

PRIMARY CARE CLINICIAN PLAN

会员手册

帮助您获得您的保健
计划福利





如果遇到急诊,您可以前往任何一家医院。您无需担心您参加了哪一项保健计划。

如果是医疗急诊,请拨打 911。

如果是精神健康急诊,请拨打马萨诸塞州行为健康帮助热线 (833) 773-2445,或向该热线发送短信。

我们会讲您的语言。如果您需要口译员或翻译提供帮助,请电洽 MassHealth 客户服务中心。

MassHealth 客户服务中心
(800) 841-2900,
TDD/TTY: 711

目录

1. 欢迎! 1	事先授权. 14
您应当了解的重要事项 1	如果您收到服务账单. 18
2. MassHealth PCC 计划会 员资格 6	5. 您的初级保健临床医生. . . 19
什么是 MassHealth? 6	什么是初级保健临床医生? . 19
什么是 PCC 计划? 6	作为 PCC 的服务提供者 . . . 19
PCC 计划服务提供者网络 . . . 6	与新 PCC 的首次预约 20
PCC 计划行为健康提供者 网络 7	怀孕期间的就诊时间表 . . . 21
网络外服务 7	婴儿和儿童(21 岁以下) 就诊时间表 21
计划生育服务. 8	除非您认为是急诊, 否则患病 时请先打电话给您的 PCC . . 21
当您旅行时 8	专科护理和转介 22
让您的服务提供者及时了 解情况 9	更换您的 PCC 22
如果您接受 MassHealth 以外的福利 9	6. 您的医疗保健 23
更换您的保健计划 10	急诊和紧急护理 23
3. 您的 MassHealth ID 卡 . . 11	在需要时为您安排预约 . . . 25
MassHealth 将向您发送 MassHealth ID 卡 11	医疗护理预约. 25
您的 MassHealth ID 卡丢失?. 11	行为健康(精神健康和药 物使用障碍)护理预约 26
4. 您的福利 12	保持健康. 26
如何获得福利. 12	药房承保. 27
交通 13	7. 口腔健康/牙科服务. 28
共付额 13	儿童服务(21 岁以下 的会员) 28
专科护理和转介 13	成人服务(21 岁及以 上的会员) 29
哪些服务不需要转介?. . . . 14	如何查找牙医. 29

8. 行为健康护理	30	为注册参加 MassHealth	
查找行为健康(精神健康和		Family Assistance 计划的	
物质使用障碍)服务提供者 .	30	会员提供的预防性儿科医	
您的行为健康(精神健康和		疗保健筛查和诊断服务 . . .	39
物质使用障碍)服务承保. . .	30	针对有成长或发育问题的	
认证同伴专家.	30	儿童的早期干预服务.	40
MBHP 会员参与中心	30		
9. 护理管理服务.	32	12. 预先指示	41
Integrated Care		医疗保健代理.	41
Management Program	32	生前遗嘱.	41
Community Case		13. 会员权利	42
Management 计划	33	My Ombudsman	43
10. 妊娠和计划生育服务 . . .	34	Massachusetts Behavioral	
妊娠护理.	34	Health Partnership (MBHP)	
与您的 PCC、妇产科医生 (OB/		监察员	44
GYN) 或助产士预约.	34	14. 上诉和申诉	45
导乐服务.	35	为您的申诉或上诉指定代表	45
妊娠和口腔健康	35	如果您不会说英语或用英语阅	
您的新生儿	35	读, 该怎么办?.	45
计划生育服务.	36	申诉程序.	46
11. 儿童服务	37	如何提出行为健康申诉 . . .	46
为所有儿童提供预防和儿		提出有关 MassHealth 服务	
童保健	37	的申诉	47
为注册参加 MassHealth		MBHP 内部上诉程序	48
Family Assistance 计划的		加急(加速) MBHP 内部上诉 .	51
会员提供的预防性儿科医		如果 MBHP 未在规定的时	
疗保健筛查和诊断服务 . . .	38	间解决您的内部上诉.	54

听证委员会召开的加急(加速)	
公平听证会	55
在您提交听证委员会上诉申	
请后	55

15. 隐私方法通知	56
-----------------------------	-----------

16. 举报可疑的欺诈行为 . . .	57
----------------------------	-----------

1. 欢迎!

