



brand new day

HEALTHCARE YOU CAN FEEL GOOD ABOUT

2024 資源指南

擁有應得的福利之後，
每天都更加充滿希望。

歡迎加入 健新健保

非常高興您的加入！作為您的健康計劃，我們的使命是為您提供簡單易用且輕鬆獲得的醫療保健。我們精心設計了您的計劃，以滿足您獨特的需求。在這份資源指南中，您將找到以下有效信息，有關您的計劃福利、有問題時應該聯繫誰以及如何在需要時獲得護理。

當您正在瞭解我們和您的計劃時，以下是一些簡單的步驟，可幫助您入門：

1 檢查您的 ID 卡

請確保您的 ID 卡上列出的家庭醫生 (PCP) 和 IPA 信息是正確的。如果不正確，請盡快致電 1-866-255-4795 進行更新。

2 安排您的年度健康檢查 (AWV)

在您的計劃生效日期後，請致電您的家庭醫生 (PCP) 辦公室，安排您的年度健康檢查 (AWV)。請在第7頁瞭解有關您的 AWV 的更多信息。

3 完成您的健康風險評估 (HRA)

您的健康風險評估 (HRA) 表格已包含在您的歡迎包裡。您可以自行填寫，或者與我們熱情的會員服務團隊（在第5頁找到他們的聯絡信息）通過電話完成。請填妥表格，然後將其郵寄回我們，信封已經提供。

4 開始使用 Rewards Plus

請參閱第11頁，瞭解您如何通過參加年度健康檢查 (AWV)、完成健康風險評估 (HRA) 以及合格的預防性篩檢來賺取有價值的獎勵。年度篩檢是您護理的非常重要的一部分。請在您的下次問診時，與您的家庭醫生 (PCP) 討論您今年應該接受哪些篩檢。

5 瞭解並使用您的福利

您可以在您的「福利說明 (EOC)」中找到您計劃的詳細福利覆蓋範圍和費用信息。想要訪問您的 EOC，請前往 bndhmo.com/members/plan-documents。您也可以致電會員服務以請求紙質副本。

目錄

歡迎加入健新健保.....	3	視力承保	17
會員服務	5	聽力承保	19
您的健新健保 ID 卡	6	針灸與脊椎按摩治療	20
您的家庭醫生	7	健身會員資格	21
年度健康檢查	7	Made Easy Meals	23
瞭解您計劃的網絡.....	7	交通服務	24
24/7 護士諮詢熱線.....	9	個人緊急應變系統 (PERS).....	25
24/7 Telehealth.....	9	處方藥承保.....	27
緊急服務和急診室.....	10	慢性病照護管理計劃	29
Rewards Plus 計劃	11	過渡護理 (TOC) 計劃.....	31
Rewards Plus 計劃獎勵	12	Medicare–Medi-Cal (Medi-Medi) 承保....	32
隨心卡 Flex Card	13	會員諮詢委員會 (MAC)	34
非處方藥 (OTC) 津貼	13	您的投訴權.....	34
健康食品津貼.....	13	名錄和有用聯絡人.....	36
健身津貼	14		
牙科津貼	14		
牙科承保	16		

會員服務

我們竭誠為您服務。

关于你的承保范围有疑問嗎？需要幫助理解您的帳單嗎？我們熱情的會員服務團隊將在您對計劃有疑問時提供幫助。我們的團隊每週7天都有人接聽您的電話 — 而且我們會講多種語言！



撥打免費電話

1-866-255-4795, TTY 711



訪問我們的網站

bndhmo.com



服務時間

每週 7 天

上午 8 點至晚上 8 點



地址

Brand New Day

Attn: Member Services Department

P.O. Box 93122

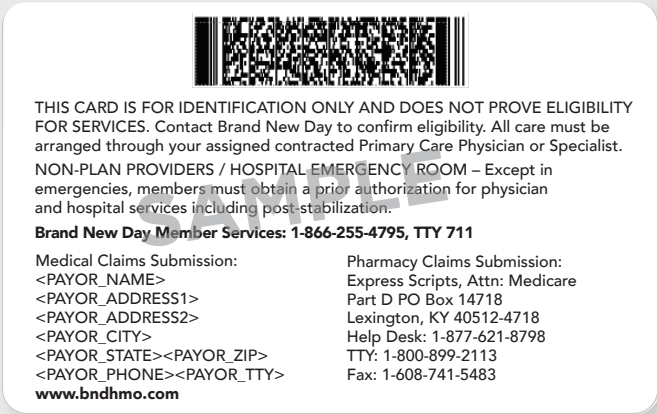
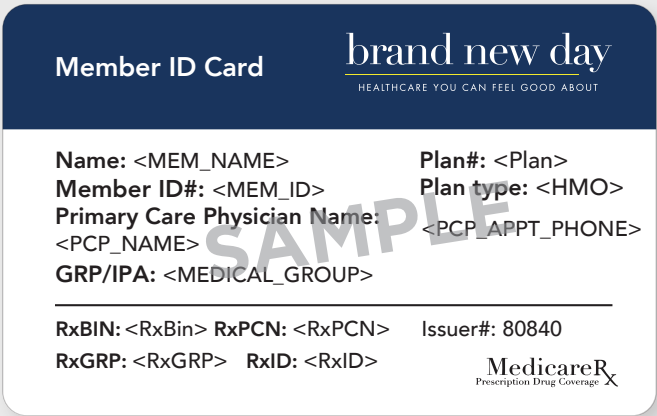
Long Beach, CA 90809-9871

您的健新健保 ID 卡

您的會員 ID 卡是您健康計劃的關鍵。它包含有關您計劃的詳細信息，並告訴您的提供者和藥房，應將索賠發送到何處，以便支付您的護理費用。

請在所有健康相關診約中攜帶並出示您的 ID 卡，這非常重要。請務必在藥房帶著您的 ID 卡，每當您需要處方藥物時都要出示。如果您有 Medi-Cal 卡 (加州州政府發放的)，也請隨身攜帶。

請核對您的 ID 卡，確保您的家庭醫生 (PCP) 和 IPA 正確列出。如果您需要變更或尚未收到您的 ID 卡，請撥打會員服務部電話 1-866-255-4795 (TTY 711)，每週 7 天，上午 8 點至晚上 8 點。



您的家庭醫生

優質的護理始於您的家庭醫生 (PCP)。您的 PCP 是您定期進行健康檢查和其他非專科服務的醫生，他們是您醫療保健的重要合作夥伴。他們協調您的護理，為您轉診到網絡內的專科醫生，並幫助您設定保持良好健康的目標。

年度健康檢查

保持健康的一個關鍵是預防，而這始於您的年度體檢，也稱為年度健康檢查 (AWV)。在您的 AWV 期間，您的 PCP 將對您進行全面檢查。在檢查期間，請確保告訴您的 PCP 有關最近的健康變化，並討論您的藥物和劑量。在某些情況下，我們會與第三方供應商合作完成您的 AWV。請與您的 PCP 或醫療團體查看是否應該完成您的 AWV。如有任何問題，請致電我們的會員服務團隊。

如果您在看醫生方面遇到困難，或者如果您想選擇不同的 PCP，我們樂意提供幫助！請致電我們熱情的會員服務團隊，以討論您的選擇。

瞭解您計劃的網絡

HMO

您的計劃是健康維護組織或 HMO 的一部分。在 HMO 中，您可以從特定的醫生和其他醫療提供者網絡中接受覆蓋的服務。您必須從這個網絡中選擇您的 PCP。

IPA/醫療團體

您的 PCP 可能也屬於一個稱為獨立執業醫師協會 (IPA) 或醫療團體的網絡。當您選擇一位 PCP 時，您也加入了該醫生所屬的 IPA/醫療團體。一些醫生可能屬於多個 IPA/醫療團體。在這種情況下，只要該 IPA/醫療團體屬於健新健保的網絡，您可以選擇被分配到哪一個。

專科醫生

當您需要專科醫生的護理時，您的 PCP 將會轉介到您所屬的 IPA 網絡中的提供者。如果您的 PCP 不屬於任何 IPA，他們將會轉介您到健新健保網絡中的專科醫生。

為什麼在網絡內選擇醫療提供者效果更好



網絡內有助於節省您的錢。當您在您所屬的 IPA 內看病時, 不僅能夠得到最瞭解您的醫生的護理, 而且能夠以最優惠的價格獲得護理。如果您無法找到所需的醫生或護理, 您可能需要更改您所屬的 IPA。您可以在 bndhmo.com/doctors 上查找您可用的 IPA 網絡, 或致電會員服務以獲得選擇新 IPA 的幫助。

中期治療過渡

剛剛加入我們的計劃, 並在與專科醫生進行治療或護理的中途? 一旦您加入健新健保, 請聯繫您的 PCP, 確保您的提供者在網絡內。如果他們不在網絡內, 您的 PCP 會將您轉到網絡內的專科醫生, 或與您當前的提供者合作繼續和完成您的護理。

關於覆蓋服務的注意事項: 本指南提供的福利信息並未列出我們覆蓋的每一項服務, 也未列出所有限制或排除條款。要獲得我們覆蓋的完整服務列表, 請查看您的「福利說明 (EOC)」, 您可以在 bndhmo.com/members/plan-details 上查閱, 或致電會員服務以請求副本。



