



2026 年 福利摘要

Hawaii

Wellcare 'Ohana Dual Align (HMO-POS D-SNP)

H9916 | 001

Wellcare 'Ohana Dual Align (HMO-POS D-SNP) | 2026 年福利摘要

簡介

本文件是 Wellcare 'Ohana Dual Align (HMO-POS D-SNP) 所承保福利和服務的簡明摘要。其中包括對常見問題的解答、重要聯絡資訊、所提供福利和服務的概述，以及您作為 Wellcare 'Ohana Dual Align (HMO POS D-SNP) 保戶所享有權利的相關資訊。關鍵術語及其定義將在*承保證明*的最後一章按字母順序列出。

目錄

A. 免責聲明	2
B. 常見問題 (FAQ).....	4
C. 承保服務清單	8
D. Wellcare 'Ohana Dual Align (HMO-POS D-SNP) 之外承保的福利.....	23
E. Wellcare 'Ohana Dual Align (HMO-POS D-SNP)、Medicare 和 Medicaid 不承保的服務	24
F. 您身為本計畫保戶的權利.....	24
G. 如何提出投訴或對遭拒的服務提出上訴	26
H. 若您懷疑出現欺詐，該怎麼辦.....	27



如果您有任何疑問，請致電聯絡 Wellcare Dual Align (HMO D-SNP)，電話為 1-888-846-4262 (TTY: 711)。在 10 月 1 日至 3 月 31 日期間，代表的服務時間為周一至週日上午 7:45 至晚上 8 點。在 4 月 1 日至 9 月 30 日期間，代表的服務時間為周一至週五上午 7:45 至晚上 8 點。此為免費電話。有關更多資訊，請瀏覽 go.wellcare.com/OhanaHI。

A. 免責聲明



此為 2026 年 Wellcare 'Ohana Dual Align (HMO POS D-SNP) 所承保健康服務的摘要。這僅為摘要。請查閱**承保證明**瞭解完整的福利清單。您可以致電 1-888-846-4262 (TTY: 711) 獲得**承保證明**的副本。在 10 月 1 日至 3 月 31 日期間，有代表提供服務週一至週日上午 7:45 至晚上 8 點。在 4 月 1 日至 9 月 30 日期間，代表的服務時間為週一至週五上午 7:45 至晚上 8 點。請注意，在 4 月 1 日至 9 月 30 日的非工作時間、週末及聯邦假日期間，我們的自動電話系統可能會接聽您的電話。如果您語音留言，請附上您的姓名和電話號碼，團隊成員將在一 (1) 個工作日內回電給您。您可以在我們的網站 go.wellcare.com/OhanaHI 找到**承保證明**。

- ❖ 'Ohana Health Plan 是由 Wellcare Health Insurance of Arizona, Inc. 提供的計畫。
- ❖ Wellcare 是 Centene Corporation 的 Medicare 品牌，Centene Corporation 是與 Medicare 簽有合約的 HMO、PPO、PFFS 和 PDP 計畫，是經核准的 D 部分贊助者。我們的 D-SNP 計畫與州 Medicaid 計畫簽有合約。能否投保我們的計畫視合約續約情況而定。
- ❖ 根據照護模式審核，Wellcare 'Ohana Dual Align (HMO-POS D-SNP) 已獲得美國國家品質保證委員會 (NCQA) 核准，可在 2028 年之前營運特殊需求計畫 (SNP)。
- ❖ 除非在緊急情況下，網絡外/非簽約醫療服務提供者沒有義務為計畫保戶提供治療。請致電我們的客戶服務部電話號碼或參閱您的**承保證明**，以瞭解更多資訊，包括適用於網絡-外-服務的分攤費用。
- ❖ 如欲進一步瞭解 Medicare 的相關資訊，您可以閱讀 **Medicare 與您 (Medicare & You)** 手冊。該手冊總結了 Medicare 的福利、權益和保障，並且回答了關於 Medicare 的最常見問題。您可以在 Medicare website (www.medicare.gov) 上或致電 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) 獲得。TTY 使用者請致電 1-877-486-2048。
- ❖ 如欲了解有關 Wellcare 'Ohana Dual Align (HMO-POS D-SNP) 的更多資訊，您可以查看 Med-QUEST 部門的網站 medquest.hawaii.gov/en/members-applicants/Dual-Eligible-Special-Needs-Plan 或聯絡 Med-QUEST 部門的監察員辦公室，電話號碼是 1-888-488-7988（免費），TTY 為 711，服務時間為週一至週五上午 7:45 至下午 4:30（國家法定假日除外）。



如果您有任何疑問，請致電聯絡 Wellcare Dual Align (HMO D-SNP)，電話為 1-888-846-4262 (TTY: 711)。在 10 月 1 日至 3 月 31 日期間，代表的服務時間為週一至週日上午 7:45 至晚上 8 點。在 4 月 1 日至 9 月 30 日期間，代表的服務時間為週一至週五上午 7:45 至晚上 8 點。此為免費電話。有關更多資訊，請瀏覽 go.wellcare.com/OhanaHI。

- ❖ 您可以免費獲得本文件的其他版本，如大字版、盲文版或語音版。請撥打免費電話 1-888-846-4262 (TTY： 711) 與我們聯絡，服務時間為週一至週五上午 7:45 至晚上 8 點。在 10 月 1 日至 3 月 31 日期間，代表的服務時間為週一至週日上午 7:45 至晚上 8 點，在 4 月 1 日至 9 月 30 日期間，代表的服務時間為週一至週五上午 7:45 至晚上 8 點。請注意，非工作時間、週末及聯邦假日，自 4 月 1 日起至 9 月 30 日止，我們的自動電話系統可能會接聽您的來電。如果您語音留言，請附上您的姓名和電話號碼，團隊成員將在一 (1) 個工作日內回電給您。此為免費電話。
- ❖ 本文件免費提供中文、韓語、苗語、他加祿語、寮國語、柬埔寨語/高棉語、越南語、夏威夷語、日語、薩摩亞語、泰語、伊洛卡諾語、克倫語、土耳其語、烏茲別克語、緬甸語等版本。
- ❖ 本文件有英語以外的其他語言版本。如需更多資訊，請致電 1-888-846-4262 (TTY： 711) 與我們聯絡。
 - 無論是現在還是未來，如欲隨時以其他語言或格式獲得本文件和其他資料，請致電本頁面底部的保戶服務部。我們將會記錄您的選擇。這稱為「長期申請」。
 - 如果您稍後想要變更語言和/或格式選擇，請致電本頁面底部的電話號碼與保戶服務部聯絡。



如果您有任何疑問，請致電聯絡 Wellcare Dual Align (HMO D-SNP)，電話為 1-888-846-4262 (TTY: 711)。在 10 月 1 日至 3 月 31 日期間，代表的服務時間為週一至週日上午 7:45 至晚上 8 點。在 4 月 1 日至 9 月 30 日期間，代表的服務時間為週一至週五上午 7:45 至晚上 8 點。此為免費電話。有關更多資訊，請瀏覽 go.wellcare.com/OhanaHI。

B. 常見問題 (FAQ)

下表所列為常見問題。

常見問題	解答
什麼是綜合 D-SNP？	綜合 D-SNP 是一項與 Medicare 和 Med-QUEST 部門簽訂合約的健康計畫，向投保人提供 Medicare 和 Medicaid 服務。綜合 D-SNP 將您的醫生、醫院、藥房、居家照護、護理院照護和其他健康照護提供者結合到一個協調的照護系統中。該計畫亦提供照護協調員，可協助您管理您的所有醫療服務提供者和服務。他們會齊心協力提供您所需的照護。
我在 Wellcare 'Ohana Dual Align (HMO POS D-SNP) 獲得的 Medicare 和 Medicaid 福利是否會與現在相同？	您將可從 Wellcare 'Ohana Dual Align (HMO POS D-SNP) 直接獲得 Medicare 和 Medicaid 承保的大部分福利。您將與一個醫療服務提供者團隊合作，他們將幫助您確定哪些服務最符合您的需求。這意味著您目前獲得的某些服務可能會因您的需求以及您醫生和照護團隊的評估而發生變更。您也可以健康計畫之外按照目前相同的方式獲得其他福利，直接從社區照護服務部 (CCS) 或透過 Hawaii 部發育障礙司 (DDD)、成人精神健康司 (AMHD) 以及兒童和青少年精神健康司 (CAMHD) (如適用) 獲得其他福利。 當您投保 Wellcare 'Ohana Dual Align (HMO POS D-SNP) 時，您和您的照護團隊將共同制訂 滿足您健康和支援需求的照護計畫，反映您的個人偏好和目標。 如果您正在服用 Wellcare 'Ohana Dual Align (HMO POS D-SNP) 通常不承保的任何 Medicare Part D 藥物，則如有醫療必要性，您可以獲得臨時性供藥，我們將協助您過渡到另一種藥物，或獲得 Wellcare 'Ohana Dual Align (HMO POS D-SNP) 的例外處理以承保您的藥物。如欲瞭解更多資訊，請撥打本頁面底部的電話號碼與保戶服務部聯絡。