欢迎参加 MassHealth Primary Care Clinician 计划(简称“PCC 计划”)我们很高兴您能成为我们的会员。

本手册以及承保服务列表将帮助您了解作为 PCC 计划会员的福利和服务。您可以在以下网站查找承保服务列表：www.mass.gov/info-details/primary-care-clinician-pcc-plan-for-masshealth-members

由于本手册包含重要信息,请将其保存在需要时可以找到的地方。

您应当了解的重要事项

1. 本手册介绍您作为 MassHealth 会员注册参加 Primary Care Clinician (PCC) 计划后获得的福利和服务。

这些服务包括急诊服务、医疗服务、视力保健服务、行为健康(精神健康和物质使用障碍)服务、药房服务和牙科服务。

请注意,您将通过 Massachusetts Behavioral Health Partnership (MBHP) 接受行为健康服务。MBHP 是 MassHealth 的行为健康服务承包商。您直接从 MassHealth 获得的服务与您从 MBHP 获得的行为健康服务之间存在一些重要差异,尤其是在上诉和申诉方面。本手册解释了这些差异。

2. 如有疑问或变更,请打电话给我们。

请电洽 MassHealth 客户服务中心,电话 (800) 841-2900, TDD/TTY: 711, 星期一至星期五上午 8 时至下午 5 时有人接听电话。此为免费电话。

在以下情况下请拨打该电话:

- 如果您有关于 MassHealth 的问题;
- 您对 PCC 计划的承保范围或福利有疑问;

-
- 您对 21 岁以下儿童的早期和定期筛查、诊断和治疗 (EPSDT) 服务有疑问;
 - 您想更换您的初级保健临床医生 (PCC);
 - 您想更换您的保健计划;
 - 您需要新的 MassHealth ID 卡;
 - 您搬家或更改电话号码;
 - 您想要求更改 MassHealth 做出的决定 (提出上诉);
 - 您想提出投诉 (申诉);
 - 您的就业状况或收入发生变化;
 - 您有其他医疗保险;
 - 您怀孕或最近刚生孩子;
 - 您需要有人帮助阅读您从 MassHealth 收到的材料;
 - 您想用另一种语言查看您从 PCC 计划获得的信息;
 - 您想与使用英语以外的语言的人谈论 MassHealth。您可以**免费获得口译服务**。如果您需要口译服务, 请在通话时告诉我们;
 - 您想用英语以外的语言查看会员资料。我们可以用多种语言为您提供支持和文档。我们还可以用大字体和盲文等无障碍格式向您提供文件。这些都是免费服务。

3. 如有行为健康 (精神健康和物质使用障碍) 问题, 请电洽 MBHP。

- 请电洽 MBHP, 电话 (800) 495-0086 或 TTY (877) 509-6981; 或使用 MassRelay, 拨打 711。如果您对 MBHP 或行为健康服务有疑问, 可全天 24 小时电洽 MBHP。此为免费电话。
- 在以下情况下打电话给 MBHP:

-
- 如果您对行为健康(精神健康和物质使用障碍)服务或福利有疑问;
 - 如果您想要了解有关如何获得这些服务或查找服务提供者的更多信息;
 - 请人帮助阅读您从 MBHP 收到的任何材料;
 - 索取用另一种语言编写的信息;或者
 - 用另一种语言与人讨论您的行为健康服务。

4. 如果您符合 MassHealth 的资格, 并且符合以下条件, 您可以注册参加 PCC:

- 年龄不满 65 岁;
- 没有其他保险(包括 Medicare);
- 住在社区内(例如, 不住在护理设施内);并且
- 已参加 MassHealth Standard、CommonHealth、CarePlus 或 Family Assistance。

5. 您有一位初级保健临床医生(PCC)。

您的 PCC 将负责满足您的大部分健康需求。您的 PCC 可以是医生或执业护士。您可以随时更换您的 PCC。如果您想更换您的 PCC, 请电洽 MassHealth 客户服务中心。

6. PCC 计划在全州都有服务提供者和医院。

您可以在马萨诸塞州全州各地找到 MassHealth 服务提供者(例如, 医疗保健提供者、医疗保健专科医生、行为健康提供者和医院)。如需了解更多信息, 请电洽 MassHealth 客户服务中心, 或访问网站 <https://masshealth.ehs.state.ma.us/providerdirectory/>。

MBHP 在全州各地还有行为健康(精神健康和物质使用障碍)提供者。如需了解更多信息, 请电洽 MBHP, 电话 (800) 495-0086。

7. 在需要接受服务时, 出示您的 MassHealth ID 卡。

您可以使用 MassHealth ID 卡 获得 PCC 计划服务, 例如医疗保健和处方药。这包括您从 MBHP 接受的服务。随身携带您的 MassHealth ID 卡。如果您丢失了 ID 卡, 请电洽 MassHealth 客户服务中心, 要求重新为您补发 ID 卡。