24/7 護士諮詢熱線

致電 1-888-317-9555, TTY 711,
以聯絡護士
每週 7 天, 每天 24 小時。

健新健保提供一條護士諮詢熱線, 您可以致電以獲取有關您的健康狀況和健康問題的建議。護士可以根據您的癥狀和徵兆給您提供信息, 或告訴您是否需要尋求緊急護理服務。如果您需要立即診斷, 您可以聯絡 Teladoc, 每週 7 天, 每天 24 小時。



諮詢護士是**免費**的。

24/7 Telehealth

Teladoc 可讓您每週 7 天, 每天 24 小時通過電話、視頻或手機應用方便地聯絡經過美國專業認證的醫生。立即設定帳戶, 現在當您在需要護理時, 只需撥打電話或按一下螢幕即可聯絡到 Teladoc 醫生。

1. 設定帳戶

線上:

訪問 [Teladoc.com](https://www.teladoc.com) 並按一下「設定帳戶」。
[Teladoc.com](https://www.teladoc.com)

手機應用:

下載應用並按一下「激活帳戶」。
[Teladoc.com/mobile](https://www.teladoc.com/mobile)

致電 TELADOC:

Teladoc 可以幫助您通過電話註冊帳戶。
1-800-Teladoc (835-2362)
(TTY 1-855-636-1578)

2. 提供病史 - 您的病史可為 Teladoc 醫生提供他們做出準確診斷所需的信息。

3. 申請諮詢 - 在設定帳戶後, 您便可以在需要護理的任何時候申請諮詢, 並能通過電話、網絡或手機應用與醫生交談。

Teladoc 醫生可以診斷和治療許多非急診醫療狀況。

隨時**免費**諮詢醫生!

緊急服務和急診室

知道在恰當的時間向恰當的提供者就診是在每種情況下獲得最佳護理和結果的重要部分。

家庭醫生 (PCP)

體檢和免疫接種
預防保健和篩檢
突發疾病 (如喉嚨痛或皮疹)

緊急護理

扭傷或小事故
輕微感染
當您無法看 PCP 時

急診室

重大事故
呼吸困難
胸痛

前往網絡內急診室或獲得急診護理無需獲得授權。

緊急護理和急診室

	緊急護理	急診室
費用	<u>無需</u> 支付緊急護理服務費用	您的急診服務在承保範圍內, 但您的就診可能需要支付共付額。您可能還需要為救護車服務支付共付額。
哪種方案最好?	緊急護理用於需要立即護理但不會危及生命的傷害或疾病。	急診室就診是針對嚴重的或危及生命的緊急情況。
需要考慮的事項	- 緊急護理可以為您節省時間和金錢。 - 如果您外出並需要醫療護理, 緊急護理可能是一個不錯的選擇。 - 如果您有胸痛, 請前往急診室。	如果您的狀況並未危及生命, 請考慮選擇緊急護理, 而不是在急診室等待。

Rewards Plus 計劃

照顧好自己, 同時贏得獎勵!

作為健新健保會員, 您有資格因採取健康行動而獲得寶貴的獎勵——例如完成年度健康檢查和其他健康篩檢。



請安排與您的醫生會面, 來查看您今年需要完成的健康篩檢。您將在下一頁找到符合獎勵資格的篩檢項目清單。



請在 **12 月 31 日** 之前完成預防性健康篩檢以獲得獎勵。您需要在計劃年度開始後進行篩檢, 以符合獎勵資格。



一旦我們從您的醫生那裡收到已完成的篩檢的通知, 我們將將您的獎勵金額存入您的 Rewards Plus 卡上。

您的 Rewards Plus 卡將郵寄給您。一旦您收到您的 Rewards Plus 卡, 請激活您的卡以使用您的獎勵金額。隨著您完成更多活動, 我們將在完成之日起 60-90 個工作日內將您的獎勵資金記入您的卡中。您可以在任何符合條件的零售商處使用您的獎勵金額購買各種商品。我們會在全年實時更新您的獎勵金額, 因此請妥善保管您的卡!

您的獎勵金額可在以下類型的零售商處使用:

- 雜貨店、超市
- 便利店、市場、專賣店和自動販賣機
- 麵包店、飲食場所和餐館*
- 電子產品銷售店
- 家電賣場
- 草坪和花園用品商店
- 服務站(有或無輔助服務)
- 加油機、自動加油機
- Made Easy Meals 計劃

*請注意, 您的獎勵金額不能在批發商店、折扣零售店或藥店/藥房、速食店和提供者辦公室使用。

Rewards Plus 計劃獎勵

獲得獎勵比您想像的更容易。事實上，您的許多獎勵都是基於您每年都會採取的健康行動。

請檢查您的會員中心賬戶以查看您可用的賺取機會。您也可以

在 bndhmo.com/members/rewardsplus 網址上瞭解更多信息。

\$30

健康風險評估

請填妥在您的歡迎包中的 HRA 表格，並將其寄回。如果您在填寫表格時需要幫助，請致電會員服務部。

\$35

年度健康檢查

請與您的家庭醫生 (PCP) 預約並完成。

\$40

乳腺癌篩檢

請聯繫您的 PCP，查看您今年是否需要進行這項篩檢。

\$25

大腸癌篩檢

請聯繫您的 PCP，查看您今年是否需要進行大腸癌篩檢。合格的篩檢包括結腸鏡檢查或糞便潛血檢查。

\$10

糖尿病視網膜眼科檢查

由驗光師或眼科醫生完成您的眼科檢查。

\$10

流感疫苗

在2024年9月1日後接種流感疫苗。

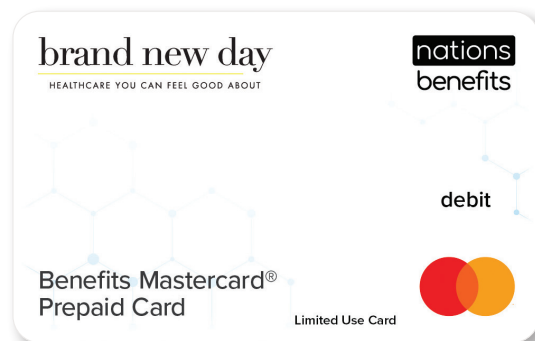
您有資格獲得獎勵的條件會根據您醫生的建議而有所不同。您必須滿足計劃要求，才能有資格賺取所有可用的獎勵。

您可以在我們的會員中心輕鬆跟蹤您的獎勵活動和餘額。掃描這個 QR 碼來開始，或訪問 brandnewdayhmo.com/member。



隨心卡 Flex Card

您可以用您計劃包含的福利津貼來購買經批准的非處方藥 (OTC) 和健康相關商品。您的計劃還可能包括牙科服務、健康食品和健身的津貼。想要查看您的計劃中包括哪些福利津貼，請參考您的「福利說明 (EOC)」您可以在 bndhmo.com/members/plan-details 上查閱，或致電會員服務以請求副本。



所有您的津貼都會載入一張易於使用的 NationsBenefits Benefits Mastercard® 預付卡上。NationsBenefits 將會郵寄您的隨心卡，並且您的資金將在每個月初或季度初*載入到卡上。這些津貼不可以互換使用；它們只適用於相關的福利。例如，您的 OTC 津貼僅適用於 OTC 項目，不能用於牙科服務。未使用的津貼金額不會轉移到下一個頻率期間。請確保在它們到期之前使用它們。

非處方藥 (OTC) 津貼

使用您的隨心卡購買經批准的 非處方健康和保健產品。Medicare 和 Medicaid Services (CMS) 限制您僅能購買經批准的藥品。

CMS批准的非處方藥品：

- 過敏、感冒、流感和鼻竇藥物
- 抗酸藥和降酸藥
- 抗真菌和止癢用品
- 牙科和假牙護理
- 耳科護理
- 眼科護理
- 急救和醫療用品
- 痔瘡治療產品
- 失禁用品
- 止痛劑和退燒劑
- 皮膚治療和防曬護膚品
- 維生素和礦物質

健康食品津貼

您的計劃可能包括健康食品津貼，適用於符合條件的，並且具有慢性疾病會員。此津貼可以用於購買計劃批准的健康食品，以幫助您維持均衡的飲食。

計劃批准的食品：

- 新鮮、罐頭或冷凍水果和蔬菜
- 肉類
- 豆類和豆類食品
- 健康穀物
- 罐頭湯
- 儲藏室的基本食材，如麵粉和糖
- 通過 Healthrageous 提供的 Made Easy Meals

