



## 關於 Medi-Cal 及 COVID-19 的重要資訊

日期：

親愛的 Medi-Cal 受益人：

### Medi-Cal 服務可予提供！

我們重視您的健康與幸福。州長已簽署保持社交距離的命令及居家令，以助減緩 COVID-19 蔓延。我們想要提醒您，您仍可獲得 Medi-Cal 服務。

Department of Health Care Services (DHCS, 加州健保局) 正密切關注 COVID-19 突發公共衛生事件。於此公共衛生危機期間，我們正努力讓您更加輕鬆地獲得您所需要的護理及服務。儘管為保證您的安全，您現在獲得護理的方式可能已改變，但您仍可獲得健康服務。

### 降低風險的方法

為減少您接觸 COVID-19 的風險，請採取 Centers for Disease Control and Prevention (CDC, 美國疾病控制與預防中心) 及 California Department of Public Health (CDPH, 加州公共衛生部) 建議的措施：

- 經常用肥皂和水洗手至少 20 秒。
- 每天清潔及消毒您接觸的表面。先用水和洗滌劑或肥皂清洗，然後進行消毒。
- 避免觸摸眼睛和口鼻。
- 咳嗽和打噴嚏時用紙巾或肘部遮掩，然後洗手。
- 避免與病患密切接觸。
- 如您發熱或咳嗽，請遠離工作場所、學校及他人。
- 如您吸煙或吸電子煙，請考慮戒煙。患有肺病或有呼吸問題的吸煙人士患重病的風險可能更高。如需協助戒煙，請致電 1-800-NO-BUTTS，或瀏覽 [www.nobutts.org](http://www.nobutts.org)。
- 請遵循公共衛生官員的建議。
- 當您在公共場所或與並非您家庭成員的人士在私人場所時，請佩戴布面罩（口罩）。



## 管理壓力的方法

COVID-19 疫情正在改變我們所有人的生活。您或許會感到焦慮、緊張、擔心、難過、厭煩、沮喪、孤獨或懊惱。並非只有您如此。這裡有一些有助於管理壓力的方法：

- 暫停閱讀或觀看新聞，有關病毒的新聞可能鋪天蓋地。
- 通過電話、短訊或互聯網與朋友、家人或其他人保持聯絡。
- 善待您的身體。健康飲食，在允許的情況下進行鍛煉，並避免過量飲酒。
- 如果焦慮讓您無法進行日常活動，請致電您的醫療保健提供者。
- 如果您需要心理健康或 Medi-Cal 物質濫用治療服務，請向您的健康計劃及護理提供者求助。如需了解更多資訊，請閱讀以下常見問題解答 (FAQ) 問題 19。
- 請注意，您可透過電話或視訊 telehealth（遠程醫療）獲取很多心理健康及物質濫用治療服務，因此您不必前往醫生辦公室。

## 哪裡可以了解更多資訊

如需了解更多有關 COVID-19 及協助您渡過這一艱難時期的資訊，請前往：

- CDPH 官網 [www.cdph.ca.gov](http://www.cdph.ca.gov)
- DHCS 官網 [www.dhcs.ca.gov](http://www.dhcs.ca.gov)
- 州 COVID-19 官網 [www.covid19.ca.gov](http://www.covid19.ca.gov)

如需有關情感支援、健康及管理壓力的方式的資源，請前往：

[www.covid19.ca.gov/manage-stress-for-health](http://www.covid19.ca.gov/manage-stress-for-health)。

有關您的 Medi-Cal 資格的疑問，請致電您所在郡的 Medi-Cal 辦事處。

您可透過 <http://dhcs.ca.gov/COL> 查找電話號碼，或致電 Medi-Cal 會員及提供者服務熱線 1-800-541-5555。

如果您參加了一項 Medi-Cal 管理式護理計劃，您的計劃可協助您查找進行醫療護理的醫生或場所。您還可查看您的會員手冊，瀏覽您的管理式護理計劃網站，或致電您計劃的會員服務部或護理諮詢熱線。您可在您的會員身份識別卡上找到該等電話號碼。

如果您收到按服務收費的 Medi-Cal 計劃中的 Medi-Cal 服務但未參加一項 Medi-Cal 健康計劃，您可透過 Medi-Nurse 諮詢一名護士。請撥打 DHCS COVID 熱線，電話號碼為 1-877-409-9052。