如果您有任何疑問，請致電聯絡 Wellcare Dual Align (HMO D-SNP)，電話為 1-888-846-4262 (TTY: 711)。在 10 月 1 日至 3 月 31 日期間，代表的服務時間為周一至週日上午 7:45 至晚上 8 點。在 4 月 1 日至 9 月 30 日期間，代表的服務時間為周一至週五上午 7:45 至晚上 8 點。此為免費電話。有關更多資訊，請瀏覽 go.wellcare.com/OhanaHI。

常見問題	解答
我是否可以繼續前往我目前的醫生處就診？	通常可以。如果您的醫療服務提供者（包括醫生、醫院、治療師、藥房和其他健康照護提供者）與 Wellcare 'Ohana Dual Align (HMO POS D-SNP) 合作並與我們簽約，您可以繼續前往他們那裡就診。 • 與我們簽約的醫療服務提供者是「網絡內」服務提供者。網絡內服務提供者已加入我們的計畫。這意味著他們接受我們計畫的保戶並提供我們計畫承保的服務。您必須使用 Wellcare 'Ohana Dual Align (HMO-POS D-SNP) 的網絡中的醫療服務提供者。如果您使用的醫療服務提供者或藥房不在我們的網絡中，本計畫可能不會支付這些服務或藥物的費用。 • 若您需要緊急或急診照護或區域外透析服務，則可使用 Wellcare 'Ohana Dual Align (HMO-POS D-SNP) 計畫外的醫療服務提供者。 • 如果您目前正在接受 Wellcare 'Ohana Dual Align (HMO-POS D-SNP) 網絡外醫療服務提供者的治療，或與 Wellcare 'Ohana Dual Align (HMO-POS D-SNP) 網絡外醫療服務提供者建立了關係，請致電保戶服務部以確認是否與其保持聯絡並要求持續照護。 如欲了解您的醫療服務提供者是否在計畫網絡內，請撥打本頁面底部列出的電話號碼與保戶服務部聯絡，或閱讀 Wellcare 'Ohana Dual Align (HMO-POS D-SNP) 計畫網站上的醫療服務提供者和藥房名錄，網址為 go.wellcare.com/2026providerdirecties。 如果您是 Wellcare 'Ohana Dual Align (HMO-POS D-SNP) 的新保戶，我們將與您共同制訂滿足您需求的個人化照護計畫。



如果您有任何疑問，請致電聯絡 Wellcare Dual Align (HMO D-SNP)，電話為 1-888-846-4262 (TTY: 711)。在 10 月 1 日至 3 月 31 日期間，代表的服務時間為周一至週日上午 7:45 至晚上 8 點。在 4 月 1 日至 9 月 30 日期間，代表的服務時間為周一至週五上午 7:45 至晚上 8 點。此為免費電話。有關更多資訊，請瀏覽 go.wellcare.com/OhanaHI。

常見問題	解答
什麼是 Wellcare 'Ohana Dual Align (HMO-POS D-SNP) 照護協調員？	Wellcare 'Ohana Dual Align (HMO-POS D-SNP) 照護協調員是您可聯絡的一位主要人員。該名人員可幫助管理您的所有醫療服務提供者及服務，並確保您獲得所需的服務，包括以下這些： • 'Ohana 的健康協調團隊會幫助您更好地了解您的醫療病症，以及如何使用醫療計畫服務。我們的健康協調員由健康照護專業人員領導，例如護士、社工和行為健康專科醫生。他們評估您的風險因素、制訂個人治療計畫、確立治療目標、監測結果並評估個別化照護計畫的可能修訂。此方案可增強您從醫療服務提供者處獲得的照護。它不會取代任何服務。如果我們認為您會因有人協助進行照護而受益，我們將要求您與健康協調員合作。 • 欲知詳情，請撥打保戶服務部免費電話 1-888-846-4262 並諮詢健康協調團隊。TTY 使用者可致電 711。
什麼是長期服務和支援 (LTSS)？	長期服務與支援是為需要援助完成洗澡、如廁、穿衣、煮飯及服藥等日常活動的人士提供的幫助。其中大部分服務將在您的家中或社區中提供，但也可以在護理院或醫院提供。
如果 Wellcare 'Ohana Dual Align (HMO-POS D-SNP) 的網絡內服務提供者均無法提供我所需的服務，該怎麼辦？	我們的網絡內服務提供者可以提供大部分服務。如您需要某項服務，但我們的網絡並不提供，Wellcare 'Ohana Dual Align (HMO-POS D-SNP) 將支付網絡外服務提供者的費用。
Wellcare 'Ohana Dual Align (HMO-POS D-SNP) 在哪些區域提供服務？	本計畫的服務區域包括：Hawaii、Honolulu、Kauai、Maui 縣以及 Hawaii。您必須居住在上述任一區域才可加入此計畫。



如果您有任何疑問，請致電聯絡 Wellcare Dual Align (HMO D-SNP)，電話為 1-888-846-4262 (TTY: 711)。在 10 月 1 日至 3 月 31 日期間，代表的服務時間為周一至週日上午 7:45 至晚上 8 點。在 4 月 1 日至 9 月 30 日期間，代表的服務時間為周一至週五上午 7:45 至晚上 8 點。此為免費電話。有關更多資訊，請瀏覽 go.wellcare.com/OhanaHI。

常見問題	解答
什麼是預先授權？	預先授權是指您在獲得服務之前必須取得 Wellcare 'Ohana Dual Align (HMO-POS D-SNP) 的核准，才能在我們的網絡外尋求服務或獲得我們網絡通常不承保的服務。如果您未獲得預先授權，Wellcare 'Ohana Dual Align (HMO-POS D-SNP) 可能不會承保服務、程序、物品或藥物。 若您 需要緊急或急診照護或區域外透析服務，則無需獲得預先授權。Wellcare 'Ohana Dual Align (HMO-POS D-SNP) 可以提供您或您的醫療服務提供者一份服務或程序的清單，這些服務或程序需要您在提供服務之前先獲得 Wellcare 'Ohana Dual Align (HMO-POS D-SNP) 的預先授權。 請參閱承保證明第 3 章瞭解有關預先授權的更多資訊。請參閱承保證明第 4 章的給付表，瞭解需要預先授權的服務。 如果您對特定服務、程序、物品或藥物是否需要預先授權有疑問，請撥打本頁面底部的電話號碼與保戶服務部聯絡以尋求幫助。
我是否需要為 Wellcare 'Ohana Dual Align (HMO-POS D-SNP) 支付月費（亦稱為保費）？	不需要。由於您擁有 Medicaid，您無需為健康保險支付任何月保費，包括您的 Medicare Part B 保費。
作為 Wellcare 'Ohana Dual Align (HMO-POS D-SNP) 的保戶，我是否需要支付自付額？	否。您無需在 Wellcare 'Ohana Dual Align (HMO-POS D-SNP) 支付自付額。
作為 Wellcare 'Ohana Dual Align (HMO-POS D-SNP) 的保戶，我為醫療服務支付的最高自付額是多少？	Wellcare 'Ohana Dual Align (HMO-POS D-SNP) 的醫療服務沒有分攤費用，因此您的年度自費額為 \$0。



