

如何乘車前往 醫療保健服務

常規醫療運送須知





醫療保健乘車服務屬於您的承保範圍。

您的 *Health Net Medi-Cal* 計畫承保您需要醫療保健和服務時的乘車服務。這也稱為**常規醫療運送**。

這項服務不收取額外費用。

當您需要乘車前往以下地點時，請使用此福利：

- 您的醫生。
- 您的牙醫。
- 諮詢師。
- 藥房，去取藥。
- 領取耐用醫療器材，如輪椅或助行器。
- 持續照護，例如透析。
- 從醫院回到您的家。

這項福利如何運作

您可以安排的乘車類型包括：

- 非緊急醫療交通運輸服務 (NEMT)
 - 配有輪椅和輪床的車輛。
 - 提前 48 小時致電。
- 非醫療交通運輸服務 (NMT)
 - 汽車、貨車、計程車、共乘和大眾運輸交通。
 - 提前 24 小時致電。
 - 共乘車輛一小時內到達。

您可以安排乘車前往任何提供醫療照護或醫療保健的地方。沒有里程限制。

請注意：大眾運輸交通乘車必須提前 5 天安排。這樣我們就可以向您郵寄巴士通行證和/或代幣。

如果您遇到緊急醫療狀況，請立即撥打 911。

使用此服務的更多提示

- 您可以在就診時攜帶一名陪同人員。陪同人員必須年滿 18 歲。
- 如果您需要輪椅或汽車座椅供您乘坐，您必須自行提供。
- 請在預定的接載時間做好準備。司機只被要求在接載時間過後等待 15 分鐘。共乘司機只需在接載時間過後等待 5 分鐘。
- 當您得知您的就診已取消或移至其他日期後，請立即致電 ModivCare。這將有助於我們更好地為其他會員服務。
- 如果您不知道您的醫療保健就診何時結束，請致電 855-253-6863。按選項 1。我們將幫助您安排回家的乘車。

預訂乘車：

- 請致電 **ModivCare**，電話：**855-253-6863**。
聽力障礙會員請致電 TTY：**866-288-3133**。
- 請在週一至週五太平洋時間上午 7 點至下午 7 點致電。
- 如果您在運送過程中需要口譯服務，請撥打您的會員卡背面的電話號碼尋求協助。
- 請不要在您醫療保健就診前 30 天以上致電預訂乘車服務。
- 如果您無法打電話，家庭成員、照護人員或醫生可以為您打電話。



請在預訂乘車時準備好以下資訊：



- 健保計畫會員卡號碼。
- 醫療醫師的姓名和地址。
- 預約日期和時間。
- 接載時間和地址。

如果您有投訴或需要協助解決問題，請聯絡 Health Net 會員服務部，免費電話 800-675-6110（聽障專線：711），每週 7 天、每天 24 小時均提供服務。

反歧視聲明

Health Net 遵守州和聯邦民權法律，不會因性別、種族、膚色、宗教、血統、國籍、族裔、年齡、智力障礙、身體殘疾、醫療狀況、遺傳資訊、婚姻狀況、性別、性別認同或性取向而非法歧視、排斥或區別對待他人。

Health Net 可以：

- 為殘疾人士提供免費輔助和服務，例如：合格手語翻譯員以及其他格式（大字版、語音版、無障礙電子版、其他格式）的書面資訊，以讓其可以更好地與我們溝通。
- 為非以英語為母語的人士提供免費的語言服務，例如：合格口譯員以及其他語言版本的書面資訊。

如果您需要上述服務或想要本文件的其他格式，請致電 1-800-675-6110（聽障專線：711）與 Health Net 客戶聯絡中心 聯絡，服務時間為每年 365 天、每週 7 天、每天 24 小時。

如果您認為 Health Net 未能提供上述服務或透過其他方式非法歧視他人，您可透過電話、寫信、當面或在線上向 Health Net 提出申訴：

- 透過電話：請致電 1-866-458-2208（聽障專線：711）與 Health Net 民權協調員聯絡，服務時間為星期一到星期五上午 8 點到下午 5 點
- 寫信：填寫投訴表，或書寫信函並寄送至 Health Net 民權協調員，地址為 P.O. Box 9103, Van Nuys, CA 91409-9103。
- 當面：前往您的醫生辦公室或 Health Net>，表明您要進行申訴。
- 線上：請瀏覽 Health Net> 的網站 www.healthnet.com

您還可以透過電話、寫信或在線上向 California Department of Health Care Services' Office of Civil Rights 提交民權投訴：