*頻率期間 (例如，每月或每季度) 取決於您的計劃福利。請參閱您的「福利說明 (EOC)」。

健身津貼

您的計劃也可能包括您可以用來支付健身房會員資格、健身課程、設備和活動的津貼，以幫助您保持身體健康。

注意：您的健身津貼與您的 SilverSneakers 健身福利是分開的。有關 SilverSneakers 的詳細信息，請參閱第21頁。

計劃批准的購買項目：

- 參與地點的健身房會員資格
- 健身活動和課程，如瑜伽和交際舞課程
- 每天打一輪高爾夫球
- 家用健身器材

牙科津貼

您的計劃可能包括牙科津貼，以幫助支付額外的牙科服務費用。這個津貼是額外的，不包括在您計劃的牙科福利之內。您可以使用這個牙科津貼支付以下項目的費用：

- 覆蓋的牙科服務的共付額
- 額外的綜合牙科服務，如充填、根管治療、牙冠、假牙等。

注意：您的牙科津貼可以在任何符合資格的牙科提供者處使用。

實用提示：

- ✓ **激活您的卡片。**在使用隨心卡之前，您需要激活它。訪問 Benefits Pro 門戶網站或致電 NationsBenefits，撥打1-877-280-6207 (TTY:711) 以與會員體驗顧問聯繫。
- ✓ **您的隨心卡僅用於購買自己的物品。**您不得為其他人，包括朋友和家人購物。
- ✓ **保管好您的卡片。**只要您繼續參加符合資格的計劃，我們將繼續為您重新加載津貼。
- ✓ **使用您的津貼。**我們鼓勵您在頻率期間結束之前花掉您的全部津貼。未使用的金額不會結轉。
- ✓ **查詢您的餘額。**訪問 Benefits Pro 門戶網站或致電 NationsBenefits，撥打1-877-280-6207 (TTY:711) 以查詢您的餘額。如果您的購物金額超過您卡上剩餘的金額，剩餘部分需要使用其他支付方式支付。

如何購買符合條件的物品？

您可以通過以下方式購買您的健康和保健用品：



在 Benefits Pro 門戶網站上在線購買

Benefits Pro 門戶網站是您在線管理隨心卡的一站式資源。您可以查詢您的餘額，訂購批准的物品，並查找批准的零售地點。

通過 Benefits Pro 門戶網站在線購買的物品可以**免費**直接送到您家！

掃描右側的 QR 碼，或前往 **BND.NationsBenefits.com** 創建您的賬戶並開始使用。



您還可以將 Benefits Pro 應用程序下載到您的智能手機，以便隨時隨地使用。只需在 App Store 或 Google Play 中搜索「Benefits Pro」即可。



線下購買

只能在批准的零售地點結帳時刷卡支付您的物品。請致電 NationsBenefits 或訪問其網站以查找批准的地點清單。



電話

致電 NationsBenefits，撥打 1-877-280-6207 (TTY: 711)，以電話訂購。會員體驗顧問每週 7 天，每天上午 8 點至晚上 8 點均可提供服務，並提供語言支援。



郵寄

致電 NationsBenefits，請求郵寄給您 OTC 目錄、食品目錄。只需填寫並郵寄目錄內包含的訂購表格。

Benefits Mastercard® 預付卡由 The Bancorp Bank N.A. 發行，是 FDIC 的成員，根據 Mastercard International Incorporated 的許可而發行，可以用於符合資格的支出，無論在哪里只要接受 Mastercard 的地方。Mastercard 和圓圈設計是 Mastercard International Incorporated 的商標。僅在美國有效。不提供現金提取。

將蛀牙防患於未然。當您去看牙醫進行定期洗牙和檢查 (您的牙科計劃以低價保費或免費承保) 時, 您將降低蛀牙的風險並幫助在問題惡化和變得昂貴之前發現問題。

什麼是 DeltaCare DHMO?

DeltaCare DHMO 是一項閉環網絡產品, 具有固定的共付額、無年度自付額, 也沒有承保福利最高限額。會員將收到一份來自 DeltaCare DHMO 的計劃手冊, 其中會列明承保服務的共付額。與傳統 HMO 一樣, 會員必須在 DeltaCare DHMO 網絡中選擇主治牙醫才能接受治療。

每位會員**必須前往其指定的 DeltaCare DHMO 牙醫處獲得承保服務**, 但由主治牙醫事先授權的專家提供服務或如「急診服務」中規定的急診服務除外。該計劃不承保任何其他治療。

如何聯絡 DeltaCare DHMO?



致電

1-844-282-7638, TTY 711



服務時間

週一至週日, 上午 8 點至晚上 8 點 (10 月 1 日至 3 月 31 日)

週一至週五, 上午 8 點至晚上 8 點 (4 月 1 日至 9 月 30 日)



網站

Medicare: www1.deltadentalins.com/brand-new-day-medicare

Medi-Medi: www1.deltadentalins.com/brand-new-day-medi-cal-medicare

除了您的 Medicare 涵蓋的牙科服務外, 根據您的 Medi-Cal 承保程度, 您還可能有資格獲得額外的 Medi-Cal 牙科福利。

有關由 Medi-Cal 牙科計劃提供的服務的完整清單, 請致電 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922), 或訪問網站: www.smilecalifornia.org。這些資源還可以幫助您找到一名 Medi-Cal 牙科提供者, 並提出申訴或投訴。

視力承保

POWERED BY

eye
Med

想要擁有出色的視力和健康的生活方式.....就像 1、2、3 一樣簡單！

- 1 選擇視力保健提供者
- 2 預約
- 3 告訴您的提供者您的承保範圍由 EyeMed® 提供

您的視力計劃包括每年**免費的視力檢查**以及**免費的視網膜篩檢**。視力保健福利還包括新鏡框搭配標準鏡片或美妝隱形眼鏡。¹



視力承保 接續上頁

您加入的是 EyeMed 的 Insight 網絡，所以您有很多選擇。無論是通過獨立眼科醫生、受歡迎的零售商還是線上選項，您都可以享受最新的進階視力技術，即使是最輕微的視力問題，也都將一覽無餘。EyeMed 網絡在健新健保的服務區域內擁有超過 12,000 個網絡內服務地點供您選擇，包括以下受歡迎的零售連鎖店：



會員還可以線上使用他們的福利：

- lenscrafters.com
- glasses.com
- targetoptical.com
- contactsdirect.com
- ray-ban.com



您可以選擇同一位提供者來進行檢查和配鏡；
或者，您也可以在一位提供者處接受檢查，而從另一位提供者處獲得材料。**選擇在於您！**



致電
1-800-511-1486, TTY 711



服務時間
週一至週六，上午 5 點至晚上 8 點 太平洋時間
週日，上午 8 點至下午 5 點 太平洋時間（4 月 1 日至 9 月 30 日）
週日，上午 5 點至晚上 11 點 太平洋時間（10 月 1 日至 3 月 31 日）



網站
member.eyemedvisioncare.com/brandnewday

¹您可以在標準鏡片的染色、塗層和其他附加費用方面獲得額外折扣。額外配鏡可享受六折優惠，超出鏡架津貼的多餘金額可享受八折優惠，超出傳統隱形眼鏡津貼的多餘金額可享受八五折優惠，以及任何未包含在福利範圍內的商品可享受八折優惠。此折扣不適用於倉儲或批發銷售地點。

聽力承保

為什麼因為聽力損失而錯過生命中最寶貴的時刻?許多人因尋求協助而等得太久,但您不必這樣做。



健新健保與 NationsHearing® 合作,為您提供 \$0 共付額的助聽器檢查和其他健康福利。

接受聽力檢驗的便捷方法:



致電 **1-877-280-6207, TTY 711**, 與會員體驗顧問交談, 該顧問將安排您在當地助聽器提供者處進行聽力檢驗。會員體驗顧問每週7天, 每天從早上8點至晚上8點提供服務, 並提供語言支援服務。



訪問 **BND.NationsBenefits.com/Hearing** 進行可選的線上聽力檢驗。

綜合聽力福利包括

先進的技術

- 在幾乎所有聆聽環境中享受自然、逼真的聲音
- 旨在提供舒適和便利
- 可選擇來自所有主要製造商的助聽器

個人化護理

- 三次追蹤就診, 以確保您完全滿意¹
- 由您所在區域助聽器提供者提供的優質護理
- 專業的會員體驗顧問團隊渠道

全程幫助

- 60 天試用期和 100% 退款保證, 讓您無憂購買
- 包括三年的電池²
- 三年製造商保修

福利因計劃而異。請查閱您的「福利說明 (EOC)」以瞭解完整的計劃詳情。

¹適配後第一年內。

²不適用於購買充電式助聽器型號。

© 2022 NationsBenefits, LLC. 保留所有權利。NationsHearing 是 NationsBenefits, LLC. 的註冊商標。其他標誌是其各自所有者的財產。

針灸與脊椎按摩治療



健新健保與 American Specialty Health Plans of California, Inc (ASH 計劃) 簽訂了合約，為您提供補充針灸與脊椎按摩治療服務*。

要查找您所在地區的針灸師或脊椎按摩師，請網上搜索或給 ASH 打電話 1-800-678-9133, TTY 1-800-735-2922, 週一至週五，上午 5 點至晚上 8 點。在到達您的預約地點時，請出示您的健新健保 ID 卡，以便向我們核實您的會員狀態。

要在網上尋找一名針灸師或脊椎按摩師，
請訪問 ashlink.com/ASH/brandnewday

對於以下醫療團體的會員，您的針灸福利在您的提供者網絡下提供。
請使用以下鏈接查找針灸提供者：

Allied Pacific (ALLP):
alliedipa.com/providersearch/

Seoul Medical Group (SMGI) and
Seoul Medical Group - Santa Clara (SCSM):
seoulmedicalgroup.com/patients