如果您有任何疑問，請致電聯絡 Wellcare Dual Align (HMO D-SNP)，電話為 1-888-846-4262 (TTY: 711)。在 10 月 1 日至 3 月 31 日期間，代表的服務時間為周一至週日上午 7:45 至晚上 8 點。在 4 月 1 日至 9 月 30 日期間，代表的服務時間為周一至週五上午 7:45 至晚上 8 點。此為免費電話。有關更多資訊，請瀏覽 go.wellcare.com/OhanaHI。

C. 承保服務清單

下表簡述了您可能需要的服務、您的費用及與福利相關的規則。

健康需求或疑慮	您可能需要的服務	您須支付的網絡內服務提供者費用	限制、例外情況及福利資訊（與福利相關的規則）
您需要住院照護	住院	\$0	除非遇到緊急情況，您的健康照護提供者必須將您的入院情況告知計畫。 除非在緊急情況下，否則可能需要預先授權。
	門診醫院服務，包括觀察	\$0	可能需要取得預先授權。
	非住院性手術中心 (ASC) 服務	\$0	可能需要取得預先授權。
	醫生或外科醫生照護	\$0	可能需要取得預先授權。
您想要醫生	治療受傷或疾病的就診	\$0	
	預防您生病的照護，例如流感疫苗和檢查癌症的篩檢	\$0	
	保健就診，例如身體檢查	\$0	
	「歡迎投保 Medicare」（預防性就診，僅限一次）	\$0	
	專科醫生照護	\$0	可能需要取得預先授權。
您需要急診照護 （續下一頁）	急診室服務	\$0	急診室服務不需要轉診或預先授權，可以在網絡內或網絡外機構提供。 全球急診服務的共付額為 \$115。您每年的全球急診和緊急護理服務承保額上限為 \$50,000。



如果您有任何疑問，請致電聯絡 Wellcare Dual Align (HMO D-SNP)，電話為 1-888-846-4262 (TTY: 711)。在 10 月 1 日至 3 月 31 日期間，代表的服務時間為周一至週日上午 7:45 至晚上 8 點。在 4 月 1 日至 9 月 30 日期間，代表的服務時間為周一至週五上午 7:45 至晚上 8 點。此為免費電話。有關更多資訊，請瀏覽 go.wellcare.com/OhanaHI。

健康需求或疑慮	您可能需要的服務	您須支付的網絡內服務提供者費用	限制、例外情況及福利資訊（與福利相關的規則）
您需要急診照護（續）	緊急護理	\$0	緊急護理服務不需要轉診或預先授權。您可以在網絡內服務提供者處獲得緊急護理服務，如果網絡內服務提供者暫時不可用或無法提供，您可以在網絡外服務提供者處獲得。 全球急診服務的共付額為 \$115。您每年的全球急診和緊急護理服務承保額上限為 \$50,000。
您需要進行醫療檢測	診斷放射服務（例如 X 光檢查或 CAT 掃描或 MRI 等其他造影服務）	\$0	可能需要取得預先授權。
	化驗室檢測和診斷程序，例如驗血	\$0	可能需要取得預先授權。
您需要聽力/聽覺服務	聽力篩檢	\$0	每年僅限 1 次檢查。 可能需要取得預先授權。
	助聽器	\$0	我們的計畫還承保您的 Medicare 承保範圍內的以下助聽器： 驗配/評估 - 每年 1 次 助聽器 - 每年 2 個（每隻耳朵 1 個），每個助聽器補貼上限為 \$500 可能需要取得預先授權。



如果您有任何疑問，請致電聯絡 Wellcare Dual Align (HMO D-SNP)，電話為 1-888-846-4262 (TTY: 711)。在 10 月 1 日至 3 月 31 日期間，代表的服務時間為周一至週日上午 7:45 至晚上 8 點。在 4 月 1 日至 9 月 30 日期間，代表的服務時間為周一至週五上午 7:45 至晚上 8 點。此為免費電話。有關更多資訊，請瀏覽 go.wellcare.com/OhanaHI。

健康需求或疑慮	您可能需要的服務	您須支付的網絡內服務提供者費用	限制、例外情況及福利資訊（與福利相關的規則）
您需要牙科照護 （續下一頁）	牙科檢查和預防性照護	\$0	如欲了解有關您的 Medicaid 牙科福利和醫療服務提供者的更多資訊，請瀏覽： https://www.hawaiidentalsservice.com/plans/medicaid 根據您的 Medicare 福利，我們的計畫還承保常規牙科照護。您可以使用網絡內或網絡外牙醫來取得例行性牙科照護（非 Medicare 承保服務）。如果您使用網絡外服務提供者，您將為承保服務支付 25% 的共同保險金。網絡外服務提供者並未簽約接受計畫付款作為全額付款。他們向您收取的費用可能會超過計畫支付的費用。 承保的預防性服務包括： • 其他診斷服務 - 每天 1 次至 1 計畫年 • 其他預防性服務 - 每天 1 次至 1 年 可能需要取得預先授權。



如果您有任何疑問，請致電聯絡 Wellcare Dual Align (HMO D-SNP)，電話為 1-888-846-4262 (TTY: 711)。在 10 月 1 日至 3 月 31 日期間，代表的服務時間為周一至週日上午 7:45 至晚上 8 點。在 4 月 1 日至 9 月 30 日期間，代表的服務時間為周一至週五上午 7:45 至晚上 8 點。此為免費電話。有關更多資訊，請瀏覽 go.wellcare.com/OhanaHI。

健康需求或疑慮	您可能需要的服務	您須支付的網絡內服務提供者費用	限制、例外情況及福利資訊（與福利相關的規則）
您需要牙科照護（續）	修復和緊急牙科照護	\$0	如欲了解有關您的 Medicaid 牙科福利和醫療服務提供者的更多資訊，請瀏覽： https://www.hawaiidentalsservice.com/plans/medicaid 根據您的 Medicare 福利，我們的計畫還承保常規牙科照護。您可以使用網絡內或網絡外牙醫來取得例行性牙科照護（非 Medicare 承保服務）。如果您使用網絡外服務提供者，您將為承保服務支付 25% 的共同保險金。網絡外服務提供者並未簽約接受計畫付款作為全額付款。他們向您收取的費用可能會超過計畫支付的費用。 該計畫包括每個計畫年度最高 \$3,000 的所有網絡內和網絡外承保例行性綜合牙科服務承保。 承保的綜合服務包括： • 修復服務* • 根管治療* • 牙周病* • 牙修復，可移動和固定* • 口腔和上頷面手術* • 一般輔助性服務* *福利頻率限制因您接受的服務而異。請參閱承保證明了解更多詳細資訊。 可能需要取得預先授權。



如果您有任何疑問，請致電聯絡 Wellcare Dual Align (HMO D-SNP)，電話為 1-888-846-4262 (TTY: 711)。在 10 月 1 日至 3 月 31 日期間，代表的服務時間為周一至週日上午 7:45 至晚上 8 點。在 4 月 1 日至 9 月 30 日期間，代表的服務時間為周一至週五上午 7:45 至晚上 8 點。此為免費電話。有關更多資訊，請瀏覽 go.wellcare.com/OhanaHI。

健康需求或疑慮	您可能需要的服務	您須支付的網絡內服務提供者費用	限制、例外情況及福利資訊（與福利相關的規則）
您需要眼科照護	眼睛檢查	\$0	可能需要取得預先授權。
	眼鏡或隱形眼鏡	\$0	我們的計畫還根據您的 Medicare 承保範圍承保以下各項的眼鏡： 每年最高 \$100 的隱形眼鏡和眼鏡（鏡片和/或鏡框）合併津貼。 可能需要取得預先授權。
	其他視力照護	\$0	視力硬件升級包括任何鏡片選項（例如色彩和鍍膜）都屬於承保範圍。 可能需要取得預先授權。
您需要行為健康服務	行為 健康服務	\$0	可能需要取得預先授權。 有關專業的行為健康服務，請參閱第 D 部分的社區護理服務 (CCS)。CCS 向患有嚴重精神疾病 (SMI) 和/或嚴重持續精神疾病 (SPMI) 的符合資格的 Medicaid 成年保戶提供專業行為健康服務。
	向需要行為健康服務的人士提供的住院和門診照護以及社區服務	\$0	可能需要取得預先授權。 有關專業的行為健康服務，請參閱第 D 部分的社區護理服務 (CCS)。CCS 向患有嚴重精神疾病 (SMI) 和/或嚴重持續精神疾病 (SPMI) 的符合資格的 Medicaid 成年保戶提供專業行為健康服務。



