高膽固醇) 的慢性病計劃參加者，並且這些計劃參加者還必須符合計劃標準，即有住院的高風險且符合資格可接受加強護理協調。可能還有其他未列出的合格慢性病況。如果您使用此福利支付特定公用事業帳單，此福利則有可能會視為住房補助收入。請向您的住房管理機關查詢詳情。

如果您有疑問，請致電 UHC Senior Care Options (HMO D-SNP)，電話 **1-888-867-5511**，聽力語言殘障服務專線 (TTY) **711**，當地時間上午 8 時至晚上 8 時：10 月至 3 月每週 7 天；4 月至 9 月週一至週五。此為免付費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽網站 **myUHC.com/CommunityPlan**。

B. 常見問題 (Frequently asked questions, FAQ)

下表列出常見問題。

常見問題	回答
甚麼是 Senior Care Options (SCO) 計劃？	Senior Care Options (SCO) 是適合年滿 65 歲民眾的管理式護理方案，將 MassHealth (醫療補助 (Medicaid, 俗稱「白卡」)) 和聯邦醫療保險福利合併為一項計劃，只有一張會員卡，並且配置一組護理團隊。 加入 Senior Care Options (SCO)，您將由護理協調員幫助您管理護理、保持健康及取得所需的服務。符合 Senior Care Options (SCO) 資格的人通常沒有月費或月費很低，沒有定額手續費，而且大多數承保服務的自付費用極低或零自付費用。Senior Care Options (SCO) 承保醫療護理、精神健康與處方配藥，並提供專門的長者支持服務。 UHC Senior Care Options (HMO D-SNP) 是 Senior Care Options (SCO) 計劃，為 Senior Care Options (SCO) 方案的計劃參加者提供 MassHealth (醫療補助 (Medicaid, 俗稱「白卡」)) 和聯邦醫療保險 (Medicare, 俗稱「紅藍卡」) 的福利。 我們的符合護理之家入住資格標準 (NHC) 計劃適用年滿 65 歲並已參加註冊聯邦醫療保險 A 部份和 B 部份及 MassHealth (醫療補助) 承保且沒有其他綜合健康保險，住在長期護理機構，或住在社區中但因為身體機能缺陷而接受家庭和社區型支持服務的長者。這些服務幫助通常符合資格入住護理之家 (符合護理之家入住資格標準) 的民眾繼續安全地住在家裡。
我能使用 UHC Senior Care Options (HMO D-SNP) 取得與我現在一樣的聯邦醫療保險和 MassHealth (醫療補助) 福利嗎？(次頁繼續)	您將直接從 UHC Senior Care Options (HMO D-SNP) 取得您大部份的聯邦醫療保險和 MassHealth (醫療補助) 承保福利。您將與一組醫療護理提供者合作，由這個團隊幫助確定哪些服務最能滿足您的需求。也就是說，您現在取得的某些服務可能會根據您的需求以及醫生和護理團隊評估而有所變更。您也能比照現在的方式，直接向精神健康部或發展服務部等州政府機構取得您健保計劃以外的其他福利。

如果您有疑問，請致電 UHC Senior Care Options (HMO D-SNP)，電話 **1-888-867-5511**，聽力語言殘障服務專線 (TTY) **711**，當地時間上午 8 時至晚上 8 時：10 月至 3 月每週 7 天；4 月至 9 月週一至週五。此為免付費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽網站 myUHC.com/CommunityPlan。

常見問題	回答
我能使用 UHC Senior Care Options (HMO D-SNP) 取得與我現在一樣的聯邦醫療保險和 MassHealth (醫療補助) 福利嗎？(承前頁)	參加註冊 UHC Senior Care Options (HMO D-SNP) 時，您和您的護理團隊將一起擬定護理計劃，以滿足您的健康和支持需求，實踐您的個人偏好和目標。 如果您目前正在接受精神健康、物質使用或智能 / 發展障礙需求的服務，您將比照現在的方式繼續取得這些服務。參加註冊 UHC Senior Care Options (HMO D-SNP) 時，您和您的護理團隊將一起擬定護理計劃，以滿足您的健康和支持需求。 如果您在服用 UHC Senior Care Options (HMO D-SNP) 通常不承保的聯邦醫療保險 D 部份處方配藥，您可以取得暫時藥量，我們會幫助您轉換使用其他藥物，或在醫療上所必需時向 UHC Senior Care Options (HMO D-SNP) 取得例外處理以承保您的藥物。至於所有其他服務，您可以繼續向您的醫生求診並取得您目前的服務達 90 天，或直到您的評估和護理計劃完成為止。如需更多資訊，請撥打本頁底部所列的會員服務部電話。 如果您在本計劃的 60 天推定持續資格期間內，我們會繼續提供 Medicare Advantage 計劃承保的所有聯邦醫療保險福利。不過，您的 MassHealth (醫療補助) 承保可能會比您透過本計劃享有的聯邦醫療保險承保更早終止。您的 MassHealth (醫療補助) 承保終止時，我們將不會支付您 MassHealth (醫療補助) 福利的費用，包括聯邦醫療保險分攤費用。在這段期間當中，聯邦醫療保險基本和輔助福利的聯邦醫療保險分攤費用金額不會變更。 我們會協助您重新取得 MassHealth (醫療補助) 資格。如果您在仍然透過本計劃參加註冊聯邦醫療保險承保期間恢復了您的 MassHealth (醫療補助) 資格，我們將恢復支付您 MassHealth (醫療補助) 福利的費用，而您在本計劃的參加註冊狀態將持續有效。如果您在我們將您退出本計劃的聯邦醫療保險承保之後才重新取得 MassHealth (醫療補助) 資格，則您需要主動聯絡我們以重新參加註冊本計劃。