*可能需要事先授權。可能需要轉診。

American Specialty Health 及其徽標是 American Specialty Health Incorporated (ASH) 的商標，須經許可後使用。



健身會員資格



有了 SilverSneakers®, 您可以隨意運動

SilverSneakers® 不僅僅是一項健身計劃。這也是一個讓您能改善健康、增強信心並與您的社區建立聯繫的機會。而且, 它包含在健新健保中, **無需額外費用**。無論您是打網球、游泳、舉重、去健身房還是在家上線上健身課, SilverSneakers 都能滿足您的需求。運動和鍛煉對您的健康至關重要, SilverSneakers 支持您從事您選擇的任何一種運動:

在健身房

- 全國¹有數千個參與場所, 提供各種設施
- 能夠隨時在多個地點參加
- SilverSneakers 課程適合各個級別和能力²

在家或在任何地方

- SilverSneakers LIVE 在線課程和研討會, 由經過專門培訓的教練帶領, 每週7天
- SilverSneakers On-Demand 視頻, 可全天候使用
- SilverSneakers GO 手機應用, 提供個性化的計劃資源、可調節的鍛煉計劃等
- Burnalong®, 提供支持的虛擬社區和數千種適合所有興趣和能力的課程

¹非 Tivity Health, Inc 或其附屬機構所有或營運的參與地點 (「PL」)。對 PL 設施與裝備的使用服從 PL 基本會員條款和條件。設施與裝備因 PL 而異。

²會員資格包括 SilverSneakers 教練授課的團體健身課程。有些地點為會員提供額外課程。課程因地點而異。

Burnalong 是 Burnalong, Inc. 的註冊商標。SilverSneakers 和 SilverSneakers 鞋子標誌是 Tivity Health, Inc. 的註冊商標。© 2023 Tivity Health, Inc. 保留所有權利。

健身會員資格

接續上頁

只需 4 個簡單步驟即可開始

- 1 前往 **SilverSneakers.com/StartHere** 並建立一個線上帳戶。
- 2 登入以檢視您的會員 ID 卡號,並在參與地點表明您的會員 ID 卡號。
- 3 您還可以通過新帳戶在線上參與虛擬健身課。
- 4 藉助您所需的支持,開始健康的生活習慣吧!

有疑問?

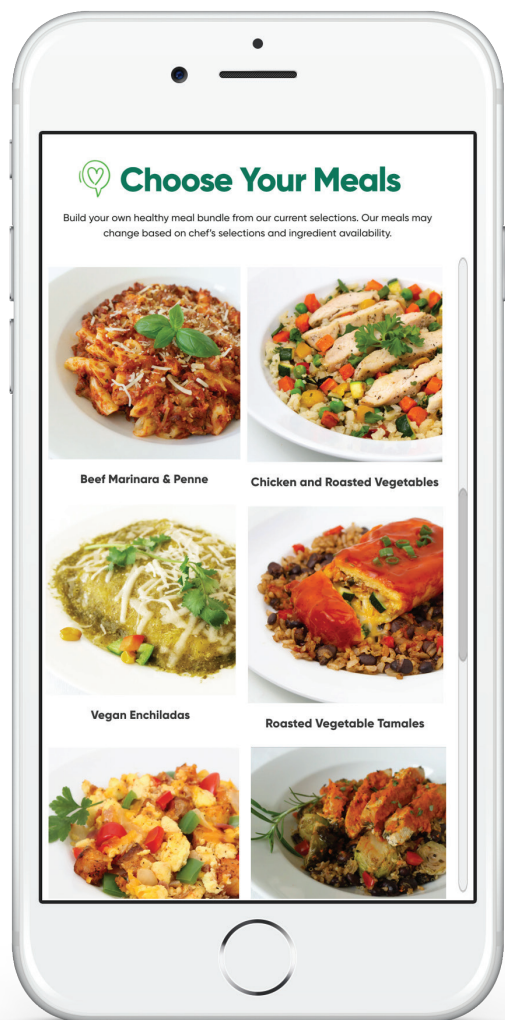
請訪問 [SilverSneakers.com](https://www.silversneakers.com), 或撥打 1-888-423-4632, TTY 711
週一至週五, 上午5 點至下午 5 點。

在開始鍛煉計劃之前, 請務必與您的醫生交談。

Made Easy Meals

將精心準備、營養豐富的飯菜送到您手上！

健新健保與 Healthrageous 的專家合作，為符合條件的 Medicare Advantage 會員提供方便的、加熱即食，免費直接送到家的餐食。此計劃包含在部分計劃中，請查閱您的「福利說明 (EOC)」以獲取更多詳細信息。



Made Easy Meals 提供您以下的選擇：

- 根據您的個人口味和健康目標選擇加熱即食的餐食，輕鬆獲得適合心臟病和糖尿病患者的餐食，並且直接送到您的家。
- 數位管家將為您的日常生活提供指導並幫助您管理您的健康。
- 通過一個簡短的測試評估您目前的飲食習慣，獲得您的健康飲食得分以及個性化的膳食計劃，只需幾分鐘。

三種簡單的加入方式：

- 訪問 MadeEasyMeals.com/BNDEnroll
- 發送短信「JOIN」到 88106
- 致電 Healthrageous 1-855-868-8655 (TTY 711) 週一至週五，上午8點至下午5點 太平洋時間

購買餐食：

如果您的計劃不包括免費餐食或您的福利已經耗盡，您可以以極具吸引力的零售價格自行購買 Made Easy Meals 餐食。僅需訪問 MadeEasyMeals.com。

如果您有資格獲得此項福利*，您也可以使用您的健康食品津貼來購買 Made Easy Meals 餐食。有關健康食品津貼的詳細信息，請參閱第 13 頁。

*購買餐食不屬於計劃福利。健康食品津貼福利是為慢性疾病患者設計的特殊補充計劃的一部分。並非所有會員都有資格。

根據您的營運商短信和數據計劃費率，可能產生短信和數據費用。您可以隨時發送短信「STOP」停止訊息，或發送「HELP」尋求幫助。

交通服務

SafeRide Health

您有醫療或牙科預約，但沒有交通工具可以前往嗎？沒問題！我們與 SafeRide 合作，為您提供非緊急醫療交通服務。您可以利用此服務去看醫生、獲得專科服務、看牙醫，甚至在藥房領取處方藥。SafeRide 提供常規和非緊急的醫療交通服務。

重要提示：您的計劃包括有限數量的單程旅行，可前往批准的地點。請查看您的「福利說明 (EOC)」，以找到您的計劃中包括的旅行次數，以及批准的地點和距離。您可以在 bndhmo.com/members/plan-details 上訪問您的 EOC，或致電會員服務請求副本。

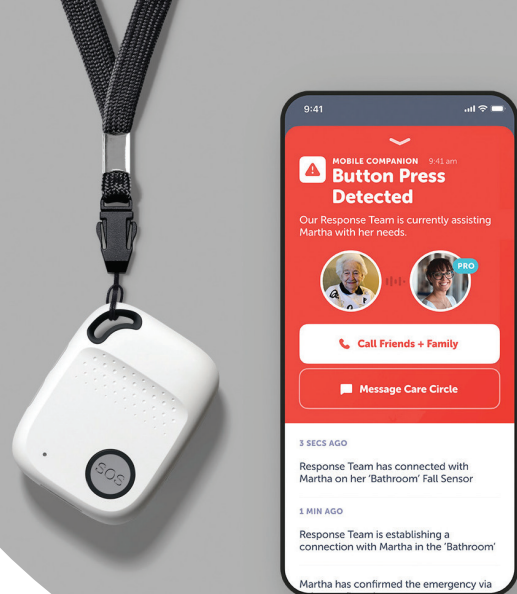
如何安排搭乘？

- 1 致電 SafeRide，撥打 1-855-932-5416 (TTY: 711)，週一至週六，上午 6 點至晚上 8 點 (太平洋時間)，以創建您的 SafeRide 會員門戶賬戶。
- 2 一旦您在 SafeRide 會員門戶中設置完成，可以在 Brandnewday.member.saferidehealth.com 線上安排您的搭乘。



請在可能的情況下提前至少兩天安排搭乘，如果需要的話，請確保安排來回搭乘。
如果您使用輪椅或需要擔架運輸，請指明您需要非緊急醫療交通。

個人緊急 應變系統 (PERS)



隨著年齡的增長，無論身在何處，保持安全和感到安全都會變得更加困難，尤其是在我們面對健康問題時。這就是為什麼健新健保與 Aloe Care Health 合作，為我們的會員提供可能是「世界上最先進的醫療警報系統」，而且您無需支付任何費用。

The Mobile Companion

Mobile Companion 是一種輔助裝置，與 Aloe Care Health 智能型手機應用配合使用，幫助獨立的成年人平衡自由與安全，讓您能與您的「護理圈」成員——包括醫生、護士、家人和朋友——保持聯繫。事實上，該應用程式允許您將任意數量的人員加入到您的「護理圈」！