如果您有任何疑問，請致電聯絡 Wellcare Dual Align (HMO D-SNP)，電話為 1-888-846-4262 (TTY: 711)。在 10 月 1 日至 3 月 31 日期間，代表的服務時間為周一至週日上午 7:45 至晚上 8 點。在 4 月 1 日至 9 月 30 日期間，代表的服務時間為周一至週五上午 7:45 至晚上 8 點。此為免費電話。有關更多資訊，請瀏覽 go.wellcare.com/OhanaHI。

健康需求或疑慮	您可能需要的服務	您須支付的網絡內服務提供者費用	限制、例外情況及福利資訊（與福利相關的規則）
您需要物質使用障礙服務	物質使用障礙服務	\$0	可能需要取得預先授權。
您需要住在一個別人可以輔助您生活的地方	專業護理照護	\$0	可能需要取得預先授權。
	護理院照護	\$0	
	成人寄養照護和團體成人寄養照護	\$0	
您在發生中風或意外後需要治療	職能治療、物理治療及言語治療	\$0	可能需要取得預先授權。
您在獲得健康服務時需要幫助	救護車服務	\$0	可能需要取得預先授權。
	緊急情況運送	\$0	
	前往醫療約診和服務地點的交通運輸服務	\$0	
您需要治療疾病或病症的藥物 （續下一頁）	Medicare Part B 藥物	\$0	B 部分藥物包括由您的醫生在其診所提供的藥物、部分口服抗癌藥物以及部分需配合特定醫療設備使用的藥物。請閱讀 <i>承保證明</i> 瞭解有關這些藥物的更多資訊。 可能需要取得預先授權。



如果您有任何疑問，請致電聯絡 Wellcare Dual Align (HMO D-SNP)，電話為 1-888-846-4262 (TTY: 711)。在 10 月 1 日至 3 月 31 日期間，代表的服務時間為周一至週日上午 7:45 至晚上 8 點。在 4 月 1 日至 9 月 30 日期間，代表的服務時間為周一至週五上午 7:45 至晚上 8 點。此為免費電話。有關更多資訊，請瀏覽 go.wellcare.com/OhanaHI。

健康需求或疑慮	您可能需要的服務	您須支付的網絡內服務提供者費用	限制、例外情況及福利資訊（與福利相關的規則）
您需要治療疾病或病症的藥物 （續）	Medicare Part D 藥物 層級 1：（首選副廠藥） 層級 2：（副廠藥） 層級 3：（首選原廠藥） 層級 4：（非首選藥物） 層級 5：（特殊層級） 層級 6：（精選照護藥物）	\$0 共付額，最多 100 天藥量。 35 至 100 天藥量的郵購藥房共付額為 \$0。	承保的藥物類型可能有限制。請參閱 Wellcare 'Ohana Dual Align (HMO-POS D-SNP) 的 承保藥物清單（藥物清單） 瞭解更多資訊。 某些處方藥可能需要預先授權，或者可能要求您先嘗試另一種藥物。供藥量限制可能適用。 層級 5 藥物每次配藥僅限 30 天藥量。 透過郵購和特定零售藥房可以獲得某些藥物的延長天數供藥量。如欲瞭解更多資訊，請參閱我們的 承保藥物清單 檢視供藥天數可延長的藥物。
	非處方 (OTC) 藥	\$0	承保的藥物類型可能有限制。請參閱 Wellcare 'Ohana Dual Align (HMO-POS D-SNP) 的 承保藥物清單（藥物清單） 瞭解更多資訊。 非處方項目現在屬於 Wellcare Spendables® 的承保範圍。請參閱本表中的 Wellcare Spendables® 部分瞭解更多資訊。
您需要恢復健康的協助 或者有其他特殊健康需求	復健服務	\$0	可能需要取得預先授權。
	居家照護醫療設備	\$0	可能需要取得預先授權。
	透析服務	\$0	



如果您有任何疑問，請致電聯絡 Wellcare Dual Align (HMO D-SNP)，電話為 1-888-846-4262 (TTY: 711)。在 10 月 1 日至 3 月 31 日期間，代表的服務時間為周一至週日上午 7:45 至晚上 8 點。在 4 月 1 日至 9 月 30 日期間，代表的服務時間為周一至週五上午 7:45 至晚上 8 點。此為免費電話。有關更多資訊，請瀏覽 go.wellcare.com/OhanaHI。

健康需求或疑慮	您可能需要的服務	您須支付的網絡內服務提供者費用	限制、例外情況及福利資訊（與福利相關的規則）
您需要足部護理	足部治療服務	\$0	可能需要取得預先授權。
	矯形服務	\$0	
您需要耐用醫療設備 (DME) 備註： 此表並非承保 DME 的完整清單。如需完整清單，請聯絡保戶服務部或參閱 承保證明第 4 章 。	輪椅、拐杖和助行器	\$0	可能需要取得預先授權。
	噴霧器	\$0	可能需要取得預先授權。
	氧氣設備和用品	\$0	可能需要取得預先授權。
您需要居家生活輔助（續下一頁）	居家健康服務	\$0	這些服務僅在 The State of Hawaii Med-QUEST 部門確定您需要長期照護時可用。 可能需要取得預先授權。
	住家維護，例如扶手和坡道	\$0	這些服務僅在 The State of Hawaii Med-QUEST 部門確定您需要長期照護時可用。 需要預先授權。不包括對保戶沒有直接醫療或治療福利的住宅變更或改善。
	成人日間健康、成人日間照護或其他支援服務	\$0	這些服務僅在 The State of Hawaii Med-QUEST 部門確定您需要長期照護時可用。 需要預先授權。



如果您有任何疑問，請致電聯絡 Wellcare Dual Align (HMO D-SNP)，電話為 1-888-846-4262 (TTY: 711)。在 10 月 1 日至 3 月 31 日期間，代表的服務時間為週一至週日上午 7:45 至晚上 8 點。在 4 月 1 日至 9 月 30 日期間，代表的服務時間為週一至週五上午 7:45 至晚上 8 點。此為免費電話。有關更多資訊，請瀏覽 go.wellcare.com/OhanaHI。

健康需求或疑慮	您可能需要的服務	您須支付的網絡內服務提供者費用	限制、例外情況及福利資訊（與福利相關的規則）
您需要居家生活輔助（續）	送餐到府	\$0	這些服務僅在 The State of Hawaii Med-QUEST 部門確定您需要長期照護時可用。 需要預先授權和照護等級要求。
	個人照護陪同服務	\$0	經健康協調員授權，可能會屬於承保範圍，承保範圍包括在關鍵日常活動中需要幫助的保戶，以防止健康狀況惡化並將他們留在家中。某些等級的服務必須由具有適用技能的居家護理助理員 (HHA)、個人照護助理 (PCA)、認證助理護士 (CNA) 或護士助理 (NA)。 需要預先授權。
其他服務（續下一頁）	脊椎推拿治療服務	\$0	可能需要取得預先授權。
	糖尿病用品和服務	\$0	在必要時承保治療鞋或治療墊。 糖尿病血糖儀和用品僅限在藥房獲得的 Accu-Chek™ Guide 和 True Metrix™。除非預先授權，否則不承保其他品牌和連續血糖監測系統。 供藥量限制可能適用。 可能需要取得預先授權。
	假體服務	\$0	可能需要取得預先授權。
	放射線治療	\$0	可能需要取得預先授權。
	協助管理您疾病的服務	\$0	



如果您有任何疑問，請致電聯絡 Wellcare Dual Align (HMO D-SNP)，電話為 1-888-846-4262 (TTY: 711)。在 10 月 1 日至 3 月 31 日期間，代表的服務時間為周一至週日上午 7:45 至晚上 8 點。在 4 月 1 日至 9 月 30 日期間，代表的服務時間為周一至週五上午 7:45 至晚上 8 點。此為免費電話。有關更多資訊，請瀏覽 go.wellcare.com/OhanaHI。