- 透過電話：致電 916-440-7370。如果您有語言或聽力障礙，請致電 711。
- 寫信：填寫投訴表，或書寫信函並寄送至民權辦公室副主任，地址為 Department of Health Care Services, Office of Civil Rights, P.O. Box 997413, MS 0009, Sacramento, CA 95899-7413。
您可在 http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx 網站找到投訴表
- 線上：傳送電子郵件至 CivilRights@dhcs.ca.gov

如果您認為因種族、膚色、原國籍、年齡、殘疾或性取向而受歧視，您也可以透過電話、寫信或在線上向美國 Department of Health and Human Services' Office for Civil Rights 提出民權投訴：

- 透過電話：1-800-368-1019（聽語障專線：1-800-537-7697）
- 寫信：填寫投訴表，或將信函寄送至美國 Department of Health and Human Services, 地址為 200 Independence Avenue SW, Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201
請前往 <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html> 取得投訴表
- 線上：請瀏覽 Office for Civil Rights 投訴入口網站 <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

English: If you, or someone you are helping, need language services, call 1-800-675-6110 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like accessible PDF and large print documents, are also available. These services are at no cost to you.

Arabic: إذا كنت أنت أو أي شخص تقوم بمساعدته، بحاجة إلى الخدمات اللغوية، فاتصل بالرقم (1-800-675-6110 (TTY: 711) تتوفر أيضاً المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل الملفات المنقولة (PDF) التي يمكن الوصول إليها والمستندات المطبوعة الكبيرة. تتوفر هذه الخدمات بدون تكلفة بالنسبة لك.

Armenian: Եթե դուք կամ որևէ մեկը, ում դուք օգնում եք, ունեն լեզվական օգնության կարիք, գանգախարհք 1-800-675-6110 (TTY 711): Հաշմանդամություն ունեցող մարդկանց համար հասանելի են օգնություն և ծառայություններ, ինչպես օրինակ՝ մատչելի PDF և մեծ տպագրությամբ փաստաթղթեր: Այս ծառայությունները ձեզ համար անվճար են:

Cambodian: ប្រសិនបើអ្នក ឬនរណាម្នាក់ដែលអ្នកកំពុងជួយ ត្រូវការសេវាផ្នែកភាសា សូមទូរសព្ទទៅលេខ 1-800-675-6110 (TTY: 711)។ ជំនួយ និងសេវាកម្មផ្សេងៗសម្រាប់អ្នកដែលពិការ ដូចជាទម្រង់ PDF សម្រាប់អ្នកពិការ និងឯកសារព្រីនជាអក្សរខ្នាតធំក៏មានផ្តល់ជូនផងដែរ។ សេវាកម្មទាំងនេះត្រូវបានផ្តល់ជូនអ្នកដោយមិនគិតថ្លៃ។

Chinese: 如果您或者您正在帮助的人需要语言服务，请致电1-800-675-6110 (TTY: 711)。还可提供面向残障人士的帮助和服务，例如无障碍 PDF 和大字版文档。这些服务免费为您提供。

Farsi: اگر شما یا هر فرد دیگری که به او کمک می‌کنید نیاز به خدمات زبانی دارد، با شماره 1-800-675-6110 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدماتی مانند مدارک با چاپ درشت و PDF دسترس‌پذیر نیز برای معلولان قابل عرضه است. این خدمات هزینه‌ای برای شما نخواهد داشت.

Hindi: यदि आपको, या जिसकी आप मदद कर रहे हैं उसे, भाषा सेवाएँ चाहिए, तो कॉल करें 1-800-675-6110 (TTY: 711)। विकलांग लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे सुलभ PDF और बड़े प्रिंट वाले दस्तावेज़, भी उपलब्ध हैं। ये सेवाएँ आपके लिए मुफ्त उपलब्ध हैं।

Hmong: Yog hais tias koj, los sis ib tus neeg twg uas koj tab tom pab nws, xav tau cov kev pab cuam txhais lus, hu rau 1-800-675-6110 (TTY: 711). Tsis tas li ntawd, peb kuj tseem muaj cov khoom siv pab thiab cov kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab tib si, xws li cov ntaub ntawv PDF uas tuaj yeem nkag cuag tau yooj yim thiab cov ntaub ntawv luam tawm uas pom tus niam ntawv loj. Cov kev pab cuam no yog muaj pab yam tsis xam nqi dab tsi rau koj them li.