如果您有疑問，請致電 UHC Senior Care Options (HMO D-SNP)，電話 **1-888-867-5511**，聽力語言殘障服務專線 (TTY) **711**，當地時間上午 8 時至晚上 8 時：10 月至 3 月每週 7 天；4 月至 9 月週一至週五。此為免付費電話。如需更多資訊，請瀏覽網站 myUHC.com/CommunityPlan。

常見問題	回答
我可以向我現在的醫生求診嗎？	通常可以。如果您的醫療護理提供者 (包括醫生、醫院、治療師、藥房和其他健康護理提供者) 與 UHC Senior Care Options (HMO D-SNP) 合作並與我們簽有合約，您就能繼續向他們求診。 - 與我們簽訂協議的醫療護理提供者屬於「網絡內」。網絡醫療護理提供者與本計劃簽約。也就是說，他們接受本計劃的會員並提供本計劃承保的服務。您必須使用 UHC Senior Care Options (HMO D-SNP) 網絡中的醫療護理提供者。如果您使用不在我們網絡中的醫療護理提供者或藥房，本計劃可能不會支付這些服務或藥物的費用。 - 如果您需要緊急護理、急診護理或地區外洗腎服務，您可以使用 UHC Senior Care Options (HMO D-SNP) 計劃網絡外的醫療護理提供者。 如欲查明您的醫療護理提供者是否屬於本計劃網絡，請撥打本頁底部所列的會員服務部電話或在計劃網站 (myUHC.com/CommunityPlan) 上閱讀 UHC Senior Care Options (HMO D-SNP) 的醫療護理提供者和藥房名冊。 如果您剛加入 UHC Senior Care Options (HMO D-SNP)，我們會與您一起擬定護理計劃以滿足您的需求。
UHC Senior Care Options (HMO D-SNP) 護理協調員扮演甚麼角色？	UHC Senior Care Options (HMO D-SNP) 護理協調員是您的主要聯絡對象。這個人幫助管理您所有的醫療護理提供者和服務，確保您取得所需的服務。
甚麼是長期服務和支持 (Long-term Services and Supports, LTSS)？	長期服務和支持會給需要協助從事日常活動的民眾相關協助，例如洗澡、上廁所、穿衣服、準備食物和服用藥物。這類服務多半會在您家裡或社區中提供，但也可在護理之家或醫院提供。
甚麼是長者服務支持協調員 (Geriatric Services Supports Coordinator, GSSC)？	UHC Senior Care Options 長者服務支持協調員 (GSSC) 是您護理團隊的一員，也是長期服務和支持和 / 或恢復服務方面的專家，幫助您取得能讓您在家庭中獨立生活的服務。如果您有意轉介至長者服務支持協調員 (GSSC)，請告訴您的護理協調員。

如果您有疑問，請致電 UHC Senior Care Options (HMO D-SNP)，電話 **1-888-867-5511**，聽力語言殘障服務專線 (TTY) **711**，當地時間上午 8 時至晚上 8 時：10 月至 3 月每週 7 天；4 月至 9 月週一至週五。此為免付費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽網站 myUHC.com/CommunityPlan。

常見問題	回答
如果我需要服務但 UHC Senior Care Options (HMO D-SNP) 網絡中沒有人可以提供怎麼辦？	大多數服務將由我們的網絡醫療護理提供者提供。如果您需要的服務無法在我們網絡內提供，UHC Senior Care Options (HMO D-SNP) 會支付網絡外醫療護理提供者的費用。
UHC Senior Care Options (HMO D-SNP) 在哪裡提供？	本計劃的服務地區包括：Bristol、Essex、Hampden、Hampshire、Middlesex、Norfolk、Plymouth、Suffolk 和 Worcester 諸郡。您必須住在這些地區之一才能加入本計劃。
甚麼是事前授權？	事前授權是指您必須在取得服務前先取得 UHC Senior Care Options (HMO D-SNP) 核准，才能在我們網絡外尋求服務或取得我們網絡通常不承保的服務。如果您或您的醫療護理提供者不取得事前授權，UHC Senior Care Options (HMO D-SNP) 可能不會承保相關服務、程序、用品或藥物。 如果您需要緊急護理、急診護理或地區外洗腎服務，您不須先取得事前授權。 UHC Senior Care Options (HMO D-SNP) 可以提供清單給您或您的醫療護理提供者，列出必須先經 UHC Senior Care Options (HMO D-SNP) 事前授權才能提供的服務或程序。 請參閱會員手冊第 3 章，進一步瞭解事前授權。請參閱會員手冊第 4 章中的福利表，瞭解哪些服務需要事前授權。 如果您有關於特定服務、程序、用品或藥物是否需要事前授權的疑問，請撥打本頁底部所列的會員服務部電話尋求協助。

如果您有疑問，請致電 UHC Senior Care Options (HMO D-SNP)，電話 **1-888-867-5511**，聽力語言殘障服務專線 (TTY) **711**，當地時間上午 8 時至晚上 8 時：10 月至 3 月每週 7 天；4 月至 9 月週一至週五。此為免付費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽網站 myUHC.com/CommunityPlan。