8. 您有药房保险。

PCC 计划会员可以在马萨诸塞州与 MassHealth 合作的药房配取药物。请打电话给 MassHealth 客户服务中心, 查找离您最近的药房。在本手册后面部分阅读更多有关药房保险的信息。

9. 您可以接受医疗和行为健康(精神健康和物质使用障碍)急诊的急诊护理。

- 如果是医疗急诊, 请拨打 911。
- 如果是行为健康急诊, 请拨打**马萨诸塞州行为健康帮助热线(BHHL)(833) 773-2445**。BHHL 可随时随地帮助个人和家庭与全方位的精神健康和物质使用障碍治疗服务建立联系。BHHL 是免费和保密服务。您可以用 200 多种语言接受实时口译服务。请电洽 (833) 773-2445, 或向该号码发送短信, 或在以下网站聊天 www.masshelpline.com。

10. 您接受的任何承保服务都是免费的。

MassHealth 服务提供者(包括您的 PCC)不得向您收取费用或共付额。

11. 某些服务需要转介或获得事先授权或二者均要求。

某些承保服务可能需要转介或获得事先授权(PA)或二者均要求。事先授权是 MassHealth 对某项服务的批准。请阅读第 4 节“事先授权”中有关转介和事先授权的更多信息。

2. MassHealth PCC 计划会员资格

什么是 MassHealth?

MassHealth 是马萨诸塞州的 Medicaid 和 Children's Health Insurance Program 的名称。卫生与公众服务部执行办公室 (EOHHS) 负责运行该项计划。

什么是 PCC 计划?

Primary Care Clinician (PCC) 计划是一项针对全马萨诸塞州 MassHealth 会员的管理式护理保健计划。

每位 PCC 计划会员必须选择一位医生或执业护士作为初级保健临床医生 (PCC)。如果您不选择 PCC, MassHealth 将为您选择。最好由您自己选择。

当您需要体检或患病时, 您可以约见您的 PCC。您的 PCC 将了解您的健康需求, 并在您需要时帮助您获得其他保健服务。请阅读第 5 节中有关 PCC 的更多信息。

PCC 计划服务提供者网络

PCC 计划服务提供者网络包括医生、执业护士、医院、药房和其他是 MassHealth 服务提供者的医疗保健提供者。

在接受服务提供者医疗保健服务之前, 请务必查看该服务提供者是否接受 MassHealth。如果您在不接受 MassHealth 的服务提供者处就诊, 除非是急诊, 否则 MassHealth 将不会支付服务费用。

如果您需要有人帮助查找您所在地区的 MassHealth PCC 计划服务提供者, 请电洽 MassHealth 客户服务中心, 电话 (800) 841-2900 或 TDD/TTY : 711。

PCC 计划行为健康提供者网络

作为 PCC 计划会员,您可以从 Massachusetts Behavioral Health Partnership (MBHP) 接受行为健康(精神健康和物质使用障碍)服务。MBHP 是 MassHealth 的行为健康服务承包商。MBHP 在全州拥有很大的精神健康和物质使用障碍服务提供者和医院网络。

使用您的 MassHealth ID 卡从任何 MBHP 服务提供者处接受行为健康服务。您无需转介即可约见任何 MBHP 服务提供者。

您需要做的是从 MBHP 服务提供者名录中选择一位行为健康提供者。您可以在网站 www.masspartnership.com 查找该名录。进入该页面后,点击“查找行为健康提供者”(Find a Behavioral Health Provider)。如果您想索取一份印刷版服务提供者名录,请电洽 MBHP,电话 (800) 495-0086。