Japanese: ご自身またはご自身がサポートしている方が言語サービスを必要とする場合は、1-800-675-6110 (TTY: 711)までお問い合わせください。障がいをお持ちの方のために、アクセシブルなPDFや大きな文字で書かれたドキュメントなどの補助・サービスも提供しています。これらのサービスは無料で提供されています。

Korean: 귀하 또는 귀하가 도와주고 있는 분이 언어 서비스가 필요하시면 1-800-675-6110 (TTY: 711) 번으로 연락해 주십시오. 장애가 있는 분들에게 보조 자료 및 서비스(예: 액세스 가능한 PDF 및 대형 활자 인쇄본)도 제공됩니다. 이 서비스는 무료로 이용하실 수 있습니다.

Laotian: ຖ້າທ່ານ, ຫຼື ບຸກຄົນໃດໜຶ່ງທີ່ທ່ານກຳລັງຊ່ວຍເຫຼືອ, ຕ້ອງການບໍລິການແປພາສາ, ໂທ 1-800-675-6110 (TTY: 711). ນອກນັ້ນ, ພວກເຮົາຍັງມີອຸປະກອນຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ການບໍລິການສຳລັບຄົນພິການອີກດ້ວຍ, ເຊັ່ນ ເອກະສານ PDF ທີ່ສາມາດເຂົ້າເຖິງໄດ້ສະດວກ ແລະ ເອກະສານພິມຂະໜາດໃຫຍ່. ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ແມ່ນມີໄວ້ຊ່ວຍເຫຼືອທ່ານໂດຍບໍ່ໄດ້ເສຍຄ່າໃດໆ.

Mien: Da'faanh Meih, Fai Heuc Meih Haih Tengx, Oix Janx-kaeqv waac gong, Heuc 1-800-675-6110 (TTY: 711). JomcCaux gong Bun Yangh mienh Caux mv fungc, Oix dongh eix PDF Caux Bunh Fiev dimc, Haih yaac kungx nyei. Deix gong Haih buac Yietc liuz maiv jaax-zinh Bieqc Meih.

Punjabi: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ, ਜਾਂ ਜਿਸ ਦੀ ਤੁਸੀਂ ਮਦਦ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ, ਨੂੰ ਭਾਸ਼ਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ, ਤਾਂ 1-800-675-6110 (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ। ਅਪਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪਹੁੰਚਯੋਗ PDF ਅਤੇ ਵੱਡੇ ਪ੍ਰਿੰਟ ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Russian: Если вам или человеку, которому вы помогаете, необходимы услуги перевода, звоните по телефону 1-800-675-6110 (TTY: 711). Кроме того, мы предоставляем материалы и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы в специальном формате PDF или напечатанные крупным шрифтом. Эти услуги предоставляются бесплатно.

Spanish: Si usted o la persona a quien ayuda necesita servicios de idiomas, comuníquese al 1-800-675-6110 (TTY: 711). También hay herramientas y servicios disponibles para personas con discapacidad, como documentos en letra grande y en archivos PDF accesibles. Estos servicios no tienen ningún costo para usted.

Tagalog: Kung ikaw o ang taong tinutulungan mo ay kailangan ng mga serbisyo sa wika, tumawag sa 1-800-675-6110 (TTY: 711). Makakakuha rin ng mga tulong at serbisyo para sa mga taong may mga kapansanan, tulad ng naa-access na PDF at mga dokumentong malaking print. Wala kang babayaran para sa mga serbisyong ito.

Thai: หากคุณหรือคนที่คุณช่วยเหลือ ต้องการบริการด้านภาษา โทร 1-800-675-6110 (TTY: 711) นอกจากนี้ยังมี ความช่วยเหลือและบริการสำหรับผู้ทุพพลภาพ เช่น PDF ที่เข้าถึงได้และเอกสารที่พิมพ์ขนาดใหญ่ บริการเหล่านี้ ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับคุณ

Ukrainian: Якщо вам або людині, якій ви допомагаєте, потрібні послуги перекладу, телефонуйте на номер 1 800 675 6110 (TTY: 711). Ми також надаємо матеріали та послуги для людей з обмеженими можливостями, як-от документи в спеціальному форматі PDF або надруковані великим шрифтом. Ці послуги для вас безкоштовні.

Vietnamese: Nếu quý vị hoặc ai đó mà quý vị đang giúp đỡ cần dịch vụ ngôn ngữ, hãy gọi 1-800-675-6110 (TTY: 711). Chúng tôi cũng có sẵn các trợ giúp và dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu dạng bản in khổ lớn và PDF có thể tiếp cận được. Quý vị được nhận các dịch vụ này miễn phí.

Health Net Community Solutions, Inc. 為 Health Net, LLC. 的子公司。Health Net 為 Health Net, LLC 的註冊服務標章。保留所有權利。

©2021 by ModivCare. 保留所有權利。

BKT061606CP00 (3/23)