常見問題	回答
甚麼是轉介？	轉介是指必須由您的主治醫生 (primary care provider, PCP) 核准您向您的主治醫生 (PCP) 以外的醫療護理提供者求診。轉介與事前授權不同。如果您不向主治醫生 (PCP) 取得轉介，UHC Senior Care Options (HMO D-SNP) 可能不會承保相關服務。UHC Senior Care Options (HMO D-SNP) 可以提供清單給您，列出您必須先向主治醫生 (PCP) 取得轉介才能接受的服務。 您不須取得轉介即可向特定專科醫生求診，例如婦女健康專科醫生。 請參閱會員手冊，進一步瞭解您何時需向您的主治醫生 (PCP) 取得轉介。
我是否要按月支付 UHC Senior Care Options (HMO D-SNP) 規定的金額 (也稱為保費)？	大多數會員無須為其健康承保支付月費，包括聯邦醫療保險 B 部份保費在內。 某些收入較高的 MassHealth (Medicaid) 會員可能必須支付聯邦醫療保險 B 部份保費。而且，如果您要向 MassHealth (醫療補助 (Medicaid，俗稱「白卡」)) 支付保費，您必須繼續支付保費給 MassHealth (醫療補助 (Medicaid，俗稱「白卡」)) 才能保有您的承保。 如需更多資訊，請致電 MassHealth (醫療補助) 客戶服務中心，電話 1-800-841-2900，有聽力或言語障礙的民眾請撥 711。您必須使用特殊的電話設備才能撥打本號碼。
身為 UHC Senior Care Options (HMO D-SNP) 會員，我是否要支付自付扣除金？	否。您在 UHC Senior Care Options (HMO D-SNP) 時不用支付自付扣除金。
身為 UHC Senior Care Options (HMO D-SNP) 會員，我將為醫療服務支付的最高自付費用金額是多少？	UHC Senior Care Options (HMO D-SNP) 的醫療服務沒有分攤費用，所以您的年度自付費用將是 \$0。

如果您有疑問，請致電 UHC Senior Care Options (HMO D-SNP)，電話 **1-888-867-5511**，聽力語言殘障服務專線 (TTY) **711**，當地時間上午 8 時至晚上 8 時：10 月至 3 月每週 7 天；4 月至 9 月週一至週五。此為免付費電話。如需更多資訊，請瀏覽網站 myUHC.com/CommunityPlan。

C. 承保服務清單

下表快速說明您可能需要的服務、您的費用以及福利相關規則。

健康需求或問題	您可能需要的服務	您使用網絡內醫療護理提供者的費用	限制、例外情況和福利資訊 (福利相關規則)
您需要醫院護理	住院護理	\$0	除急診狀況外，您的健康護理提供者必須向計劃通知您住院了。您的醫療護理提供者必須取得服務的事前授權。
	醫生或外科醫生護理	\$0	您的醫療護理提供者可能必須取得服務的事前授權。
	門診醫院服務，包括觀察	\$0	您的醫療護理提供者可能必須取得服務的事前授權。
	門診手術中心 (Ambulatory surgical center, ASC) 服務	\$0	您的醫療護理提供者可能必須取得服務的事前授權。
您想要看醫生	傷害或疾病治療門診	\$0	您的醫療護理提供者可能必須取得服務的事前授權。
	專科醫生護理	\$0	您的醫療護理提供者可能必須取得服務的事前授權。
			須經轉介。
	保健看診，例如身體檢查	\$0	年度例行身體檢查限每日曆年度一次。
	預防您生病的護理，例如流感和新冠病毒疾病 (COVID-19) 疫苗注射以及癌症篩檢檢查	\$0	您的醫療護理提供者可能必須取得服務的事前授權。
	「歡迎參加註冊聯邦醫療保險」(預防保健看診，限一次)	\$0	僅限您加入聯邦醫療保險 B 部份最初 12 個月內屬於承保範圍。
	前往醫生診所的交通運輸	\$0	

如果您有疑問，請致電 UHC Senior Care Options (HMO D-SNP)，電話 **1-888-867-5511**，聽力語言殘障服務專線 (TTY) **711**，當地時間上午 8 時至晚上 8 時：10 月至 3 月每週 7 天；4 月至 9 月週一至週五。此為免付費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽網站 myUHC.com/CommunityPlan。

健康需求或問題	您可能需要的服務	您使用網絡內醫療護理提供者的費用	限制、例外情況和福利資訊 (福利相關規則)
您需要急診護理	急診室服務	\$0	您身為 Senior Care Options 計劃會員期間支付 \$0。您可以使用任何急診室，即使在網絡外也是如此，而且不需事前授權。
	緊急護理	\$0	您身為 Senior Care Options 計劃會員期間支付 \$0。您可以使用任何緊急護理中心，即使在網絡外也是如此，而且不需事前授權。
您需要醫療測試	診斷放射服務 (例如 X 光或其他造影服務，如電腦斷層 (CAT) 掃描或核磁共振成像 (MRIs))	\$0	您的醫療護理提供者可能必須取得服務的事前授權。
	化驗和診斷程序，例如驗血	\$0	您的醫療護理提供者可能必須取得服務的事前授權。
	篩檢測試，例如檢查癌症的測試	\$0	
您需要聽覺 / 聽力護理服務	聽覺篩檢	\$0	您的醫療護理提供者可能必須取得服務的事前授權。例行聽覺檢查不需要授權。
	助聽器	\$0	您的醫療護理提供者可能必須取得服務的事前授權。
您需要牙科護理	牙科檢查和預防護理	\$0	預防和綜合護理承保服務，例如洗牙、充填、牙冠、牙橋和假牙 - 沒有年度自付扣除金 - 使用全國最大的牙科護理網絡之一 您的醫療護理提供者可能必須取得服務的事前授權。
	修復和急診牙科護理	\$0	您的醫療護理提供者可能必須取得服務的事前授權。