从名录中选择服务提供者后,请电洽 MBHP,以确保您的服务提供者仍与 MBHP 合作。该名录每周更新一次,但服务提供者可能会不时变更。

虽然您无需转介即可约见 MBHP 服务提供者,但某些承保服务可能需要获得事先授权(PA)。有关事先授权的更多信息,请参阅第 4 节中的“您的福利”。

网络外服务

医疗服务

除非是急诊,否则 PCC 计划不会支付非 MassHealth 服务提供者提供的服务。

您可以从任何服务提供者处接受急诊护理。有关急诊的更多信息,请参阅第 6 节中的“您的医疗保健”。如果您遇到急诊,请立即就医。

行为健康服务

MBHP 不会为网络外的行为健康提供者提供的服务付费, 除非是

- 急诊, 或者
- MBHP 网络无法提供这些服务。

您可以从任何行为健康提供者处接受行为健康急诊护理。有关行为健康急诊的更多信息, 请参阅第 6 节中的“您的医疗保健”。如果您遇到行为健康急诊, 请立即就医。

如果 MBHP 网络无法提供服务, MBHP 将为网络外服务提供承保, 直至网络可以提供这些服务。

如果您在网络外行为健康服务有疑问, 请电洽 MBHP。

计划生育服务

您可以从 MassHealth 计划生育服务提供者处接受计划生育服务。无需获得事先授权或转介即可接受这些服务。如果您需要有人帮助查找计划生育服务提供者, 请电洽 MassHealth 客户服务中心。

有关计划生育服务的更多信息, 请访问网站: www.mass.gov/info-details/masshealth-sexual-and-reproductive-health-services-for-members。

当您旅行时

PCC 计划仅在以下情况下才会为您在州外服务提供者处接受医疗护理支付费用:

- 您遇到急诊;
- 如果您必须返回家中再接受护理, 您的健康将面临风险;
- 您所在地区的人通常会去另一个州的服务提供者处就诊 (由 MassHealth 确定); 或者

-
- MassHealth 确定您需要接受的服务或必要的补充资源在另一个州更容易获得。

请与州外服务提供者分享您的 PCC 计划会员信息, 以便他们可以将您的账单送交给 MassHealth。

如果您收到州外服务提供者的账单或对在州外药房配取处方药有疑问, 请联系 MassHealth 客户服务中心。

让您的服务提供者及时了解情况

我们希望确保您在适当的时间接受适当的服务。请务必将以下信息告知您的服务提供者:

- 您正在接受的所有医疗保健服务;
- 您正在服用的任何药物(处方药和非处方药); 以及
- 您可能患有的任何疾病。

如果您接受 MassHealth 以外的福利

如果您接受这些福利, 则应报告变更状况。

- 如果您有 Transitional Assistance for Dependent Children (TAFDC) 或 Emergency Aid for Elderly, Disabled or Children (EAEDC), 请电洽您当地的过渡援助部(DTA)办公室, 电话 (800) 445-6604 或 TTY (888) 448-7695。
- 如果您有 Supplemental Security Income (SSI) 或 Social Security Disability Income (SSDI), 请电洽离您最近的社会安全管理局(SSA)办公室, 电话 (800) 772-1213 或 TTY (800) 325-0778。
- 如果您从马萨诸塞州盲人委员会(MCB)获得援助, 请电洽 MCB, 电话 (800) 392-6450 或 TDD (800) 392-6556。

更换您的保健计划

作为 PCC 计划会员,您可以随时更换您的保健计划。如需了解有关更换计划的信息,请电洽 MassHealth 客户服务中心,并说“我想更换我的保健计划”(I would like to change my health plan)。

MassHealth 客户服务中心可以

- 向您提供有关您所在地区的其他保健计划的信息;
- 在您打电话时更换您的保健计划;并且
- 告诉您何时可以开始获得新的保健计划提供的医疗保健服务。

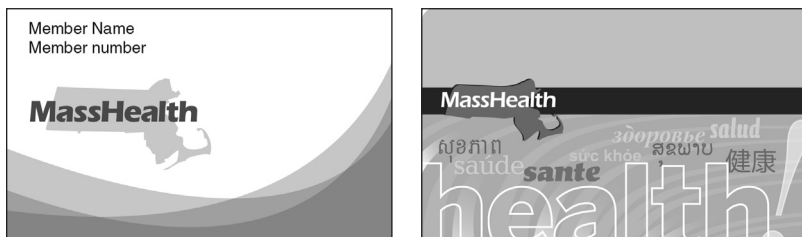
通常,您必须注册参加一项您居住的服务区提供的保健计划。您可以电洽 MassHealth 客户服务中心,了解您的服务区提供哪些保健计划。在某些情况下,您可以选择您所在服务区不提供的保健计划。有关这些情况的更多信息,请电洽 MassHealth 客户服务中心。

如需了解有关保健计划的更多信息或更改您的注册,您还可以访问网站 www.MassHealthChoices.com。

3. 您的 MassHealth ID 卡

MassHealth 将向您发送 MassHealth ID 卡

MassHealth 将向您发送 MassHealth ID 卡, 该卡与下图中的一张图像类似。请随身携带, 并使用该卡获取您的 PCC 计划服务, 包括 MBHP 的服务。



以上是 *MassHealth ID* 卡正面的样本。

请记住随身携带您的 MassHealth ID 卡, 并出示该卡, 以便获取医疗保健服务或药物。

请查看您的 MassHealth ID 卡, 核实信息正确。如果信息不正确或者您没有收到该卡, 请电洽 MassHealth 客户服务中心。

您的 MassHealth ID 卡丢失?