個人緊急應變系統 (PERS) 接續上頁

位置檢測

為照護者提供心靈安慰，並允許迅速提供所需的護理。在緊急情況下，提供實時位置追蹤。

照護者快速撥號

此設備可以輕輕按一下按鈕，撥打給照護者的外撥電話。

可穿戴跌倒檢測裝置

內部加速度計可以檢測跌倒並提示使用者尋求幫助。應用程式功能允許用戶調整靈敏度，以幫助防止誤觸發。

24/7 緊急應變

來自 Aloe Care Health 的五星級專業監測團隊。

這些特殊服務為**免費**提供給您。

防水

可在淋浴時佩戴，但請勿浸入水中。

技術相容性

Mobile Companion 經過特殊設計，不會干擾起搏器。

使用方便

它比信用卡還小，可以掛在掛繩上或隨身攜帶。

智能型手機應用

Aloe Care Health 的手機應用可從 Google Play 和 Apple App Store 免費獲得。如果您的手機上已經安裝了這個應用，那麼加入 Mobile Companion 很容易。

開始使用

聯絡您的健康照護經理或 Aloe Care Health 會員服務部，獲取 Mobile Companion 並開始享受您應得的安全保障。

1-844-550-0900, TTY 711

週一至週五，上午 6 點至下午 6 點，週六及週日，上午 7 點至下午 4 點

處方藥承保

您的計劃可能包括 D 部分處方藥承保，可提供我們網絡內的數千家藥房，以幫助您獲得所需的藥物。

要查找網絡內的藥房或查閱處方藥物費用，請使用我們的在線搜索工具，網址為 providersearch.bndhmo.com。

請繼續閱讀以瞭解一些在藥房省錢的有效方法！

非品牌藥與品牌藥

您支付藥物的金額取決於您的藥物處於哪個層級。一般來說，層級越低，您支付的費用越少。您可以使用您計劃中的藥物清單，也稱為處方集，來查找您的藥物處於哪個層級。

您的處方集中包含品牌藥和非品牌藥。非品牌藥具有與品牌藥完全相同的成分，但通常位於較低的層級，可能無需支付任何額外費用。

- 詢問您的家庭醫生非品牌藥物是否可能適合您是很重要的。
- 請記住詢問您的藥房是否有適合您的品牌處方的非品牌藥版本。

郵寄處方藥

我們與 Express Scripts 合作，為您提供通過郵寄補配藥物的簡單方法。不再需要排隊或者開車跑遍全城。

Express Scripts 通過自訂方式為您提供您的維持藥物，針對慢性或長期疾病定期服用的藥物，您甚至可以通過一次付款即可獲得長達100天的藥量。



提示：獲得 2、3 和 4 層級處方藥的郵購折扣。支付2個月的費用100天的藥量*，無需支付額外費用即可獲得剩餘的處方藥。

*100天的藥量不適用於屬於第5層級的藥物或受到數量限制的藥物。

Medicare 處方藥物費用的額外幫助

您可能符合資格獲得額外的處方藥物費用幫助。如果您不符合 Medi-Cal 的資格，但您的收入有限，您可以申請額外幫助計劃。如果符合資格，Medicare 將支付您的 D 部分保費的全部或一部分，您在藥房的支付金額將更低。

想要申請，請聯繫社會保障局，電話：1-800-772-1213，TTY 1-800-325-0778。或在線申請，網址為 ssa.gov/prescriptionhelp。

Express Scripts 提供靈活的付款方式、處方藥訂購方式選擇，並讓您來決定交付地點和時間。他們還提供易於使用的在線工具，以便您可以：

- 訂購新處方或從藥房轉寄
- 補配郵購藥物或更新過期的郵寄處方
- 查看估計的共付額、訂單狀態並追蹤運輸
- 與 24小時在線的藥劑師交談
- 查看您的郵購藥物清單
- 管理賬戶信息

首次訂購處方藥物

訪問 express-scripts.com 立即開始訂購。一次註冊即可輕鬆訪問網站或手機應用（可通過 Google Play 或 Apple App Store 獲得）。如果您選擇標準運輸，您將在發貨後 3 到 5 天內收到您的處方藥物。

訂購方式

電子



- 請您的醫生通過電子郵件或傳真（號碼 1-800-837-0959）將您的處方傳送至 Express Scripts。
- 他們的藥房工作人員會在處理您的訂單之前打電話給您確認交付方式。

線上



- 登入 express-scripts.com 或下載 Express Scripts 手機應用。
- 在您的賬戶中，按一下「Request an Rx」（申請處方）按鈕並按照提示進行操作。
- 您將能看到符合條件的處方和費用節省。

電話



- 請撥打您會員 ID 卡背面的號碼以獲取切換至送貨上門的幫助。
- TTY用戶：撥打1-800-899-2114。
- 服務代理人每週 7 天，每天24小時均可提供幫助。

慢性病管理計劃

有特定慢性疾病的會員和/或參加了 Medi-Cal 雙重符合計劃的會員可能有資格參加我們的慢性疾病管理計劃。符合資格的會員將獲得家庭醫療服務和設備的附加好處，以幫助監測和促進健康改善。

該計劃可能包括家庭監測設備，如體重秤和血糖監測器，以及在家庭提供的支持服務，這些服務可能適用於符合條件的疾病患者。我們還提供醫療支援選項，讓醫療專業人員能夠迅速高效地監測您的健康狀況。

如果您有以下所示的任何疾病，並且有興趣參加其中一個或多個這些計劃，請聯繫會員服務。

符合條件的疾病：

- 糖尿病
- 慢性腎臟疾病
- 心血管疾病
- 高血壓疾病
- 充血性心臟衰竭 (CHF)

您的健康照護經理

根據您的計劃和健康需求，您可能被分配一位專屬的健康照護經理，將與您合作製定個性化的護理計劃，以改善您的整體健康。

健康照護經理的分配基於健新健保認為適合您的醫療需求的風險水平。在確定適當的護理水平時會考慮各種風險因素。這些因素可能包括計劃外的醫院訪問頻率、是否按處方拿藥、以及您日常活動需要多少幫助等。

這些服務不會額外收費。

健康照護經理通常會被分配給患有某些持續健康狀況的會員。然而，如果您認為您會因此服務而受益，以幫助您實現健康目標，請致電會員服務，以請求一位健康照護經理。



您的個人護理計劃

作為您的健康計劃，我們致力於幫助您獲得所有必要的服務、信息和協助，以維護或改善您的健康。您的護理團隊可以幫助您制定個人化的護理計劃，以幫助您實現個人健康目標。

示例

健康目標	護理計劃
監控糖尿病	會員的護理計劃可能包括一位健康照護經理，以及糖尿病監測設備，如連續血糖監測器（如適用）。
鍛煉	會員的護理計劃可能包括健身房會員資格和/或根據您的個人需求提供的運動教育。
營養	會員的護理計劃可能包括折扣的膳食計劃，例如 Made Easy Meals，以及關於低脂肪和精製碳水化合物膳食選項的教育，等等。

請致電會員服務或與您的健康照護經理聯繫，立即設計您的個人護理計劃！



過渡護理 (TOC) 計劃

過渡護理 (TOC) 計劃旨在幫助會員從一種護理環境順利無縫地過渡到另一種護理環境，例如進出醫院、專業護理設施、復健中心或家庭保健環境。

健新健保代表將在 1 週內與您聯絡，幫助您完成過渡，確保您在回家前已做好準備。如果您意外入院，請確保您、您的照護者或親人與我們聯絡，以確保您在回家前獲得所需的護理。

家庭保健/護士家訪

有時您的醫生可能會讓護士到您家中為您提供護理。當需要這些服務時，我們將承擔費用。護士將來自持照家庭保健機構或受雇於健新健保。

醫院服務

您的醫院服務在承保範圍內。服務包括住院、門診手術、急診室和其他醫院承保項目。每次當您住院時，請務必通知我們。我們將確保會有合適的醫生為您提供護理。我們將與急診室和醫院醫生合作，使您的就診盡可能高效。

我們的護士會幫助您獲得出院後在家中成功復健所需的所有服務。您的護士將與您討論您回家後會發生什麼，並解釋如果您需要幫助，應在何時以及與誰聯絡。他們將確保您完成所有後續診約，並將幫助您瞭解和獲得您可能需要的藥物。

有關住院所需的任何共付額的更多信息，請參閱您的「福利說明 (EOC)」或致電會員服務部。

專業護理

有時在您住院後，您可能在出院前需要專業護理。在這種情況下，您將被暫時轉診到專業護理設施 (SNF)，直到您能夠出院回家。

在您從 SNF 出院回家三 (3) 天前，您將收到一封關於出院的信函。如果您未準備好離開設施並想暫停出院，該信函將告訴您該怎麼做。SNF 將幫助您傳真您的立即審查請求，Medicare 將做出決定。

如果您擁有全部的 Medi-Cal (Medi-Medi) 承保，Medi-Cal 將支付 Medicare 未承保的任何剩餘費用或共付額。請參閱您的「福利說明 (EOC)」瞭解確切的承保範圍，或致電會員服務部。