如果您有疑問，請致電 UHC Senior Care Options (HMO D-SNP)，電話 **1-888-867-5511**，聽力語言殘障服務專線 (TTY) **711**，當地時間上午 8 時至晚上 8 時：10 月至 3 月每週 7 天；4 月至 9 月週一至週五。此為免付費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽網站 myUHC.com/CommunityPlan。

健康需求或問題	您可能需要的服務	您使用網絡內醫療護理提供者的費用	限制、例外情況和福利資訊 (福利相關規則)
您需要眼睛護理	眼睛檢查	\$0	您的醫療護理提供者可能必須取得服務的事前授權。
	眼鏡或隱形眼鏡	\$0	
	其他視覺護理	\$0	您的醫療護理提供者可能必須取得服務的事前授權。
您需要精神健康服務	精神健康服務	\$0	請參閱您的會員手冊，查詢更多有關精神健康服務的資訊。您的醫療護理提供者可能必須取得服務的事前授權。
	為需要精神健康護理的民眾提供的住院和門診護理以及社區型服務	\$0	請參閱您的會員手冊，查詢更多有關精神健康服務的資訊。您的醫療護理提供者可能必須取得服務的事前授權。
您需要物質使用失調服務	物質使用失調服務	\$0	物質使用失調服務可能包括：醫療監測加強服務 - 物質使用失調的急性治療服務 (Acute Treatment Services, ATS)、物質使用失調的臨床穩定服務、物質使用失調的共病加強住宿復健服務、物質使用失調的過渡期支持服務 (Transitional Support Services, TSS)。 您的醫療護理提供者可能必須取得服務的事前授權。
您需要住在有人可以協助您的地方	專業護理	\$0	每日曆年度最多 100 天。您的醫療護理提供者可能必須取得服務的事前授權。
	護理之家護理	\$0	您的醫療護理提供者可能必須取得服務的事前授權。
	成人托顧服務和團體成人托顧服務	\$0	您的醫療護理提供者可能必須取得服務的事前授權。
您需要中風後或意外事故後的治療	職能、物理或言語治療	\$0	您的醫療護理提供者可能必須取得服務的事前授權。

如果您有疑問，請致電 UHC Senior Care Options (HMO D-SNP)，電話 **1-888-867-5511**，聽力語言殘障服務專線 (TTY) **711**，當地時間上午 8 時至晚上 8 時：10 月至 3 月每週 7 天；4 月至 9 月週一至週五。此為免付費電話。如需更多資訊，請瀏覽網站 myUHC.com/CommunityPlan。

健康需求或問題	您可能需要的服務	您使用網絡內醫療護理提供者的費用	限制、例外情況和福利資訊 (福利相關規則)
您需要幫助取得健康服務	救護服務	\$0	您的醫療護理提供者必須為非急診運輸取得事前授權。
	急診交通運輸	\$0	
	醫療約診和服務的交通運輸接送服務	\$0	以每個月 10 趟單程為限。
	前往其他服務地點的交通運輸	\$0	
	並非緊急狀況使用的例行交通運輸		
您需要藥物治療疾病或病況 (次頁繼續)	聯邦醫療保險 B 部份藥物	\$0	B 部份藥物包括您的醫生在其診所施用的藥物、某些口服癌症藥物，以及某些搭配特定醫療器材使用的藥物。請閱讀 會員手冊 ，查詢更多有關這類藥物的資訊。
	聯邦醫療保險 D 部份藥物 第一層次：首選副廠藥 第二層次：副廠藥 第三層次：首選原廠藥 第四層次：非首選藥物 第五層次：特殊層次	30 天藥量 \$0。	承保的藥物類型可能會有限制。請參閱 UHC Senior Care Options 的 承保藥物清單 (藥物清單) 查詢更多資訊。 零售藥房和 / 或郵購藥房可提供更長天數的藥量，不向您額外收費。 您為每 1 個月藥量的 D 部份承保胰島素藥物最多將支付 \$0。

如果您有疑問，請致電 UHC Senior Care Options (HMO D-SNP)，電話 **1-888-867-5511**，聽力語言殘障服務專線 (TTY) **711**，當地時間上午 8 時至晚上 8 時：10 月至 3 月每週 7 天；4 月至 9 月週一至週五。此為免付費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽網站 **myUHC.com/CommunityPlan**。

健康需求或問題	您可能需要的服務	您使用網絡內醫療護理提供者的費用	限制、例外情況和福利資訊 (福利相關規則)
您需要藥物治療疾病或病況 (續)	非處方 (Over-the-counter, OTC) 藥物	\$0	承保的藥物類型可能會有限制。請參閱 UHC Senior Care Options 的 承保藥物清單 (藥物清單) 查詢更多資訊。
您需要協助讓身體好轉或您有特殊健康需求	復健服務	\$0	您的醫療護理提供者可能必須取得服務的事前授權。
	家庭護理的醫療器材	\$0	特定醫療器材須事前授權。請與您的護理協調員一起確認是否需要事前授權。
	洗腎服務	\$0	您的醫療護理提供者可能必須取得服務的事前授權。
您需要足部護理	足部護理服務	\$0	六次例行足部護理和所有醫療上所必需的門診。您的醫療護理提供者可能必須取得服務的事前授權。
	矯形服務	\$0	您的醫療護理提供者可能必須取得服務的事前授權。