健康需求或疑慮	您可能需要的服務	您須支付的網絡內服務提供者費用	限制、例外情況及福利資訊（與福利相關的規則）
其他服務 （續）（續下一頁）	通識教育發展 (GED) 或 Hawaii HiSET 考試	\$0	如果您年滿 18 歲且沒有高中文憑，可以免費參加 GED® 或 HiSET® 測試。請瀏覽我們的網站以了解更多資訊，並在準備測試時尋求幫助。
	非處方 (OTC) 用品	\$0	OTC 福利提供給每位戶主。每月 \$10 的津貼如未使用，將結轉，資金在該曆年年底將保持可用。您可以從 200 多種商品中進行選擇，例如尿布、止痛藥、老花鏡、牙科套件等。這些物品將直接郵寄到您家。
	哮喘呼吸空間計畫	\$0	作為我們呼吸空間計畫的一部分，合格保戶在符合標準時可以獲得以下所有物品和服務，以幫助減輕其哮喘症狀，並營造一個更安全的環境： - 低過敏被褥： • 用品包括床墊和枕套。 • 每位保戶每年限 \$100。 • 寢具必須透過 'Ohana 照護協調員訂購。 - 地毯清潔： • 為合格的哮喘保戶提供地毯清潔服務。 • 每個計畫年度兩次地毯清潔。



如果您有任何疑問，請致電聯絡 Wellcare Dual Align (HMO D-SNP)，電話為 1-888-846-4262 (TTY: 711)。在 10 月 1 日至 3 月 31 日期間，代表的服務時間為周一至週日上午 7:45 至晚上 8 點。在 4 月 1 日至 9 月 30 日期間，代表的服務時間為周一至週五上午 7:45 至晚上 8 點。此為免費電話。有關更多資訊，請瀏覽 go.wellcare.com/OhanaHI。

健康需求或疑慮	您可能需要的服務	您須支付的網絡內服務提供者費用	限制、例外情況及福利資訊（與福利相關的規則）
其他服務 （續）（續下一頁）			- HEPA 過濾式吸塵器： • 為合格的哮喘保戶提供帶有高效微粒空氣 (HEPA) 過濾器的吸塵器，該過濾器可以捕獲污染物，並可能有助於緩解過敏。 • 限一份。 - 過敏口罩： • 提供防過敏口罩，以抵禦空氣污染。 - 營養教育諮詢
	動態血壓監測	\$0	有高血壓（也稱為高血壓）風險的合資格保戶可以戴上血壓袖帶，以在家中檢查血壓。
	WeightWatchers®	\$0	'Ohana 將向符合資格的保戶提供兩次 WeightWatchers® 的 6- 個月保戶資格。保戶應由醫療服務提供者轉診。WeightWatchers® 可在線上、當面或兩者混合取得。 - 需要個案管理或疾病管理部門的核准。 - 年滿 18 歲，BMI 等於或大於 25。



如果您有任何疑問，請致電聯絡 Wellcare Dual Align (HMO D-SNP)，電話為 1-888-846-4262 (TTY: 711)。在 10 月 1 日至 3 月 31 日期間，代表的服務時間為周一至週日上午 7:45 至晚上 8 點。在 4 月 1 日至 9 月 30 日期間，代表的服務時間為周一至週五上午 7:45 至晚上 8 點。此為免費電話。有關更多資訊，請瀏覽 go.wellcare.com/OhanaHI。

健康需求或疑慮	您可能需要的服務	您須支付的網絡內服務提供者費用	限制、例外情況及福利資訊（與福利相關的規則）
其他服務 （續）（續下一頁）	疼痛管理計畫	\$0	此計畫可協助合格保戶管理慢性疼痛。如果符合標準，則需要預先授權。有限制（對於下列服務，每年總共 20 次就診）。 - 針灸是一種使用針頭刺激身體某些部位的治療方法。有助於減輕疼痛並治療其他醫療病症。 - 按摩療法是指專科醫生使用身體軟組織（例如肌肉、結締組織、肌腱和韌帶）以幫助控制疼痛。 - 脊椎推拿治療是由持照的脊椎治療醫師對脊椎進行操縱以治療疼痛。
	看護配套	\$0	'Ohana 向活躍保戶的護理人員提供的服務包括： - 電話號碼。 - 紀念品袋。 - 看護教育資料。 - 看護日誌。 - 有關支援團體的資訊。
	適應訓練服務	\$0	可能需要取得預先授權。
	機構服務	\$0	這些服務是長期服務和支援福利的一部分。 可能需要取得預先授權。



如果您有任何疑問，請致電聯絡 Wellcare Dual Align (HMO D-SNP)，電話為 1-888-846-4262 (TTY: 711)。在 10 月 1 日至 3 月 31 日期間，代表的服務時間為周一至週日上午 7:45 至晚上 8 點。在 4 月 1 日至 9 月 30 日期間，代表的服務時間為周一至週五上午 7:45 至晚上 8 點。此為免費電話。有關更多資訊，請瀏覽 go.wellcare.com/OhanaHI。

健康需求或疑慮	您可能需要的服務	您須支付的網絡內服務提供者費用	限制、例外情況及福利資訊（與福利相關的規則）
其他服務 （續）（續下一頁）	慢性病特殊補充福利 (SSBCI) 所提及的福利是慢性病特別補充福利的一部分。並非所有保戶都符合資格。除了高風險之外，您還必須患有以下一種或多種慢性病況：癌症、心血管疾病、慢性且致殘的精神醫療病症、慢性肺部疾病、糖尿病。還有其他符合條件的病況未列出。無法僅依據您的病況保證您有資格獲得此項福利。在提供福利之前，必須符合所有適用的資格要求。有關詳細資訊，請聯絡我們或參閱計畫的承保證明。	\$0	如有資格，您可以將 Wellcare Spendables® 津貼用於購買下列其他福利。一旦確定符合資格，這些擴展福利將在 7-10 個工作日內提供。請參閱本表中的 Wellcare Spendables® 部分瞭解有關 Wellcare Spendables® 卡的更多資訊。您的卡津貼可用於： ● 加油自助支付 - 您可以使用您的卡直接在加油站支付加油費。該卡不能用於在收銀台當面付款。使用您的卡時不得超出可用津貼金額。 ● 健康食品 - 您可以使用您的卡在簽約的零售商處購買健康食品和農產品。符合資格的食品雜貨可能提供送貨選項。透過線上入口網站可以訂購預製膳食。 ● 居家協助和安全物品 - 您可以使用您的卡幫助支付害蟲和昆蟲控制費用。您的卡也可以用於居家協助和安全用品，包括安裝。登入保戶入口網站以購買接受的物品並檢視合資格的服務。 ● 租金補助 - 您可以使用您的卡來幫助支付房屋租金。 ● 水電費補助 - 您可以使用您的卡來幫助支付您家的水電費。您的卡可用於支付水電費，包括水、取暖油和天然氣、電、垃圾、有線電視服務（不包括串流媒體服務）、固網電話或行動電話和網際網路。



如果您有任何疑問，請致電聯絡 Wellcare Dual Align (HMO D-SNP)，電話為 1-888-846-4262 (TTY: 711)。在 10 月 1 日至 3 月 31 日期間，代表的服務時間為周一至週日上午 7:45 至晚上 8 點。在 4 月 1 日至 9 月 30 日期間，代表的服務時間為周一至週五上午 7:45 至晚上 8 點。此為免費電話。有關更多資訊，請瀏覽 go.wellcare.com/OhanaHI。

健康需求或疑慮	您可能需要的服務	您須支付的網絡內服務提供者費用	限制、例外情況及福利資訊（與福利相關的規則）
其他服務 （續）（續下一頁）	Wellcare Spendables®	\$0	您將收到每月 \$120 預存在您的 Wellcare Spendables® 卡中，可用於購買 OTC 用品、牙科、視力和聽力服務。您未使用的每月津貼將結轉至下個月，並在計畫年度結束時到期。 您的卡津貼可用於： 非處方物品 (OTC) - 您可以在簽約零售點使用您的卡，也可以透過行動應用程式使用，或登入您的保戶入口網站下單以送貨上門。承保物品的範例包括原廠和副廠非處方項目、維生素、止痛藥、感冒藥和抗過敏藥以及糖尿病物品。 牙科、視力和聽力 - 您可以使用您的卡來幫助減少符合資格的牙科、視力和/或聽力服務的自付費用。 下文提及的福利是 SSBCI 的一部分。並非所有保戶都符合資格。您必須符合以下計畫福利的資格標準。 <u>如果符合資格，您的卡津貼也可用於：</u> • 加油自助支付 • 健康食品 • 居家協助和安全物品 • 害蟲防治用品和服務 • 租金補助 • 水電費補助