如需获取新的 MassHealth ID 卡, 请电洽 MassHealth 客户服务中心。

如果您没有该卡, 您的 PCC 或其他服务提供者可以在 MassHealth 系统中查找您的姓名或电洽 MassHealth 客户服务中心寻求帮助。

4. 您的福利

如何获得福利

作为 PCC 计划会员,您可以从 PCC、MBHP 服务提供者和其他 MassHealth 服务提供者处接受服务。只需出示您的 MassHealth ID 卡即可获得福利和服务。如果您患有疾病或有行为健康问题,您还可以通过 Integrated Care Management Program 获得其他支持。Integrated Care Management Program (ICMP) 适用于 PCC 计划会员。ICMP 可以帮助您了解更多为您的疾病、精神健康和/或物质使用障碍提供护理的方法。请查阅第 9 节中的“护理管理服务”,了解更多信息

某些承保服务可能需要转介或获得事先授权(PA)或二者均要求。但是,很多承保服务无需转介或获得事先授权,例如急诊医疗保健、产科(怀孕)服务和计划生育服务。行为健康服务无需转介,但一些行为健康服务需要获得事先授权。

您可以查看承保服务列表,了解有关 MassHealth 承保服务的更多信息,以及服务是否需要 PCC 转介或获得事先授权或二者均要求。

该列表和手册可能会变更。如需了解最新信息或需要在获取福利或服务时获得帮助,您可以访问网站:www.mass.gov/info-details/primary-care-clinician-pcc-plan-for-masshealth-members, 或者

- 与您的 PCC 交谈;
- 电洽 MassHealth 客户服务中心;或者
- 电洽 MBHP。

交通

如果由于医疗上的必要性需要将您送去接受护理,您可能能够获得交通服务。请电洽 MassHealth 客户服务中心,了解您是否可以获得这些服务,或访问网站:www.mass.gov/info-details/learn-about-non-emergency-medical-transportation-for-masshealth-members。

共付额

截至 2024 年 4 月 1 日, PCC 计划会员无需为 MassHealth 承保的任何服务支付共付额。如果您有疑问,请电洽 MassHealth 客户服务中心。

专科护理和转介

您可能需要因某些疾病约见专科医生。专科医生是接受过特殊培训、提供特殊类型护理或提供特殊治疗的医生或其他医疗保健提供者。例如,如果您患有心脏病,您可能需要约见心脏病专科医生。

作为 PCC 计划会员,您可以约见专科医生。但是, PCC 计划要求您获得转介才能约见某些类型的专科医生。转介是约见专科医生的许可。如果您需要约见专科医生,您的 PCC 将向 MassHealth 提出转介。此外,您的 PCC 将与您的专科医生合作,帮助您获得所需的护理。请求您的 PCC 帮助协调您可能需要的任何专科护理,这对健康有益,即使您无需转介即可约见专科医生亦如此。

如果您想了解您是否需要转介,您可以:

- 询问您的 PCC;
- 查看承保服务列表;或者
- 电洽 MassHealth 客户服务中心。
 - 如果您约见需要转介的专科医生,而您没有事先获得转介,专科医生可能会拒绝约见您。
 - 即使您以前约见过某位专科医生,也可能需要转介才能约见该专科医生。

请记住, MassHealth 承保的服务和福利会不时发生变化, 有关转介的规定可能会变化。本手册和承保服务列表仅提供一般信息, 不应成为您查看所需服务是否享受 MassHealth 承保或者是否要求获得转介的唯一依据。了解此类信息的最佳方法是电洽 MassHealth 客户服务中心, 电话 (800) 841-2900, TDD/TTY: 711, 星期一至星期五上午 8 时至下午 5 时有人接听电话。

此外, MassHealth 规则控制您可获得的承保服务和福利。如需查看 MassHealth 规则, 请访问网站 www.mass.gov/masshealth-and-eohhs-regulations。

哪些服务不需要转介?