## 資格

### 1. 在 COVID-19 疫情期間，我的 Medi-Cal 福利會終止嗎？

不會，州長 Gavin Newsom 在 3 月份已發佈命令確保人們能夠繼續獲得 Medi-Cal、CalFresh、California Work Opportunity and Responsibility to Kids、Cash Assistance Program for Immigrants、California Food Assistance Program 及/或 In-Home Supportive Services。您可前往 [www.gov.ca.gov/wp-content/uploads/2020/03/3.17.20-N-29-20-EO.pdf](http://www.gov.ca.gov/wp-content/uploads/2020/03/3.17.20-N-29-20-EO.pdf) 查看州長命令。

如果您已參加 Medi-Cal，在 COVID-19 疫情期間，您不會失去您的 Medi-Cal。有關例外情況，請查看以下常見問題解答 (FAQ) 問題 4。

### 2. 我收到一份 Medi-Cal 續期文件。我應該怎樣做才能繼續獲取 Medi-Cal 福利？

如果您的續期日期為 2020 年 3 月或之後，您現在無需採取任何行動。不論您的續期日期是何時或您報告怎樣的變更，您都將繼續獲取 Medi-Cal 福利直至州長命令結束。您可寄送您的續期資訊，但您所在郡的工作人員可能不會立即處理。

### 3. 我從 Internal Revenue Service (IRS) 收到我的經濟影響刺激計劃付款。這會算作收入並影響我的 Medi-Cal 資格嗎？

不會，聯邦政府提供的 COVID-19 經濟影響刺激計劃付款不算作收入，其不會影響您的 Medi-Cal 資格。

### 4. 在 COVID-19 疫情期間，我是否有任何可能失去 Medi-Cal 的方式？

是的，Medi-Cal 福利在您發生以下情況時會終止：

- 您身故。
- 您遷離本州。
- 告知 Medi-Cal 工作人員您不想再接受 Medi-Cal 福利。

### 5. 我是否需要致電我所在郡 Medi-Cal 辦事處，以確認我在 COVID-19 疫情期間會繼續獲得 Medi-Cal 福利？

不需要，但如果您的 Medi-Cal 不正常，您遷往其他郡，或您需要報告一項變更，可能令您合資格加入一項具有更多福利的計劃，請致電您所在郡辦事處。

某些郡的 Medi-Cal 辦事處目前可能已停止提供現場服務。

您仍可透過電話、郵件、電子郵件或網絡聯絡他們。您可透過 <http://dhcs.ca.gov/COL> 查找您所在郡辦事處的資訊，或致電 Medi-Cal 會員及提供者服務熱線



在 COVID-19 疫情期間，DHCS 如何確保  
Medi-Cal 繼續滿足醫療保健需要  
常見問題解答 (FAQ)



1-800-541-5555 (TTY 1-800-430-7077)。加州以外地區，請致電 1-916-636-1980。

**6. 如果我無法支付我的 Medi-Cal 保費（費用），該怎麼辦？**

如果在 COVID-19 疫情期間您無法支付您的 Medi-Cal 保費，您可致電暫停支付您的保費（現時停止）。

- 有關兒童及孕婦計劃，請致電 1-800-880-5305。
- 有關 250% 殘障人士工作計劃，請致電 1-916-445-9891。

如果您的收入下降，您亦可致電您所在郡工作人員，諮詢您是否合資格停繳保費。

## 福利

**7. 我是否可以進行電話或網絡預約？**

可以，如果您的提供者有 telehealth 且您符合進行 telehealth 預約的規定，您可在家獲取多項 Medi-Cal 服務。Telehealth 包括電話或視訊會議預約。這可協助降低您接觸 COVID-19 的風險。您可透過電腦或電話諮詢您的醫生，獲取所有的醫療必要服務。如需了解更多資訊，請瀏覽：[www.dhcs.ca.gov/Pages/dhcs-COVID-19-Response.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/Pages/dhcs-COVID-19-Response.aspx)。