如果您有任何疑問，請致電聯絡 Wellcare Dual Align (HMO D-SNP)，電話為 1-888-846-4262 (TTY: 711)。在 10 月 1 日至 3 月 31 日期間，代表的服務時間為周一至週日上午 7:45 至晚上 8 點。在 4 月 1 日至 9 月 30 日期間，代表的服務時間為周一至週五上午 7:45 至晚上 8 點。此為免費電話。有關更多資訊，請瀏覽 go.wellcare.com/OhanaHI。

健康需求或疑慮	您可能需要的服務	您須支付的網絡內服務提供者費用	限制、例外情況及福利資訊（與福利相關的規則）
其他服務 （續）			有關這些福利的詳細資訊，請參閱本表中的慢性病特殊補充福利 (SSBCI)。 如欲瞭解更多資訊、限制和排除項目，請參閱您的 承保證明 。
	My Wellcare Rewards	\$0	有了 My Wellcare Rewards ，您可以透過我們的保戶入口網站完成合格的健康活動和入口網站活動來賺取最高 \$100。 獎勵將預存到您的 Wellcare Spendables [®] 卡中。

上述福利摘要僅供參考之用，並非完整的福利清單。如欲了解有關您福利的完整清單和更多資訊，您可以閱讀 Wellcare 'Ohana Dual Align (HMO-POS D-SNP) **承保證明**。如果您沒有**承保證明**，請撥打本頁面底部的電話號碼與 Wellcare 'Ohana Dual Align (HMO-POS D-SNP) 保戶服務部聯絡索取。如果您有任何疑問，也可以致電保戶服務部或瀏覽 go.wellcare.com/OhanaHI。



如果您有任何疑問，請致電聯絡 Wellcare Dual Align (HMO D-SNP)，電話為 1-888-846-4262 (TTY: 711)。在 10 月 1 日至 3 月 31 日期間，代表的服務時間為周一至週日上午 7:45 至晚上 8 點。在 4 月 1 日至 9 月 30 日期間，代表的服務時間為周一至週五上午 7:45 至晚上 8 點。此為免費電話。有關更多資訊，請瀏覽 go.wellcare.com/OhanaHI。

D. Wellcare 'Ohana Dual Align (HMO-POS D-SNP) 之外承保的福利

您可以獲得的某些服務不屬於 Wellcare 'Ohana Dual Align (HMO-POS D-SNP) 的承保範圍，但屬於 Medicare、Medicaid 或州或縣機構的承保範圍的服務。此表並非完整清單。請撥打本頁面底部的電話號碼與保戶服務部聯絡，以瞭解這些服務。

Medicare、Medicaid 或州機構承保的其他服務	您的費用
牙科服務	\$0
智力和發育障礙居家與社區型服務 Medicaid 豁免計畫 (Hawaii 衛生部發育障礙司)	\$0
Hawaii 州器官和組織移植 (SHOTT)	\$0
Wellcare 'Ohana Dual Align (HMO-POS D-SNP) 以外承保的某些安寧照護服務	\$0
適用於 21 歲以下兒童和青少年的早期定期篩檢、診斷和治療 (EPSDT) 計畫	\$0
Community Care Services (CCS) 計畫提供的專業行為健康服務 專業行為健康服務由社區照護服務 (CCS) 計畫提供。此計畫除了 Medicaid 健保計畫承保的基本行為健康服務外，還向被診斷出患有符合資格的嚴重精神疾病 (SMI) 和/或嚴重持續性精神疾病 (SPMI) 的成人提供密集行為健康服務。這些成人必須投保 Medicaid 健康計畫並符合 Med-QUEST 部門 (MDQ) 確定的 CCS 資格標準。	\$0



如果您有任何疑問，請致電聯絡 Wellcare Dual Align (HMO D-SNP)，電話為 1-888-846-4262 (TTY: 711)。在 10 月 1 日至 3 月 31 日期間，代表的服務時間為周一至週日上午 7:45 至晚上 8 點。在 4 月 1 日至 9 月 30 日期間，代表的服務時間為周一至週五上午 7:45 至晚上 8 點。此為免費電話。有關更多資訊，請瀏覽 go.wellcare.com/OhanaHI。

E. Wellcare 'Ohana Dual Align (HMO-POS D-SNP)、Medicare 和 Medicaid 不承保的服務

此表並非完整清單。請撥打本頁面底部的電話號碼與保戶服務部聯絡，以瞭解其他不保服務。

Wellcare 'Ohana Dual Align (HMO-POS D-SNP)、Medicare 和 Medicaid 不承保的服務	
根據 Medicare 和醫療援助的標準，未被認為是「合理且必要」的服務	美容程序、研究和實驗程序、兒童或成人在外國的醫療照護

F. 您身為本計畫保戶的權利

作為 Wellcare 'Ohana Dual Align (HMO-POS D-SNP) 的保戶，您擁有某些權利。您可以行使這些權利而不會受到懲罰。您亦可行使這些權利而不會喪失您的健康照護服務。關於您的權利資訊，我們至少每年告知您一次。如需更多關於您權利的資訊，請參閱 **承保證明**。您的權利包括但不限於以下各項：

- **您有權獲得尊重、享受公平待遇及保有尊嚴。**其中包括以下權利：
 - 獲得承保服務，而無需擔心醫療病況、健康狀況、健康服務的接受情況、理賠經歷、病史、殘障（包括精神障礙）、婚姻狀況、年齡、生理性別（包括性別成見和性別認同）、性向、國籍、種族、膚色、宗教、信仰或公共援助
 - 免費獲得其他語言和格式的資訊（例如大字版、盲文版或語音版）
 - 不受任何形式的限制或隔離
- **您有權瞭解您的健康照護之相關資訊。**其中包括有關治療及您的治療選擇的資訊。此資訊應採用您能理解的語言和格式提供。其中包括獲得以下資訊的權利：
 - 我們承保的服務的說明
 - 如何獲得服務
 - 服務將向您收取多少費用
 - 健康照護服務提供者和照護協調員的名稱



如果您有任何疑問，請致電聯絡 Wellcare Dual Align (HMO D-SNP)，電話為 1-888-846-4262 (TTY: 711)。在 10 月 1 日至 3 月 31 日期間，代表的服務時間為周一至週日上午 7:45 至晚上 8 點。在 4 月 1 日至 9 月 30 日期間，代表的服務時間為周一至週五上午 7:45 至晚上 8 點。此為免費電話。有關更多資訊，請瀏覽 go.wellcare.com/OhanaHI。

- 您有權作出關於您照護的決定，包括拒絕治療。其中包括以下權利：
 - 選擇初級保健醫生 (PCP)，您可以在全年任何時候更換 PCP
 - 向女性健康照護服務提供者求診，而無需轉診
 - 迅速獲得承保服務和藥物
 - 得知所有治療選項，無論費用多少或無論是否承保
 - 拒絕治療，即便您的健康照護服務提供者不建議這麼做
 - 停止服用藥物，即便您的健康照護服務提供者不建議這麼做
 - 徵求第二診療意見。Wellcare 'Ohana Dual Align (HMO-POS D-SNP) 將支付您的第二診療意見就診的費用
 - 透過預立醫療指示告知您的健康照護意願
- 您有權及時獲得照護而不會遭遇任何通訊或物理上的障礙。其中包括以下權利：
 - 及時獲得醫療照護
 - 可順暢出入健康照護服務提供者的診所。根據《殘障美國人法案》的規定，這表示殘障人士可無障礙通行
 - 讓口譯員協助您與您的健康照護服務提供者及健康計畫進行溝通
- 您有權在需要時尋求急診和緊急護理。這表示您有權：
 - 在緊急情況下獲得急診服務，而無需預先授權
 - 在必要時向網絡外緊急或急診照護服務提供者求診
- 您有取得保密及隱私的權利。其中包括以下權利：
 - 索取及獲得一份您可以理解的醫療記錄副本，及要求變更或更正您的記錄
 - 對您的個人健康資訊保密
 - 在治療期間享有隱私權