如果您有疑問，請致電 UHC Senior Care Options (HMO D-SNP)，電話 **1-888-867-5511**，聽力語言殘障服務專線 (TTY) **711**，當地時間上午 8 時至晚上 8 時：10 月至 3 月每週 7 天；4 月至 9 月週一至週五。此為免付費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽網站 myUHC.com/CommunityPlan。

健康需求或問題	您可能需要的服務	您使用網絡內醫療護理提供者的費用	限制、例外情況和福利資訊 (福利相關規則)
您需要耐用醫療器材 (durable medical equipment, DME) 備註： 這不是承保耐用醫療器材 (DME) 的完整清單。如需完整清單，請聯絡會員服務部或參閱 會員手冊第 4 章 。	輪椅、丁字拐杖和助行器	\$0	特定醫療器材須事前授權。請與您的護理協調員 / 經理一起確認是否需要事前授權。
	霧化器	\$0	您的醫療護理提供者可能必須取得服務的事前授權。
	氧氣設備和用品	\$0	您的醫療護理提供者可能必須取得服務的事前授權。

如果您有疑問，請致電 UHC Senior Care Options (HMO D-SNP)，電話 **1-888-867-5511**，聽力語言殘障服務專線 (TTY) **711**，當地時間上午 8 時至晚上 8 時：10 月至 3 月每週 7 天；4 月至 9 月週一至週五。此為免付費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽網站 myUHC.com/CommunityPlan。

健康需求或問題	您可能需要的服務	您使用網絡內醫療護理提供者的費用	限制、例外情況和福利資訊 (福利相關規則)
您需要居家生活協助	家庭健康服務	\$0	您的醫療護理提供者可能必須取得服務的事前授權。
	居家服務，例如打掃或處理家務，或居家改造 (例如握把)	\$0	特定居家服務須事前授權。請與您的護理協調員一起確認是否需要事前授權。
	成人日間護理或其他支持服務	\$0	您必須自您的健保計劃取得事前授權。請與您的護理協調員一起查明您是否符合資格。
	日間創建服務	\$0	您的醫療護理提供者可能必須取得服務的事前授權。
	幫助您獨立生活的服務 (家庭健康護理服務或個人護理助理服務)	\$0	您的醫療護理提供者可能必須取得服務的事前授權。請聯絡您的護理協調員，查詢更多有關這些服務的資訊。

如果您有疑問，請致電 UHC Senior Care Options (HMO D-SNP)，電話 **1-888-867-5511**，聽力語言殘障服務專線 (TTY) **711**，當地時間上午 8 時至晚上 8 時：10 月至 3 月每週 7 天；4 月至 9 月週一至週五。此為免付費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽網站 myUHC.com/CommunityPlan。

健康需求或問題	您可能需要的服務	您使用網絡內醫療護理提供者的費用	限制、例外情況和福利資訊 (福利相關規則)
額外服務 (次頁繼續)	脊椎護理服務	\$0	最多 20 次，不須授權
	糖尿病用品和服務	\$0	我們只承保 Contour® 和 Accu-Chek® 品牌。其他品牌不屬於您計劃的承保範圍。承保的血糖監測器包括：Contour Plus Blue、Contour Next EZ、Contour Next Gen、Contour Next One、Accu-Chek Guide Me 和 Accu-Chek Guide。試紙：Contour、Contour Plus、Contour Next、Accu-Chek Guide 和 Accu-Check Aviva Plus。其他品牌不屬於您計劃的承保範圍。 您的醫療護理提供者可能需要為某些服務取得事前授權。
	健身計劃	\$0	您的健身計劃幫助您無論是在健身機構還是在您的社區內，都能保持活動並與他人保持聯繫。這項服務不會向您收費，並包括： • 基本和優質地點的免費健身機構會籍 • 使用大型全國健身機構和健身地點網絡

如果您有疑問，請致電 UHC Senior Care Options (HMO D-SNP)，電話 **1-888-867-5511**，聽力語言殘障服務專線 (TTY) **711**，當地時間上午 8 時至晚上 8 時：10 月至 3 月每週 7 天；4 月至 9 月週一至週五。此為免付費電話。如需更多資訊，請瀏覽網站 myUHC.com/CommunityPlan。

健康需求或問題	您可能需要的服務	您使用網絡內醫療護理提供者的費用	限制、例外情況和福利資訊 (福利相關規則)
額外服務 (續)	非處方 (OTC)、有益健康食物、公用事業帳單 + 健康支持	\$0	每月資助額 \$125，用於支付非處方 (over-the-counter, OTC) 產品和健康支持的費用，符合資格的計劃參加者還可購買有益健康食物及支付公用事業帳單 - 數千種非處方 (OTC) 產品可供選擇，例如急救用品、止痛藥和更多其他產品 - 購買有益健康食物，例如水果和蔬菜、肉類和海鮮、乳製品和瓶裝水 - 在 Walmart、Walgreens、Dollar General、Target 等數千家網絡商店或您附近的社區商店購物 - 支付家庭公用事業帳單，例如電費、暖氣費、水費和網路費 - 獲得健康支持，包括體重管理諮詢、照護者喘息服務、特選健身用品等居家護理服務
	義具服務	\$0	您的醫療護理提供者可能必須取得服務的事前授權。
	放射治療	\$0	您的醫療護理提供者可能必須取得服務的事前授權。
	幫助您管理疾病的服務	\$0	您的醫療護理提供者可能必須取得服務的事前授權。
	網路醫療看診	\$0	使用電腦或行動裝置諮詢網絡遠距保健服務提供者。
	網路精神健康看診	\$0	使用電腦或行動裝置諮詢網絡遠距保健服務提供者。