如果您的醫生沒有 telehealth 而您已加入一項 Medi-Cal 管理式護理計劃，您可致電聯絡該計劃，尋求協助查找具有 telehealth 的提供者。

**8. 在一項 telehealth 預約中，我應該預期怎樣的服務？**

親自前往您的提供者處看診或使用 telehealth 的護理標準是相同的。如果您的提供者有 telehealth 並認為您的問題可進行 telehealth 治療，他們會透過電話、視訊會議、電子郵件或網絡聊天安排預約。請致電您的健康護理提供者，諮詢 telehealth 如何工作及如何進行 telehealth 預約。

**9. 如果我有 COVID-19 症狀，檢測費用會是多少？如果我的 COVID-19 檢測呈陽性，治療費用會是多少？**

醫療必要的 COVID-19 檢測、檢測相關服務以及治療，Medi-Cal 均免費提供。當看診旨在進行 COVID-19 篩查、檢測或治療，服務將涵蓋急診室、緊急護理及提供者辦公室看診。

**10. 如果我有 COVID-19 症狀，我應該聯絡誰？**



在 COVID-19 疫情期間，DHCS 如何確保  
Medi-Cal 繼續滿足醫療保健需要  
**常見問題解答 (FAQ)**



如果您有以下任何 COVID-19 緊急警告跡象，請盡快尋求醫療援助：

- 呼吸困難
- 持久的胸痛或胸悶
- 新的意識模糊或無法醒來
- 嘴唇或面部發青

以上清單並不完整。您可查看更多 CDC 症狀清單，網址為：  
[www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/symptoms-testing/symptoms.html](http://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/symptoms-testing/symptoms.html)。

**如果您有醫療緊急情況，請撥打 911**，告知接線員您感染或認為您可能感染 COVID-19。如果可以，在救援到達前，請佩戴布面罩。

如果您有其他嚴重症狀或令您擔心的症狀，請致電聯絡您的醫生。如果您有咳嗽、發熱、喪失味覺或嗅覺、頭疼、發熱或持續高熱、或咽喉痛等輕微症狀，亦請致電聯絡您的醫生。

如果您已加入一項 Medi-Cal 管理式護理計劃，您可致電聯絡您的 Primary Care Provider (PCP，初級護理提供者)。或致電聯絡您計劃的會員服務部或護理諮詢熱線。電話號碼位於您的會員身份識別卡上。

如果您正在接收按服務收費的 Medi-Cal 計劃中的服務但未參加一項 Medi-Cal 健康計劃，您可透過 Medi-Nurse 諮詢一名護士。請撥打 DHCS COVID 熱線，電話號碼為 877-409-9052。

**11. 我加入了範圍受限的 Medi-Cal 計劃及／或我的移民身份尚未確認，我可以獲得與 COVID-19 相關的 Medi-Cal 服務嗎？**

可以。在疫情期間，所有 Medi-Cal 受益人均可獲得 COVID-19 檢測、檢測相關服務及治療。不論是否加入範圍完整或範圍受限的 Medi-Cal，所有 Medi-Cal 受益人均可獲得 COVID-19 醫療必要服務。（範圍受限的 Medi-Cal 僅限於妊娠或妊娠相關及緊急服務。）在 Medi-Cal 管理式護理計劃及按服務收費的 Medi-Cal 計劃中，不論您的移民身份如何，您均可獲得 COVID-19 相關服務。

聯邦移民局曾表示 COVID-19 檢測及治療不列入其「公眾負擔」檢測。請瀏覽：  
[www.uscis.gov/green-card/green-card-processes-and-procedures/public-charge](http://www.uscis.gov/green-card/green-card-processes-and-procedures/public-charge)。

如需了解更多有關公眾負擔的資訊，請瀏覽：  
[www.chhs.ca.gov/blog/2020/02/24/update-chhs-public-charge-guide-2](http://www.chhs.ca.gov/blog/2020/02/24/update-chhs-public-charge-guide-2)。

## 12. 我認為我需要與 COVID-19 無關的醫療護理，我應該怎麼辦？

如果您需要醫療護理，請致電聯絡您的醫生。他們可以告知您是否應進行當面預約。您的醫生可透過電話或視訊安排 telehealth 預約，以確保您的安全。請查看問題 7 和 8 了解更多有關 telehealth 的資訊。