如果您有任何疑問，請致電聯絡 Wellcare Dual Align (HMO D-SNP)，電話為 1-888-846-4262 (TTY: 711)。在 10 月 1 日至 3 月 31 日期間，代表的服務時間為周一至週日上午 7:45 至晚上 8 點。在 4 月 1 日至 9 月 30 日期間，代表的服務時間為周一至週五上午 7:45 至晚上 8 點。此為免費電話。有關更多資訊，請瀏覽 go.wellcare.com/OhanaHI。

- 您有權對承保服務或照護提出投訴。其中包括以下權利：
 - 針對我們或我們的醫療服務提供者提出投訴或申訴
 - 致電 1-888-846-4262 (TTY: 711) 向 Wellcare 'Ohana Dual Align (HMO-POS D-SNP) 提出投訴。Wellcare 'Ohana Dual Align (HMO-POS D-SNP) 網站 go.wellcare.com/OhanaHI 線上提供了說明。
 - 對 Wellcare 'Ohana Dual Align (HMO-POS D-SNP) 的某些決定提出上訴
 - 為解決並非完全有利於您的上訴申請舉行州行政聽證會
 - 獲得有關服務被拒的詳細原因

如需更多關於您權利的資訊，請參閱*承保證明*。如果您有疑問，請撥打本頁面底部的電話號碼與 Wellcare 'Ohana Dual Align (HMO-POS D-SNP) 保戶服務部聯絡。

G. 如何提出投訴或對遭拒的服務提出上訴

如果您有投訴或認為 Wellcare 'Ohana Dual Align (HMO-POS D-SNP) 應承保我們拒絕的承保，請撥打本頁面底部列出的電話號碼聯絡保戶服務部。您可能可以就我們的裁決提出上訴。

若有關於投訴和上訴的疑問，您可閱讀*承保證明*第 9 章。如果您有疑問，請撥打本頁面底部的電話號碼與 Wellcare 'Ohana Dual Align (HMO-POS D-SNP) 保戶服務部聯絡。

D 部分（藥物）上訴

Attn : Pharmacy Appeals
P.O. Box 31383
Tampa, FL 33631-3383
電話：1-866-388-1766 (TTY : 711)

C 部分（醫療和 B 部分藥物）上訴

Wellcare
Appeals Department - Medical
P.O. Box 31368
Tampa, FL 33631-3368
電話：1-888-846-4262 (TTY: 711)

C 部分（醫療和 B 部分藥物）上訴和 D 部分（藥物）申訴

Wellcare
Grievance Department
P.O. Box 31395
Tampa, FL 33631-3395
電話：1-888-846-4262 (TTY: 711)



如果您有任何疑問，請致電聯絡 Wellcare Dual Align (HMO D-SNP)，電話為 1-888-846-4262 (TTY: 711)。在 10 月 1 日至 3 月 31 日期間，代表的服務時間為周一至週日上午 7:45 至晚上 8 點。在 4 月 1 日至 9 月 30 日期間，代表的服務時間為周一至週五上午 7:45 至晚上 8 點。此為免費電話。有關更多資訊，請瀏覽 go.wellcare.com/OhanaHI。

Hawaii 州監察員辦公室幫助投保 Hawaii Med-QUEST 部門計畫 (Medicaid) 的人士解決服務或計費問題。他們可以幫助您向我們的計畫提出申訴或上訴。

Office of the Ombudsman
465 South King Street, 4th Floor
Honolulu, HI 96813
電話：1-808-587-0770

H. 若您懷疑出現欺詐，該怎麼辦

大部分提供服務的健康照護專業人員和組織都很誠實。遺憾的是，有些可能並不誠實。

如果您認為醫生、醫院或其他藥房行事不當，請聯絡我們。

- 請致電聯絡 Wellcare 'Ohana Dual Align (HMO-POS D-SNP) 保戶服務部。電話號碼列於本頁面底部。
- 或者致電 1-800-316-8005 聯絡 Medicaid 客戶服務部。TTY 使用者可致電 1-800-603-1201 或 711。
- 或者致電 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) 與 Medicare 聯絡。TTY 使用者可致電 1-877-486-2048。您可以免費撥打這些電話號碼。



如果您有任何疑問，請致電聯絡 Wellcare Dual Align (HMO D-SNP)，電話為 1-888-846-4262 (TTY: 711)。在 10 月 1 日至 3 月 31 日期間，代表的服務時間為周一至週日上午 7:45 至晚上 8 點。在 4 月 1 日至 9 月 30 日期間，代表的服務時間為周一至週五上午 7:45 至晚上 8 點。此為免費電話。有關更多資訊，請瀏覽 go.wellcare.com/OhanaHI。



如您有常見疑問或對我們的計畫、服務、服務區域、帳單或保戶 ID 卡存有疑問，請致電 **Wellcare 'Ohana Dual Align (HMO-POS D-SNP)** 保戶服務部：

1-888-846-4262

此為免費電話。在 10 月 1 日至 3 月 31 日期間，代表的服務時間為周一至週日上午 7:45 至晚上 8 點，在 4 月 1 日至 9 月 30 日期間，代表的服務時間為周一至週五上午 7:45 至晚上 8 點。請注意，非工作時間、週末及聯邦假日，自 4 月 1 日起至 9 月 30 日止，我們的自動電話系統可能會接聽您的來電。如果您語音留言，請附上您的姓名和電話號碼，團隊成員將在一 (1) 個工作日內回電給您。

保戶服務部還向母語為非英語者提供免費口譯員服務。

TTY: 711

此為免費電話。在 10 月 1 日至 3 月 31 日期間，代表的服務時間為周一至週日上午 7:45 至晚上 8 點。在 4 月 1 日至 9 月 30 日期間，代表的服務時間為周一至週五上午 7:45 至晚上 8 點。

如果您對自己的健康存有疑問：

請致電您的初級保健醫生 (PCP)。在診所下班時間，請按照您 PCP 的指示獲得照護。

如果您的 PCP 的診療室關閉，您也可以致電 **Wellcare 'Ohana Dual Align (HMO-POS D-SNP)** 的護士諮詢專線。護士將傾聽您的問題並告知您如何獲得照護。該計畫的護士諮詢專線號碼為：

1-877-457-7621

此為免費電話。服務時間為每週 7 天、每天 24 小時。

Wellcare 'Ohana Dual Align (HMO-POS D-SNP) 還向母語為非英語者提供免費口譯員服務。

TTY: 711

此為免費電話。服務時間為每週 7 天、每天 24 小時。

Notice of Availability of Language Assistance Services and Auxiliary Aids and Services

ATTENTION: If you speak a language other than English, free language assistance services are available to you. Appropriate auxiliary aids and services to provide information in accessible formats are also available free of charge. Call 1-888-846-4262 (TTY: 711).

Iloko PALIWEN: Adda dagiti libre a serbisio a tulong iti pagsasao. Dagiti maitutop a katulongan ken serbisio a mangipaay iti impormasion kadagiti nalaka a maawatan a pormat ket libre met a magun-odan. Tawagan ti 1-888-846-4262 (TTY: 711).

Gagana Sāmoa FA'AALIGA: O lo'o avanoa fua ia te oe auaunaga fesoasoani i le gagana. E avanoa fo'i fua fesoasoani ma meafaigaluega talafeagai e tu'uina atu ai fa'amatalaga i auala faigofie ona malamalama ai. Vala'au 1-888-846-4262 (TTY: 711).

‘Ōlelo Hawai‘i HO‘ĀKAKA: Loa‘a iā ‘oe ke kōkua manuahi no ka unuhi ‘ōlelo. Loa‘a pū kekahi mau pono kōkua kūpono a me nā lawelawe e hā‘awi ai i ka ‘ike i nā ‘ano ‘ano hiki ke ki‘i ‘ia, me ka uku ‘ole. Kelepona i 1-888-846-4262 (TTY: 711).