如果您有疑問，請致電 UHC Senior Care Options (HMO D-SNP)，電話 **1-888-867-5511**，聽力語言殘障服務專線 (TTY) **711**，當地時間上午 8 時至晚上 8 時：10 月至 3 月每週 7 天；4 月至 9 月週一至週五。此為免付費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽網站 myUHC.com/CommunityPlan。

以上提供的福利概覽僅供參考之用，不是福利的完整清單。如需完整清單和更多有關您福利的資訊，您可以閱讀 UHC Senior Care Options (HMO D-SNP) **會員手冊**。如果您沒有**會員手冊**，請撥打本頁底部的 UHC Senior Care Options (HMO D-SNP) 會員服務部電話索取。如果您有疑問，也可以致電會員服務部或瀏覽網站 **myUHC.com/CommunityPlan**。

如果您有疑問，請致電 UHC Senior Care Options (HMO D-SNP)，電話 **1-888-867-5511**，聽力語言殘障服務專線 (TTY) **711**，當地時間上午 8 時至晚上 8 時：10 月至 3 月每週 7 天；4 月至 9 月週一至週五。此為免付費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽網站 **myUHC.com/CommunityPlan**。

D. UHC Senior Care Options (HMO D-SNP) 以外的承保福利

有些您可以取得的服務不屬於 UHC Senior Care Options (HMO D-SNP) 的承保範圍，但屬於聯邦醫療保險 (Medicare，俗稱「紅藍卡」) 或 MassHealth (醫療補助 (Medicaid，俗稱「白卡」))，或州政府或郡政府機構的承保範圍。這並不是完整清單。請撥打本頁底部所列的會員服務部電話查詢其他不予承保的服務。

聯邦醫療保險 (Medicare，俗稱「紅藍卡」)、MassHealth (醫療補助 (Medicaid，俗稱「白卡」)) 或州政府機構承保的其他服務	您的費用
UHC Senior Care Options (HMO D-SNP) 以外的特定善終護理承保服務	\$0
目標個案管理	\$0
療養院膳宿	\$0
物質使用失調的過渡期支持服務 (Transitional Support Services, TSS)	\$0

E. UHC Senior Care Options (HMO D-SNP)、聯邦醫療保險 (Medicare，俗稱「紅藍卡」) 和 MassHealth (醫療補助 (Medicaid，俗稱「白卡」)) 不承保的服務

這不是完整清單。請撥打本頁底部所列的會員服務部電話查詢其他不予承保的服務。

UHC Senior Care Options (HMO D-SNP)、聯邦醫療保險 (Medicare，俗稱「紅藍卡」) 和 MassHealth (醫療補助 (Medicaid，俗稱「白卡」)) 不承保的服務	
在美國和美國領地以外接受的任何醫療護理，但急診和緊急護理服務不在此限	整容外科手術或其他整容工作，除非是因為意外傷害或改善畸形身體部位而有需要。不過，本計劃會支付乳房切除術後為了讓另一邊乳房可以相稱而進行的乳房重建費用。
選擇性子宮切除術、輸卵管結紮術或輸精管切除術 (如果這些程序的主要適應症是絕育)。絕育復原程序、陰莖真空引勃器或非處方避孕用品。	選擇性或自願性質的增強程序或服務 (包括減重、毛髮增長、性能力、運動表現、美容目的、抗老化和心智表現)，除非是醫療上所必需。

如果您有疑問，請致電 UHC Senior Care Options (HMO D-SNP)，電話 **1-888-867-5511**，聽力語言殘障服務專線 (TTY) **711**，當地時間上午 8 時至晚上 8 時：10 月至 3 月每週 7 天；4 月至 9 月週一至週五。此為免付費電話。如需更多資訊，請瀏覽網站 myUHC.com/CommunityPlan。

UHC Senior Care Options (HMO D-SNP)、聯邦醫療保險 (Medicare，俗稱「紅藍卡」) 和 MassHealth (醫療補助 (Medicaid，俗稱「白卡」)) 不承保的服務

調節空氣的器材或用品以及其他主要非醫療器材	實驗性質的醫療和外科手術治療、用品和藥物，除非屬於聯邦醫療保險 (Medicare，俗稱「紅藍卡」)、聯邦醫療保險核准的臨床研究或本計劃的承保範圍。請參閱 會員手冊第 3 章 ，瞭解更多有關臨床研究的資訊。實驗性質的治療和用品是指醫學界通常不接受的治療和用品。
為了國外旅行的免疫接種	自然療法服務 (使用自然治療或替代治療)
您在醫院或專業護理設施病房內的個人用品，例如電話或電視	醫院單人病房，除非是醫療上所必需
根據聯邦醫療保險 (Medicare，俗稱「紅藍卡」) 和 MassHealth (醫療補助 (Medicaid，俗稱「白卡」)) 的標準並非醫療上所必需的服務。	病態性肥胖的外科手術治療，除非是醫療上所必需

F. 您身為本計劃會員享有的權利

身為 UHC Senior Care Options (HMO D-SNP) 會員，您享有特定權利。您可以行使這些權利，不會因此受到懲罰。您行使這些權利時仍可繼續享有您的健康護理服務。我們至少會每年告知一次您的相關權利。如需更多有關您權利的資訊，請閱讀**會員手冊**。您的權利包括但不限於以下項目：