如果您需要找醫生當面看診，請佩戴口罩。請盡量與他人保持 6 英尺的距離。如果您有嚴重症狀且無法聯絡您的醫生，請前往緊急護理室或急診室，或撥打 911。

## 13. 什麼是「基本服務」？

緊急及急診處理及程序為「基本服務」。在 COVID-19 疫情期間，您可獲得該等服務，其包括重症治療、妊娠相關服務、臨產及分娩、透析、器官移植、癌症治療以及創傷手術及復健服務。

您可以透過 telehealth 獲取其他服務。在某些地點，您的醫生可再次開始當面提供預防服務。了解 CDPH 有關加州重新開始推遲及預防保健的更多資訊，請瀏覽：  
[www.cdph.ca.gov/Programs/CID/DCDC/Pages/COVID-19/ResumingCalifornia'sDeferredandPreventiveHealthCare.aspx](http://www.cdph.ca.gov/Programs/CID/DCDC/Pages/COVID-19/ResumingCalifornia'sDeferredandPreventiveHealthCare.aspx)。

您還可致電您的醫生或管理式護理計劃，確認您所在地區是否重新開始當面提供服務，以及如何獲取該等服務。

## 14. 我有非緊急的醫療預約，我是否應該前往？

諮詢您的醫生是否重新安排或使用 telehealth 進行非緊急的預約。您的醫生會決定保留您的當面預約、使用 telehealth 或等到 COVID-19 疫情結束是否最為適當。

如果您加入一項管理式護理計劃，您可致電提供者或健康計劃，確認您所在地區是否重新開始當面提供該等服務。您亦可了解獲取該等服務的時間及方式。如需了解更多資訊，請瀏覽：[www.dhcs.ca.gov/Documents/COVID-19/Non-Essential-Essential-Procedures-032420.pdf](http://www.dhcs.ca.gov/Documents/COVID-19/Non-Essential-Essential-Procedures-032420.pdf)。

## 15. 我很難聯絡我的醫生，我應該怎麼辦？

您所在地區的某些辦公室現時由於 COVID-19 疫情或已關閉。

如果您加入一項管理式護理計劃，請致電您的健康計劃了解您的選擇。您的健康計劃可協助您了解獲取醫療護理的最佳方式。如果您需要更多援助，請於週一至週五上午 8 時至下午 5 時致電 Department of Health Care Services 申訴專員，電話號碼為 1-888-452-8609。通話免費。



在 COVID-19 疫情期間，DHCS 如何確保  
Medi-Cal 繼續滿足醫療保健需要  
常見問題解答 (FAQ)



如果您接收按服務收費的 Medi-Cal 計劃中的服務但未參加一項 Medi-Cal 健康計劃，您可尋求協助查找 Medi-Cal 提供者。請撥打 DHCS COVID 熱線，電話號碼為 877-409-9052。

#### 16. 我未滿 21 歲的孩子體檢時間到了，我應該怎麼辦？

請致電您孩子的醫生。諮詢有關您的孩子如同健康兒童看診時可獲得的常規護理以及免疫接種（注射）的方式。醫生應說明其有關診所或辦公室的變更，以便您的孩子可以安全地進行當面看診。或者，他們可能會透過電話或 telehealth 為您的孩子看診並進行醫療檢查。對於 telehealth，您隨後可能需要帶孩子前往辦公室或診所，以進行後續檢查或注射。

健康兒童看診及常規檢查是跟蹤您的孩子成長及發育的一種重要方式。因居家令，DHCS 理解您可能擔心帶您的孩子前往醫生辦公室或診所。為確保您的孩子進行檢查及注射，請致電您孩子的醫生，了解您的選擇。

### 牙科服務

#### 17. 我需要看牙醫，我怎樣才能得到治療？

如果您牙痛或出現牙科緊急情況，請致電您的牙醫辦公室。如果您沒有牙醫或您的牙醫辦公室已關閉或無法為您看診，請致電 Medi-Cal 牙科電話服務中心。他們可協助您找到一名牙醫。電話號碼為 1-800-322-6384。