Tagalog ATENSYON: May mga libreng serbisyo ng tulong sa wika na available para sa inyo. Available din nang libre ang mga naaangkop na karagdagang tulong at serbisyo para makapagbigay ng impormasyon sa mga accessible na format. Tumawag sa 1-888-846-4262 (TTY: 711).

日本語 注意：言語支援サービスを無料で提供しています。情報をアクセシビリティに対応した形式で提供する各種補助支援およびサービスも無料です。1-888-846-4262 (TTY: 711) にお電話ください。

简体中文 注意：我们为您提供免费的语言协助服务，同时也可免费提供适当的辅助设施与服务，以便提供无障碍格式的信息。请致电 1-888-846-4262（TTY：711）。

繁體中文 注意：我們為您提供免費的語言協助服務，還免費提供適當的輔助工具和服務，以無障礙格式提供資訊。請致電 1-888-846-4262 (TTY：711)。

Español ATENCIÓN: Contamos con servicios de asistencia lingüística que se encuentran disponibles para usted de manera gratuita. También se encuentran disponibles de manera gratuita ayudas y servicios auxiliares adecuados para proporcionar información en formatos accesibles. Llame al 1-888-846-4262 (TTY: 711).

한국어 주의: 무료 언어 지원 서비스를 이용하실 수 있습니다. 정보 제공을 위해 적합한 보조 도구 및 서비스 또한 액세스 가능한 형식으로 무료 이용이 가능합니다. 1-888-846-4262 (TTY: 711)번으로 전화해 주십시오.

Tiếng Việt LƯU Ý: Chúng tôi có cung cấp dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí. Các dịch vụ và trợ giúp bổ trợ phù hợp để cung cấp thông tin ở các định dạng có thể truy cập cũng được cung cấp miễn phí. Gọi 1-888-846-4262 (TTY: 711).

ไทย โปรดทราบ: พร้อมให้บริการความช่วยเหลือทางภาษาฟรีแก่คุณ และมีความช่วยเหลือและบริการเสริมที่เหมาะสมเพื่อให้ข้อมูลในรูปแบบที่เข้าถึงได้โดยไม่มีค่าใช้จ่ายด้วยเช่นกัน โทร 1-888-846-4262 (TTY: 711)

ພາສາລາວ ໝາຍເຫດ: ມີບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາຟຣີສໍາລັບທ່ານ ນອກຈາກນີ້ຍັງມີບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ບໍລິການເສີມທີ່ເໝາະສົມເພື່ອໃຫ້ຂໍ້ມູນທີ່ສາມາດເຂົ້າເຖິງໄດ້ໂດຍບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍເພີ່ມເຕີມ. ໂທ 1-888-846-4262 (TTY: 711).

Deutsch ACHTUNG: Sprachdienstleistungen stehen Ihnen kostenlos zur Verfügung. Geeignete zusätzliche Unterstützung und Dienstleistungen für Informationen in zugänglichen Formaten stehen Ihnen ebenfalls kostenlos zur Verfügung. Rufen Sie folgende Nummer an: 1-888-846-4262 (TTY: 711).

Français REMARQUE : des services d'assistance linguistique gratuits sont à votre disposition. Des services et aides pour obtenir des informations dans des formats accessibles sont également disponibles gratuitement. Appelez le 1-888-846-4262 (TTY : 711).

Français cadien COMMUNIQUE: Des services d'aide linguistique sans frais sont à votre disposition. Des aides et services auxiliaires appropriés pour fournir des informations en formats accessibles sont également proposés sans frais. Composez le 1-888-846-4262 (TTY : 711).

Русский ВНИМАНИЕ! Вам доступны бесплатные услуги языковой поддержки. Вы также можете бесплатно получить соответствующие вспомогательные средства и услуги, направленные на предоставление информации в доступных форматах. Позвоните по номеру 1-888-846-4262 (TTY: 711).

Português ATENÇÃO: estão disponíveis serviços de assistência gratuitos no seu idioma. Também estão disponíveis apoios auxiliares e serviços adequados que oferecem informações em formatos acessíveis e sem custos. Ligue para 1-888-846-4262 (TTY: 711).

Українська УВАГА! Вам доступні безкоштовні послуги мовної допомоги. Відповідні допоміжні засоби та послуги для надання інформації у доступних форматах також доступні безкоштовно. Зателефонуйте за номером 1-888-846-4262 (TTY: 711).

Bisaya ATENSYON: Libreng mga serbisyo sa pagtabang sa lengguwahe ang available nimo. Available sab ang angay nga auxiliary nga mga tabang ug serbisyo nga maghatag og impormasyon sa ma-access nga mga format nga walay bayad. Tawagi ang 1-888-846-4262 (TTY: 711).

Fosun Chuuk ESINESIN: Mi wor aninisin chiakun non fosun fonu mi kawor ngonuk ese kamo. Mei pwan wor ekewe pisekin aninisin weweiti porous mi kawor an epwe awora mecheres non atouren porous ese pwan kamo. Kekeru 1-888-846-4262 (TTY: 711).

Nan Ro rej Kajin Majol LALE: Ewor jermal in jipan kajin ko ejjelok woneen nan kwe. Ewor bar kein jipan ko rekkar im jermal in jipan ko nan leluk melele ko ilo wawein ko remaron ilo ejjelok woneen. Kilok 1-888-846-4262 (TTY: 711).

Lea fakatonga FAKATOKANGA KI HE: 'Oku 'ata atu kiate koe 'a e ngaahi tokoni ta'etotongi 'i he lea fakafonua. 'Oku toe ma'u ta'etotongi foki mo e ngaahi tokoni fe'unga ke ma'u 'aki 'a e fakamatala 'i ha founa 'oku faingofua ke ma'u. Taa ki he 1-888-846-4262 (TTY: 711).

本頁故意留白

本頁故意留白

本頁故意留白



投保前核對清單

在您決定參保前，請務必充分瞭解我們的福利和規定。如果您有任何疑問，可撥打電話與客戶服務代表聯絡，電話 1-844-480-0680 (TTY: 711)。服務時間為週日至週六上午 8 時至晚上 8 時。

瞭解福利

- 承保證明 (EOC) 提供了所有承保範圍和服務的完整清單。在投保之前必須審查計畫承保範圍、費用和福利。請造訪 go.wellcare.com/PA 或致電 1-844-480-0680 (TTY: 711) 以檢視 EOC 副本。服務時間為週日至週六上午 8 時至晚上 8 時。
- 請檢閱服務提供者名錄（或詢問您的醫生），確定您目前就診的醫生在網絡內。如果他們未在清單中，表示您可能必須選擇新的醫生。
- 請檢閱藥房名錄，確定您用於配取處方藥的藥房在網絡內。如果該藥房未在清單中，您可能必須選擇新的藥房以配取處方藥。
- 請檢閱處方集以確保您的藥物屬於承保範圍。

瞭解重要規定

- 福利可能會於 2024 年 1 月 1 日變更。
- **對目前保險的影響。**如果您目前已投保 Medicare Advantage 計畫，您目前的 Medicare Advantage 醫療保健保險將在新的 Medicare Advantage 保險開始生效後結束。如果您有 Tricare，一旦您的新 Medicare Advantage 保險開始生效，您的保險可能會受到影響。如需更多資訊，請與 Tricare 聯絡。如果您有 Medigap 計畫，一旦您的 Medicare Advantage 保險開始生效，您可能想要放棄您的 Medigap 保單，因為您將支付您無法使用的保險費用。如果您有健康保險交易市場計畫，您將需要聯絡健康保險交易市場以取消計畫。如果您沒有取消健康保險交易市場計畫，您可能需要支付您無法使用的承保範圍的費用，並且明年的報稅表可能有罰款。
- 此計畫是雙重資格特殊需求計畫 (D-SNP)。您是否能投保取決於您是否證實有權同時享有 Medicare 和州計畫下的 Medicaid 醫療協助。

'Ohana Health Plan 是由 Wellcare Health Insurance of Arizona, Inc. 提供的計畫。Wellcare 是 Centene Corporation 的 Medicare 品牌，Centene Corporation 是與 Medicare 簽有合約的 HMO、PPO、PFFS 和 PDP 計畫，是經核准的 D 部分贊助者。我們的 D-SNP 計畫與州 Medicaid 計畫簽有合約。能否投保我們的計畫視合約續約情況而定。