有疑問？需要幫助？
聯絡我們的會員服務團隊
1-866-255-4795, TTY 711,
每週 7 天，上午 8 點至晚上 8 點

Medicare - Medi-Cal (Medi-Medi) 承保

如果您同時擁有 Medicare 和 Medi-Cal 保險，您便有權獲得由加州支付的額外福利。以下是此類福利概述：

非處方 (OTC) 藥物

Medi-Cal 承保一些常見的非處方藥，如阿司匹林。如果您的醫生開出處方，這些藥物可能由 Medi-Cal 支付。這些藥物不在您的 Medicare D 部分計劃承保範圍內。作為額外福利的一部分，健新健保將承保您的非處方藥。

失禁用品

如果您有 Medi-Cal 保險，您的醫生可以為您開具處方以獲得這些用品，如尿布。在收到您的處方後，您的提供者將填寫您的訂單並向 Medi-Cal 開具帳單。

助聽器

對於選定的計劃，如果您符合獲得助聽器的標準，您的 Medi-Cal 將為助聽器支付最高 \$1,510 的費用。作為額外福利的一部分，健新健保將承保您的助聽器。

基於社區的成人服務 (CBAS)

CBAS 是一項為擁有 Medi-cal 保險的會員提供特定服務的計劃。在獲得這些服務時，您的健新健保護士/健康照護經理或您的家庭醫生 (PCP) 將為您提供幫助。我們的一些服務包括社會服務、治療、個人護理、膳食、交通和專業護理。我們也為家人和/或照護者提供培訓和支援。

其他州資源

有關其他州資源的信息，請聯絡加州社會服務部 (CDSS)，
網址 cdss.ca.gov/contact-us。



多用途老年人服務計劃 (MSSP)

該計劃為 65 歲及以上且符合 Medi-Cal 資格的失能會員提供家庭和社區服務 (HCBS)。此計劃是護理設施安置的替代方案。MSSP 豁免服務能讓會員安全地生活在家中並提供以下服務：

- 個案管理
- 個人護理服務
- 暫息護理 (家中和家外)
- 保護性監護
- 環境可及性修改
- 住房援助/小型家居維修等
- 交通服務
- 家務服務
- 個人緊急應變系統 (PERS)/通訊裝置
- 成人日托/支持中心/醫療保健
- 膳食服務 - 共餐/送餐到府
- 社會保證/治療諮詢
- 金錢管理
- 溝通服務
- 翻譯/口譯

居家支援服務 (IHSS)

IHSS 計劃適用於擁有 Medi-Cal 保險的會員。IHSS 幫助支付提供給低收入、視障或失能人士的服務費用。該計劃也適用於兒童。該計劃是療養院、住宿和護理設施等家外護理的替代方案。該計劃提供的服務包括陪同就診和對精神障礙者的保護性監護。通過 IHSS 授權的服務包括：

- 房屋打掃
- 膳食準備
- 洗衣
- 雜貨採購
- 個人護理服務 (如大小便護理、沐浴、修容)

長期護理

如果您符合在療養院接受長期護理的醫療標準，您的 Medi-Cal 將支付這些費用。如果需要，健新健保會有一名護士來協助您獲得此福利。

會員諮詢委員會 (MAC)

作為健新健保的會員，您的聲音對我們非常重要。我們非常願意聽取您的意見。目前，我們正在尋找會員加入我們的會員諮詢委員會 (Member Advisory Council)。加入委員會將為您提供獨特的機會，通過分享您的經驗、發表您的意見和提供建議，來幫助改善您的健康計劃。您的意見可以幫助我們改進您的醫療保健體驗，包括醫療護理的可及性、服務的協調性以及消除醫療保健的障礙。

如果您想瞭解更多有關加入該委員會的信息，請發送電子郵件至
MemberServicesStarsPortal@brighthouse.com。

您的投訴權

您有權就您接受的護理質量提出投訴和/或重新審議 (上訴)。如果您認為自己未能得到您有權享受的服務，或者您被要求支付的費用超出您的預期，您可以向健新健保提出申訴或上訴。

上訴和申訴代表會告知您是否可以通過電話或書面方式進行陳述。作為您的計劃提供者，我們可以幫助您整理信息，以便您提出請求。

投訴時限

自讓您不滿的事件發生之日起，您有六十 (60) 個日曆日的時間提出投訴。根據事件原因，我們可能將您的期限延長六十 (60) 天。

如果您的個案需要更多信息，上訴和申訴部會打電話給您。隨後您將收到另一封信函和/或電話，以解釋您的個案結果。如需更多信息，請聯絡會員服務部。

有疑問？需要幫助？聯絡我們的會員服務團隊

1-866-255-4795, TTY 711 每週 7 天, 上午 8 點至晚上 8 點

您的投訴權 接續上頁

瞭解更多信息



致電

1-866-255-4795, TTY 711



服務時間

全年

每週 7 天, 上午 8 點至晚上 8 點



電子郵件

Complaints@UniversalCare.com



傳真

1-657-400-1217



地址

Brand New Day
Attn: Appeals and
Grievances Department
PO Box 93122
Long Beach, CA 90809-9871

您的選擇

如果您的投訴涉及護理質量, 您還可以選擇向 Livanta 提出書面投訴。Livanta 是加州一個獨立質量改進組織 (QIO), 與 Medicare 和 Medicaid Services (CMS) 簽訂了合約, 負責審查 Medicare 受益人的護理質量投訴。

您收到的醫療帳單

福利資料 (EOB) - 您將每月收到一封 EOB, 它不是帳單。它是您的醫療和醫院、處方藥賠付和費用摘要 (類似對帳單)。如果您收到不應由您承擔的醫療帳單, 請立即致電我們的會員服務部。

向我們寄送您的帳單

您可以將您的帳單郵寄給我們並要求付款, 地址為:

Brand New Day
Attn: Claims Department
PO Box 93122
Long Beach, CA 90809-9871

您還可以通過傳真將您的帳單連同您的付款請求一起傳送給我們: **1-657-400-1211**

名錄和有用聯絡人

如需健新健保及其簽約機構的幫助, 請致電以下聯絡人:



會員服務部

1-866-255-4795, TTY 711
每週 7 天, 上午 8 點至晚上 8 點
網址: bndhmo.com
傳真: 1-657-400-1208
郵寄地址: Brand New Day
PO Box 93122
Long Beach, CA 90809-3122



針灸與脊椎按摩治療服務

1-800-678-9133, TTY 1-800-735-2922
週一至週五, 上午 5 點至晚上 8 點
網址: ashlink.com/ASH/brandnewday



上訴與申訴部

1-866-255-4795, TTY 711
傳真: 1-657-400-1217
每週 7 天, 上午 8 點至晚上 8 點
電子郵件: Complaints@UniversalCare.com



健康食品福利

1-877-280-6207, TTY 711,
週一至週日, 上午 8 點至晚上 8 點 當地時間
如需查詢餘額, 請隨時訪問:
BND.NationsBenefits.com



Made Easy Meals 計劃

1-855-868-8655, TTY 711
週一至週五, 上午 8 點至下午 5 點
網址: MadeEasyMeals.com/BNDEnroll



Rewards Plus 計劃

有關可在何處使用獎勵的問題, 請致電健新健保會員服務部, 電話: 1-866-255-4795, TTY 711, 每週 7 天, 上午 8 點至晚上 8 點
如需查詢餘額, 請隨時訪問健新健保會員中心
brandnewdayhmo.com/member



Delta Dental

1-844-282-7638, TTY 711
週一至週日, 上午 8 點至晚上 8 點 (10月1日至3月31日)
週一至週五, 上午 8 點至晚上 8 點 (4月1日至9月30日)
網址: Medicare
www1.deltadentalins.com/brand-new-day-medicare
網址: Medi-Medi
www1.deltadentalins.com/brand-new-day-medi-cal-medicare



健身會員資格

1-888-423-4632, TTY 711
週一至週五, 上午 5 點至下午 5 點
網址: silversneakers.com



Livanta

護理質量投訴
1-877-588-1123, TTY 1-855-887-6668
週一至週五, 上午 9 點至下午 5 點
網址: livantaqio.com



Eyemed (Medical 眼科服務)

1-800-511-1486, TTY 711
週一至週六, 上午 5 點至晚上 11 點, 太平洋時間
週日, 上午 8 點至下午 5 點 太平洋時間 (4月1日至9月30日)
週日, 上午 5 點至晚上 11 點 太平洋時間 (10月1日至3月31日)
網址: member.eyemedvisioncare.com/brandnewday



EXPRESS SCRIPTS®

D 部分處方藥上訴

Express Scripts

電話: 1-877-621-8798, TTY 1-800-899-2114

每週 7 天, 每天 24 小時

網址: express-scripts.com

行政上訴:

Express Scripts

Attn: Medicare Admin Appeals

PO Box 66587

St. Louis, MO 63166-6587

傳真: 1-877-852-4070

臨床上訴:

Express Scripts

Attn: Medicare Appeals

P.O. Box 66588

St. Louis, MO 63166-6588

傳真: 1-877-328-9660



通過 SafeRide 安排行程

1-855-932-5416, TTY 711

週一至週六, 上午 6 點至晚上 8 點 太平洋時間

網址: Brandnewday.member.saferidehealth.com



24/7 護士諮詢熱線

1-888-317-9555, TTY 711

每週 7 天, 每天 24 小時

名錄和有用聯絡人 接續上頁



24/7 Telehealth

1-800-835-2362, TTY 1-855-636-1578

每週 7 天, 每天 24 小時

網址: teladoc.com



NationsHearing

1-877-280-6207, TTY 711

週一至週日, 上午 8 點至晚上 8 點 當地時間

網址: BND.NationsBenefits.com/Hearing



緊急護理

1-866-255-4795, TTY 711

電子郵件: Memberservices@universalcare.com

網址: bndhmo.com/provider-search



非處方用品:

1-877-280-6207, TTY 711

週一至週日, 上午 8 點至晚上 8 點 當地時間

網址: NationsOTC.com/BND

如需非處方用品目錄, 請訪問

NationsOTC.com/BND



Aloecare Health (個人緊急應變系統)

1-844-550-0900, TTY 711

週一至週五, 上午 6 點至下午 6 點, 以及

週六至週日, 上午 7 點至下午 4 點

網址: members.aloecare.com/brandnewday

反歧視聲明

健新健保遵守聯邦和州法律，不會因種族、膚色、原國籍、年齡、精神或身體殘疾、性別、宗教、血統、族裔身份、健康狀況、遺傳信息、婚姻狀態、性別、性別認同或性取向而進行歧視或排斥。

健新健保提供免費的幫助和服務，以幫助殘疾人與我們有效地進行溝通，例如：合格的手語翻譯以及其他格式的書面信息（大型字體、語音版、無障礙電子格式、其他格式）。我們還為母語不是英語的人提供免費的語言服務，例如：合格的翻譯以及其他語言的信息。

如果您需要這些服務，請聯絡健新健保：1-866-255-4795 (TTY 711)。服務時間為：每週 7 天，上午 8 點至晚上 8 點。

如果您需要申訴

如果您認為健新健保未能提供這些服務或根據上述任何非法基礎對您進行了歧視，您可以通過致電、傳真、發送電子郵件或郵寄信函來提出申訴，收件地址如下：

Brand New Day (ATTN: Appeals and Grievances)
PO BOX 93122
Long Beach, CA 90809-9871
電話：1-866-255-4795，TTY: 711
傳真：657-400-1217
電子郵件：Complaints@universalcare.com

民權辦公室-加州醫療保健服務部

您也可以通過電話，書面或電子的方式向加州醫療保健服務部的民權辦公室進行民權投訴：

電話：致電916-440-7370。如果您有聽說障礙，請致電711

書面形式：填寫投訴表格或寄信至：Deputy Director, Office of Civil Rights

Department of Health Care Services—Office of Civil Rights
PO Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413

您可以在下列網站找到投訴表格 http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx

電子方式：您也可以發送電子郵件至 CivilRights@dhcs.ca.gov

民權辦公室-美國衛生及公共服務部 (HHS)

如果您覺得因種族、膚色、原國籍、性別、年齡、或殘疾而遭遇歧視，您可以通過電話，書面或電子的方式向 HHS 提交投訴：

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

電話：1-800-368-1019, TTY: 1-800-537-7697

電子方式：<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>,

投訴表格可以在此獲取：<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>

Multi-Language Insert

Multi-language Interpreter Services

English: We have free interpreter services to answer any questions you may have about our health or drug plan. To get an interpreter, just call us at 1-866-255-4795. Someone who speaks English/Language can help you. This is a free service.

Spanish: Tenemos servicios de intérprete sin costo alguno para responder cualquier pregunta que pueda tener sobre nuestro plan de salud o medicamentos. Para hablar con un intérprete, por favor llame al 1-866-255-4795. Alguien que hable español le podrá ayudar. Este es un servicio gratuito.

Chinese Mandarin: 我们提供免费的翻译服务，帮助您解答关于健康或药物保险的任何疑问。如果您需要此翻译服务，请致电 1-866-255-4795。我们的中文工作人员很乐意帮助您。这是一项免费服务。

Chinese Cantonese: 您對我們的健康或藥物保險可能存有疑問，為此我們提供免費的翻譯服務。如需翻譯服務，請致電 1-866-255-4795。我們講中文的人員將樂意為您提供幫助。這是一項免費服務。

Tagalog: Mayroon kaming libreng serbisyo sa pagsasaling-wika upang masagot ang anumang mga katanungan ninyo hinggil sa aming planong pangkalusugan o panggamot. Upang makakuha ng tagasaling-wika, tawagan lamang kami sa 1-866-255-4795. Maaari kayong tulungan ng isang nakakapagsalita ng Tagalog. Ito ay libreng serbisyo.

French: Nous proposons des services gratuits d'interprétation pour répondre à toutes vos questions relatives à notre régime de santé ou d'assurance-médicaments. Pour accéder au service d'interprétation, il vous suffit de nous appeler au 1-866-255-4795. Un interlocuteur parlant Français pourra vous aider. Ce service est gratuit.

Vietnamese: Chúng tôi có dịch vụ thông dịch miễn phí để trả lời các câu hỏi về chương sức khỏe và chương trình thuốc men. Nếu quý vị cần thông dịch viên xin gọi 1-866-255-4795 sẽ có nhân viên nói tiếng Việt giúp đỡ quý vị. Đây là dịch vụ miễn phí.

German: Unser kostenloser Dolmetscherservice beantwortet Ihren Fragen zu unserem Gesundheits- und Arzneimittelplan. Unsere Dolmetscher erreichen Sie unter 1-866-255-4795. Man wird Ihnen dort auf Deutsch weiterhelfen. Dieser Service ist kostenlos.

Korean: 당사는 의료 보험 또는 약품 보험에 관한 질문에 대해 드리고자 무료 통역 서비스를 제공하고 있습니다. 통역 서비스를 이용하려면 전화 1-866-255-4795 번으로 문의해 주십시오. 한국어를 하는 담당자가 도와 드릴 것입니다. 이 서비스는 무료로 운영됩니다.

Russian: Если у вас возникнут вопросы относительно страхового или медикаментного плана, вы можете воспользоваться нашими бесплатными услугами переводчиков. Чтобы воспользоваться услугами переводчика, позвоните нам по телефону 1-866-255-4795. Вам окажет помощь сотрудник, который говорит по-русски. Данная услуга бесплатная.

Arabic: إننا نقدم خدمات المترجم الفوري المجانية للإجابة عن أي أسئلة تتعلق بالصحة أو جدول الأدوية لدينا. للحصول على مترجم فوري، ليس عليك سوى الاتصال بنا على 1-866-255-4795. سيقوم شخص ما يتحدث العربية بمساعدتك. هذه خدمة مجانية.

Hindi: हमारे स्वास्थ्य या दवा की योजना के बारे में आपके किसी भी प्रश्न के जवाब देने के लिए हमारे पास मुफ्त दुभाषिया सेवाएँ उपलब्ध हैं. एक दुभाषिया प्राप्त करने के लिए, बस हमें 1-866-255-4795 पर फोन करें. कोई व्यक्ति जो हिन्दी बोलता है आपकी मदद कर सकता है. यह एक मुफ्त सेवा है.

Italian: È disponibile un servizio di interpretariato gratuito per rispondere a eventuali domande sul nostro piano sanitario e farmaceutico. Per un interprete, contattare il numero 1-866-255-4795. Un nostro incaricato che parla Italianovi fornirà l'assistenza necessaria. È un servizio gratuito.

Portuguese: Dispomos de serviços de interpretação gratuitos para responder a qualquer questão que tenha acerca do nosso plano de saúde ou de medicação. Para obter um intérprete, contacte-nos através do número 1-866-255-4795. Irá encontrar alguém que fale o idioma Português para o ajudar. Este serviço é gratuito.

French Creole: Nou genyen sèvis entèprèt gratis pou reponn tout kesyon ou ta genyen konsènan plan medikal oswa dwòg nou an. Pou jwenn yon entèprèt, jis rele nou nan 1-866-255-4795. Yon moun ki pale Kreyòl kapab ede w. Sa a se yon sèvis ki gratis.

Polish: Umożliwiamy bezpłatne skorzystanie z usług tłumacza ustnego, który pomoże w uzyskaniu odpowiedzi na temat planu zdrowotnego lub dawkowania leków. Aby skorzystać z pomocy tłumacza znającego język polski, należy zadzwonić pod numer 1-866-255-4795. Ta usługa jest bezpłatna.