- **您有權得到尊重、公平待遇和尊嚴。**這包括有權：
 - 取得承保服務，不需要擔心醫療病況、健康狀態、接受健康服務、請款經驗、醫療病史、殘疾 (包括精神障礙)、婚姻狀態、年齡、性別、性傾向、原國籍、種族、膚色、宗教、信仰或公共補助
 - 免費取得其他語言和格式的資訊 (例如，大字體、盲人點字或語音內容)
 - 不受任何形式的身體約束或隔離
- **您有權取得關於您健康護理的資訊。**包括有關治療以及您治療選項的資訊。這些資訊應該以您可以理解的語言和格式提供。這包括有權取得下列相關資訊：
 - 我們承保服務的說明
 - 如何取得服務

如果您有疑問，請致電 UHC Senior Care Options (HMO D-SNP)，電話 **1-888-867-5511**，聽力語言殘障服務專線 (TTY) **711**，當地時間上午 8 時至晚上 8 時：10 月至 3 月每週 7 天；4 月至 9 月週一至週五。此為免付費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽網站 **myUHC.com/CommunityPlan**。

- 服務要花您多少錢
- 健康護理提供者和護理協調員的姓名 / 名稱
- **您有權決定自己的護理，包括拒絕治療。**這包括有權：
 - 選擇主治醫生 (primary care provider, PCP) 和在年度期間隨時更換主治醫生 (PCP)
 - 選擇長者支持服務協調員 (Geriatric Support Services Coordinator, GSSC)
 - 向婦女健康護理提供者求診，不需要轉介
 - 快速取得您的承保服務和藥物
 - 知道所有治療選項，無論費用多寡或是否屬於承保範圍 (Senior Care Options (SCO) 會員的分攤費用為 \$0)
 - 拒絕治療，即使您的健康護理提供者持反對意見
 - 停用藥物，即使您的健康護理提供者持反對意見
 - 要求第二意見。UHC Senior Care Options (HMO D-SNP) 會支付您取得第二意見的就診費用。
 - 使用事前醫療指示表達您想要的健康護理
- **您有權及時取得護理而沒有任何溝通障礙或實體障礙。**這包括有權：
 - 在**會員手冊**所述的時限內及時取得承保服務的醫療護理；如果您未在該時限內取得護理，則可提出上訴。
 - 進出健康護理提供者的診所。這是指根據美國殘疾人士法案規定，必須為殘疾人士提供無障礙通行設施
 - 請口譯員幫助與您的醫生、其他醫療護理提供者和您的健保計劃溝通。如果您需要協助取得這項服務，請致電會員服務部。
 - 要求將**會員手冊**和 UHC Senior Care Options (HMO D-SNP) 提供的任何印刷資料翻譯成您的常用語言，以及 / 或如果您有視力或閱讀障礙，將這些資料的內容唸給您聽。口譯服務將應要求免費提供。
 - 免受作為脅迫、強迫、懲戒、便利或報復手段的任何形式身體約束或隔離。
- **您有權在必要時尋求急診和緊急護理。**這是指您有權：
 - 在緊急狀況時，不需要事前授權就取得急診護理服務
 - 必要時向網絡外緊急護理或急診護理提供者求診
- **您有權享有資訊保密和隱私。**這包括有權：
 - 以您能理解的方式索取和取得您的病歷複本，以及要求變更或更正您的紀錄
 - 獲得個人健康資訊保密。
 - 治療過程中保有隱私

如果您有疑問，請致電 UHC Senior Care Options (HMO D-SNP)，電話 **1-888-867-5511**，聽力語言殘障服務專線 (TTY) **711**，當地時間上午 8 時至晚上 8 時；10 月至 3 月每週 7 天；4 月至 9 月週一至週五。此為免付費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽網站 **myUHC.com/CommunityPlan**。

- **您有權提出有關承保服務或護理的投訴。**這包括有權：

- 對我們或我們的醫療護理提供者提出投訴或提起申訴。
- 向 MassHealth (醫療補助 (Medicaid, 俗稱「白卡」)) 提出投訴，電話 1-800-841-2900，週一至週五，當地時間上午 8 時至下午 5 時。聽力語言殘障服務專線 (TTY) 使用者請撥 1-800-497-4648。UHC Senior Care Options 網站 myUHC.com/CommunityPlan 在網上提供投訴表和相關指示。
- 要求對具醫療性質的 MassHealth (醫療補助) 服務或用品進行獨立醫療審查 (IMR)
- 對我們醫療護理提供者作出的特定決定提出上訴
- 要求進行州政府聽證會
- 取得服務遭到拒絕的詳細理由。

如需更多有關您權利的資訊，您可以閱讀**會員手冊**。如果您有疑問，您也可以撥打本頁底部所列的 UHC Senior Care Options (HMO D-SNP) 會員服務部電話。

您也可以致電 MassHealth (醫療補助) 監察員辦公室，電話 1-855-781-9898，週一至週五，上午 9:00 至下午 4:00。

G. 如何在服務遭到拒絕時提出投訴或上訴

如果您想投訴或認為 UHC Senior Care Options (HMO D-SNP) 應該承保我們拒絕的項目，請撥打本頁底部所列的會員服務部電話。您也許能對我們的決定提出上訴。

如有關於投訴和上訴的疑問，您可以閱讀**會員手冊第 9 章**。您也可以撥打本頁底部所列的 UHC Senior Care Options (HMO D-SNP) 會員服務部電話。

您也可以寫信告訴我們您的申訴 (投訴) 或上訴相關內容。

投訴 / 申訴或醫療上訴：

UnitedHealthcare Appeals and Grievance Department
P.O. Box 6106, MS CA120-0360
Cypress, CA 90630-0016