#### 18. 我如何知道我是否出現牙科緊急情況？

牙科緊急情況需要立即治療。以下為若干示例：

- 口腔流血不止
- 口腔內或面部出現大面積腫脹
- 面部創傷，如顎骨及面部受傷
- 牙齒、牙齦或下頷嚴重疼痛

常規牙科看診並非緊急情況。以下為非緊急情況示例：

- 您的首次或每年一次的牙科檢查及放射線檢查
- 洗牙及預防治療（如窩溝封閉）
- 牙矯正術
- 非緊急拔牙
- 其他牙科治療，如處理無痛的蛀牙



在 COVID-19 疫情期間，DHCS 如何確保  
Medi-Cal 繼續滿足醫療保健需要  
常見問題解答 (FAQ)



如需獲取最新資訊及了解有關您的牙科福利的更多資訊，請瀏覽  
[www.smilecalifornia.org](http://www.smilecalifornia.org)。

## 心理健康及物質濫用治療服務

### 19. 我想就我的感受諮詢一名心理健康專業人士，我在哪裡可以找到心理健康服務？

Medi-Cal 承保心理健康服務。疫情期間您可透過 telehealth 查找有關服務及獲得護理，或在必要情況下當面獲得護理。如果您加入了一項 Medi-Cal 管理式護理計劃，請致電您計劃的會員服務部，號碼位於您的會員身份識別卡上，上面可能有單獨的心理健康服務號碼。

如果您不透過一項管理式護理計劃獲得 Medi-Cal 服務，且有嚴重的心理健康需要，或以往曾透過一項郡心理健康計劃獲得服務，您可致電您所在郡服務熱線，尋求心理健康援助或成癮治療。

您可查找您所在郡心理健康服務熱線，網址為  
[www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx)。

### 20. 如果我或我的某位家人出現心理健康危機，我們如何才能獲得援助？

如果您或您的某位家人出現危機，不論您是否加入 Medi-Cal，您均可透過電話諮詢職業諮詢師。

- 24 小時 Suicide Prevention Lifeline：請致電 1-800-273-8255 或發送短訊至 838255。
- 24 小時 Domestic Violence Hotline：請致電 1-800-799-7233。
- 24 小時 Crisis Text Line：請發送 HOME 至 [741741](https://text.crisistextline.org)。
- 如果您或您要援助的人士出現緊迫危險，請撥打 **911**。

### 21. 如果我或我的某位家人正在努力擺脫物質濫用，包括酒精或其他藥物濫用，我如何獲得援助？

Medi-Cal 承保物質濫用治療服務。您可透過 telehealth、電話或在必要情況下當面獲得服務。

如需查找您所在郡物質濫用治療服務熱線，請前往  
[www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD\\_County\\_Access\\_Lines.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/SUD_County_Access_Lines.aspx)。

或致電全國治療援助熱線 1-800-662-HELP (4357)。

## 更多資源





在 COVID-19 疫情期間，DHCS 如何確保  
Medi-Cal 繼續滿足醫療保健需要  
常見問題解答 (FAQ)



- 查找 COVID-19 情感支援，請瀏覽 [www.covid19.ca.gov/resources-for-emotional-support-and-well-being](http://www.covid19.ca.gov/resources-for-emotional-support-and-well-being)。
- 查找協助減壓的方式，請瀏覽 [www.covid19.ca.gov/manage-stress-for-health](http://www.covid19.ca.gov/manage-stress-for-health)。
- 撥打 **211**。作為所有當地食品及其他公共服務需要的第一站，本州在所有社區與 211 均有合作。如需了解更多資訊，請瀏覽 [www.211.org](http://www.211.org)。

### 為老年人提供的資源

- **為老年人及成年人提供的服務**：州老年人及成年人查詢熱線可連接至當地老年人服務機構。請致電 1-800-510-2020。
- **隔離**：應對社交隔離帶來的緊急健康風險的新資源
  - 由老年研究所經營的友情熱線 7 天 24 小時開通，並設有老年人危機熱線。請致電 1-888-670-1360。
  - 「擁有好心情並保持聯絡」是加州老年人管理局新的活動指南及每週計劃。如需了解更多資訊，請瀏覽 [www.aging.ca.gov/covid19](http://www.aging.ca.gov/covid19)。
  - 您可查找有關如何減輕與 COVID-19 疫情壓力相關健康結果的更多資源，網址為 [www.ACEsAware.org](http://www.ACEsAware.org)。
- **健康檢查或虐待、疏於照管或剝削**：州成年人保護協會熱線可 7 天 24 小時連接至郡成年人保護協會。請致電 1-833-401-0832。