Japanese: 当社の健康 健康保険と薬品 処方薬プランに関するご質問にお答えするために、無料の通訳サービスがありますごじます。通訳をご用命になるには 1-866-255-4795 にお電話ください。日本語を話す人 者が支援いたします。これは無料のサービスです。

隱私慣例通知

本通知描述了關於您的醫療信息可能如何被健新健保(“BND”)使用和披露,以及您如何獲得這些信息的訪問權。請仔細閱讀。

在您成為 BND 的會員期間,我們將需要收集、保留和披露關於您和您的健康的不同類型的信息。例如,但不限於,您的姓名、性別、出生日期、家庭地址、電話號碼、婚姻狀況、Medicare 或 Medi-Cal 號碼、您所使用的語言、職業和雇主(如適用)、以及過去的醫療病史。當您成為會員時,我們會從您那裡收集許多這些信息。在某些情況下,我們可能會從父母(對於未成年人的情況)、監護人、保護人或法定代表處收集信息。我們也可能從其他健康計劃、保險公司或醫療團體,以及您曾經接受過醫療服務的醫生、醫院、藥房或其他提供健康保健服務的機構那裡收集有關您的信息。

通常,任何與您個人的過去、現在或未來的身體或心理健康相關的信息,只要可以或可能被識別為您個人,就被視為受保護的健康信息(“PHI”)。根據法律要求,我們必須維護您的 PHI 的隱私和安全,並且除非法律允許,否則我們不得披露您的 PHI。我們還根據法律要求向您提供此隱私慣例通知,解釋我們在收集和保留關於您的 PHI 方面的法定職責和隱私慣例。最後,根據法律要求,如果我們確定您的 PHI 已經受到侵害,我們必須在未經保護的 PHI 發生違規時通知您。

我們有權更改我們的隱私慣例,只要更改符合法律。如果我們對我們的隱私慣例做出任何更改,您將收到一份新的書面隱私慣例通知,解釋這些更改。我們的隱私慣例通知的最新副本可以在我們的網站上查看:<https://www.bndhmo.com/Members/Privacy-Practices-for-Protected-Health-I>。

請注意:此通知僅描述 BND 的隱私慣例。您的醫生或醫療團體,以及您可能接受治療或服務的任何專科護理提供者、醫院、藥房或其他提供者,可能會有自己的通知,描述他們如何維護您的 PHI 的隱私。

收集、使用和披露您的 PHI

我們可能會收集、使用和披露您的 PHI：

- **為了提供或安排護理：**為了提供或安排您的醫療護理，我們可能會使用或披露您的 PHI。例如，當您選擇家庭醫生時，我們將向該醫生提供您的姓名、會員信息以及與您的健康狀況相關的任何信息。我們還可能將您的 PHI 與您的醫生或醫療團體分享，以授權特定類型的治療等目的。
- **為了支付或安排醫療費用：**為了支付或安排您的醫療護理費用，我們可能會使用或披露您的 PHI。例如，我們可能會收到一份包含您的 PHI 的帳單，該帳單是由為您提供護理的醫生發出的。如果這份帳單是我們的責任，我們將支付費用。如果這份帳單是您的醫療團體的責任，我們將將帳單與您的健康信息轉交給醫療團體，以便他們支付費用。
- **為了醫療運營：**我們可能會在醫療運營過程中使用或披露您的 PHI。例如，我們可能會審查您的 PHI 以評估您接受的治療和服務，並評估我們的醫生和其他提供者的表現。我們還可能使用您的 PHI 來管理和協調嚴重的或慢性健康狀況的護理。
- **為了向您提供信息：**為了向您提供有關您的福利和可用服務的信息，我們可能會使用或披露您的 PHI。例如，我們可能會與您聯繫，通知您可能的治療選擇或替代方案，或提供有關管理慢性疾病的教育。
- **為了向家庭成員或朋友提供信息：**我們可能會向參與您的醫療護理或負責支付的家庭成員、朋友或其他人披露您的 PHI，但僅在以下情況下：

a. 您在場，並要求或同意披露；

或者

b. 您不在場，或者您在生理或心理上無法回應，我們認為披露符合您的最佳利益。

- **按照法律要求或允許的方式:**根據法律允許,我們可能會披露您的 PHI,用於許多類型的活動。PHI 可以用於健康監管活動。它還可以用於司法或行政程序,向公共衛生當局披露,出於執法原因,以及向驗尸官、葬禮主任或醫學檢查官(關於死者)。PHI 還可以根據某些原因與器官捐贈團體共享,用於研究,以及為了避免對健康或安全構成嚴重威脅而共享。它可以用於特殊政府職能,用於工傷賠償,以回應美國衛生及公共服務部的請求,並在我們合理相信您可能是虐待、忽視、家庭暴力或其他犯罪的受害者時通知適當當局。PHI 也可以根據法律要求進行披露。儘管 HIPAA 允許我們這樣做,但我們不會使用或披露您的 PHI 進行與籌款相關的活動。

需要書面授權的情況包括:

在某些情況下,我們必須獲得您的書面授權才能使用或披露您的 PHI。在您提供這樣的書面授權後,您有權隨時撤銷它。但是,一旦我們使用或共享您的 PHI,我們無法撤銷您撤銷之前採取的任何行動。有關書面授權的更多信息,請聯繫我們的會員服務部,電話號碼為1-866-255-4795 (711)。需要您事先書面授權的活動包括:

- **心理治療筆記:**我們需要您的授權來使用您的心理治療筆記以進行付款、治療或醫療運營。例如,在我們查看您的心理健康專業人員的任何病歷筆記以評估您的治療之前,我們將需要您的授權。
- **市場營銷:**我們需要您的授權來使用您的 PHI 進行任何市場營銷活動,除非我們與您進行面對面的交流,或者出於獲得促銷禮品的目的。例如,我們不需要您的書面授權來使用您的 PHI 來獎勵您填寫會員護照,但如果 BND 希望推廣一個更適合您的醫療需求的計劃,我們將需要您的書面授權。
- **出售受保護的健康信息:**我們需要您的授權來披露您的 PHI 以換取報酬。用於此用途的授權必須聲明該披露將支付給 BND。例如,如果 BND 希望為對您有關的新治療方法進行研究和開發的組織提供您的 PHI 以換取報酬,則您需要提供書面授權。

維持您信息的保密性

我們致力於保護您的 PHI。我們建立了許多政策和慣例，以確保您的 PHI 得到安全保護。我們使用物理、電子和程序手段來保護您的口頭、書面和電子 PHI。這些安全措施遵循聯邦和州法律。我們保護您的 PHI 的方式包括確保辦公室的安全、需要密碼的計算機、鎖定的存儲區域和文件櫃。我們要求我們的員工通過書面政策和程序來保護 PHI。這些政策限制了訪問 PHI 的員工，只有那些需要 PHI 來完成工作的員工才能訪問。此外，根據法律的要求，我們的承包商和商業夥伴必須在業務正常運作的過程中保護我們分享的數據的隱私。他們不得在沒有您的書面授權的情況下將 PHI 提供給其他人，除非法律允許。

您的權利：

根據法律，您對於保護健康信息的隱私擁有某些權利。這些權利包括：

- 查看和獲取您的受保護健康信息副本的權利。您可能需要支付基於成本的合理複製和郵寄費用。根據法律的要求，BND 將合理努力滿足您對訪問或修改 PHI 的要求。但請注意，BND 並未擁有完整的醫療記錄副本。如果您想查看、獲取副本或更改您的醫療記錄，請聯繫您的醫生或診所。您仍然可以要求查看、獲取副本和更改我們保留的 PHI。
- 您有權要求我們不披露您受保護的健康信息的某些部分。如果我們不同意進行您想要的更改，我們將發送一封信告訴您原因。如果您不同意，您可以要求我們重新審查我們的決定。
- 您有權要求我們僅以某種方式與您聯繫。例如，您可以要求我們僅在工作時與您通話。
- 您有權要求我們更改您受保護的健康信息的某些部分。如果我們不同意進行您想要的更改，我們將發送一封信告訴您原因。如果您不同意，您可以要求我們重新審查我們的決定。
- 您有權要求告知您，我們何時、向誰、出於何種原因以及我們已經披露了您的哪些受保護的健康信息。
- 您有權獲得我們的隱私慣例通知的紙質或電子副本。

如果您有問題或需要投訴, 或認為您的隱私權已被侵犯

如果您對我們的隱私慣例有疑問或需要投訴, 請致電我們的會員服務部, 電話號碼為1-866-255-4795 (711)。

如果您認為您的隱私權已被侵犯, 您可以通過以下方式與我們聯繫:

Annie Hsu Shieh, Senior Compliance Counsel
Compliance Department
Brand New Day
PO Box 93122
Long Beach, CA 90809-9871

您也可以向民權辦公室 (“OCR”) 提出投訴。您的投訴必須以書面形式提交。您可以通過美國郵政或傳真將投訴發送至以下地址:

Office for Civil Rights
U.S. Department of Health & Human Services
90 7th Street, Suite 4-100
San Francisco, CA 94103
傳真: 1-415-437-8329
電話: 1-415-437-8310 (TDD: 1-415-437-8311)

您可以在以下方式獲得有關向 OCR 提交隱私投訴的更多信息:

- 通過電話 - 免費撥打1-866-627-7748
- 上網 - 請訪問<http://www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints/index.html>。

請注意:如果您選擇向 BND 或 OCR 直接投訴有關 BND 的隱私慣例或處理您的受保護健康信息, 法律禁止 BND 因您的投訴而對您採取任何負面行動, 以任何方式報復您。

如有會員資格問題， 請聯絡我們

撥打免費電話

1-866-255-4795, TTY 711

訪問我們的網站

bndhmo.com

服務時間

每週 7 天

上午 8 點至晚上 8 點

地址

P.O. Box 93122

Long Beach, CA 90809-9871

brand new day

HEALTHCARE YOU CAN FEEL GOOD ABOUT