僅限 D 部份或醫療補助藥物上訴：

UnitedHealthcare Part D Appeal and Grievance Department
P.O. Box 6106, MS CA120-0368
Cypress, CA 90630-0016

如果您有疑問，請致電 UHC Senior Care Options (HMO D-SNP)，電話 **1-888-867-5511**，聽力語言殘障服務專線 (TTY) **711**，當地時間上午 8 時至晚上 8 時：10 月至 3 月每週 7 天；4 月至 9 月週一至週五。此為免付費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽網站 myUHC.com/CommunityPlan。

H. 如果您懷疑有詐欺情形怎麼辦

大多數提供服務的健康護理專業人員和組織都誠實無欺。遺憾的是，可能有些人並不老實。如果您認為某醫生、醫院或其他藥房的行徑有問題，請與我們聯絡。

- 請撥打本概覽封面的 UHC Senior Care Options (HMO D-SNP) 會員服務部電話號碼與我們聯絡。
- 或者，請撥打 MassHealth (醫療補助) 會員服務中心電話 1-800-841-2900。聽力語言殘障服務專線 (TTY) 使用者請撥 1-800-497-4648。
- 或者，請撥打聯邦醫療保險 (Medicare，俗稱「紅藍卡」) 電話 **1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)**。聽力語言殘障服務專線 (TTY) 使用者請撥 **1-877-486-2048**。您每週 7 天，每天 24 小時均可免費撥打前述電話。

I. 如果您希望獲得投訴或疑慮的獨立協助怎麼辦

My Ombudsman 是獨立方案，可在您有 Senior Care Options (SCO) 相關疑問、疑慮或問題時提供協助。您可以聯絡 My Ombudsman 以取得資訊或協助。My Ombudsman 服務免費提供。

My Ombudsman 工作人員：

- 能解答您的疑問，或將您轉介至適當單位以滿足您的需求。
- 能協助您處理與 Senior Care Option (SCO) 或您 Senior Care Option (SCO) 計劃 UHC Senior Care Options (HMO D-SNP) 相關的問題或疑慮。My Ombudsman 工作人員將會傾聽您的情況、調查問題，並與您討論各種選項來幫助解決問題。
- 協助提出上訴。上訴是指您正式要求您的 Senior Care Option (SCO) 計劃、MassHealth (醫療補助 (Medicaid，俗稱「白卡」)) 或聯邦醫療保險 (Medicare，俗稱「紅藍卡」) 審查有關您服務的決定。My Ombudsman 工作人員可以與您討論如何提出上訴，以及在上訴流程期間會發生甚麼情況。

您可以致電、寫信或親自前往 My Ombudsman 辦公室。

- 致電 1-855-781-9898，週一至週五，上午 9:00 至下午 4:00。
 - 透過撥打 7-1-1 致電 1-855-781-9898。本號碼適用於失聰、聽障或語障人士。
 - 使用視訊電話 (Videophone, VP) 339-224-6831。本號碼適用於失聰或聽障人士。
- 寄送電子郵件至 info@myombudsman.org
- 寫信或親自前往 My Ombudsman 辦公室，地址 25 Kingston Street, 4th floor, Boston, MA 02111。
 - 請參閱 My Ombudsman 網站或直接與他們聯絡，查詢有關地點及免預約造訪時段的最新資訊。
- 瀏覽 My Ombudsman 網站 www.myombudsman.org

如果您有疑問，請致電 UHC Senior Care Options (HMO D-SNP)，電話 **1-888-867-5511**，聽力語言殘障服務專線 (TTY) **711**，當地時間上午 8 時至晚上 8 時：10 月至 3 月每週 7 天；4 月至 9 月週一至週五。此為免付費電話。**如需更多資訊**，請瀏覽網站 myUHC.com/CommunityPlan。

如果您有一般性的疑問，或關於本計劃、服務、服務地區、帳單或您會員卡的疑問，請致電 UHC Senior Care Options (HMO D-SNP) 客戶服務部：

 **致電 1-888-867-5511**

撥打本號碼不須付費。當地時間上午 8 時至晚上 8 時：10 月至 3 月每週 7 天；4 月至 9 月週一至週五。會員服務部也為要求翻譯服務的會員免費提供口譯服務。

聽力語言殘障服務專線 (TTY) 711

撥打本號碼不須付費。當地時間上午 8 時至晚上 8 時：10 月至 3 月每週 7 天；4 月至 9 月週一至週五。

如果您有關於健康的疑問：

打電話給您的主治醫生 (primary care provider, PCP)。如果非診所上班時間，請遵照主治醫生 (PCP) 的指示取得護理。

如果非主治醫生 (PCP) 診所上班時間，您也可以致電護士專線。護士會仔細瞭解您的問題，然後告訴您如何取得護理。(例子：便利護理、緊急護理、急診室)。護士專線的電話是：

 **致電 1-888-867-5511**

撥打本號碼不須付費。每週 7 天，每天 24 小時。會員服務部也為要求翻譯服務的會員免費提供口譯服務。

聽力語言殘障服務專線 (TTY) 711

撥打本號碼不須付費，每週 7 天，每天 24 小時。

如果您需要立即取得行為健康護理，請致電 Optum 精神健康部：

 **致電 1-888-867-5511**

撥打本號碼不須付費，每週 7 天，每天 24 小時。會員服務部也為要求翻譯服務的會員免費提供口譯服務。

聽力語言殘障服務專線 (TTY) 711

撥打本號碼不須付費，每週 7 天，每天 24 小時。