一些服务不需要转介, 例如:

- 急诊服务;
- 行为健康服务;
- 产科(怀孕)服务;
- 导乐服务; 以及
- 计划生育服务。

可能还有其他您无需获得转介的情况。询问您的 PCC 或电洽 MassHealth 客户服务中心, 了解更多信息。

事先授权

MassHealth 或 MBHP 必须批准某些医疗保健和药房服务, 然后您才能获得这些服务。这称为事先授权(PA)。在事先授权程序中, MassHealth 或 MBHP 会决定请求的服务是否对您有医疗上的必要性。如果您想了解您是否需要为某项服务或某种药物获得事先授权, 您可以:

- 询问您的 PCC;
- 查看承保服务列表;

- 电洽 MassHealth 客户服务中心, 询问有关医疗保健服务和药物的问题;
- 电洽 MBHP, 询问有关行为健康服务的问题; 或者
- 访问网站 www.mass.gov/druglist, 查看需要获得事先授权的药物列表。

如果您不同意关于事先授权请求的决定, 您可以对该决定提出上诉。

请查阅下文第 14 节中“上诉和申诉”一节有关上诉的更多信息。

MassHealth 对医疗服务、医疗设备、药房和交通的事先授权

当您的 PCC 或其他医疗服务提供者认为您需要接受要求获得事先授权的服务或药物时, 您的服务提供者将要求 MassHealth 提供事先授权。

MassHealth 必须在以下时间范围内对您的服务提供者的请求做出决定:

如果您请求此项服务	MassHealth 须在以下时间内做出决定
药房 (药物)	24 小时
交通	7 个日历日 (或避免对会员的健康或安全造成严重风险所需的天数)
私人护理服务	14 个日历日
耐用医疗设备	15 个日历日
所有其他服务	21 个日历日

如果 MassHealth 批准事先授权请求, 我们将向您和您的服务提供者发出一封信函, 以便您获得服务或配取药物。

如果事先授权请求未得到全部批准, MassHealth 将向您发出一封信函, 通知您 MassHealth

- 未授权任何请求的服务或药物;
- 仅批准部分请求的服务或药物; 或者
- 不批准请求的服务或药物的全部金额、时间或范围。

如果 MassHealth 未在上述时间范围内对事先授权请求采取行动, 您可以向听证委员会提出上诉。请查阅下文第 14 节的“上诉和申诉”中有关上诉的更多信息。如果未获得批准, MassHealth **将不会支付**需要事先授权服务的费用。

有关为早期和定期筛查、诊断和治疗(EPSDT)服务申请事先授权的更多信息, 请参阅第 11 节。

MassHealth 对某些住院进行的入院前筛查

所有进入急症医院的医疗和外科选择性入院都必须获得 MassHealth 的批准。如果您计划住院接受选择性手术, 您的医生或护士将提交必要的文件, 以便代表您提出请求。

如果 MassHealth 批准该项请求, 我们将向您和您的服务提供者发出通知, 以便您获得请求的服务。

如果 MassHealth 不批准住院, 我们将向您发出通知信函。您有权向听证委员会对做出的决定提出上诉。

当行为健康(精神健康和物质使用障碍)服务需要获得事先授权时

当您的行为健康提供者认为您需要接受要求获得事先授权的服务时, 您的服务提供者将要求 MBHP 提供事先授权。

对于住院服务和 24 小时转向服务, MBHP 将在提出请求后 24 小时内做出决定。

对于门诊服务、门诊日间服务和非 24 小时转向服务, MBHP 将在提出请求后 14 个日历日内做出决定。

如果您的服务提供者或 MBHP 认为需要 14 天时间对请求做出决定会对您的健康造成风险, MBHP 将在三个工作日内做出决定。如果您、您的服务提供者或 MBHP 要求有更长时间, 该时间范围可能会再

延长 **14 个日历日**。只有在符合您的最佳利益且需要更多信息的情况下, MBHP 才能要求更长时间。

如果 MBHP 批准请求, 服务提供者和会员都会收到书面通知。MBHP 将支付服务费用。

每当 MBHP 提出或拒绝请求时, MBHP 都会向您发出一封信函, 通知您原因。如果您不同意 MBHP 的理由, 您有权提出上诉。请阅读第 14 节中有关提出上诉的更多信息。

如果 MBHP 做出以下决定, 您也会收到通知信函:

- 未授权任何请求的服务;
- 仅批准部分请求的服务;或者
- 未批准请求服务的全部金额、时间或范围。

您有权向 MBHP 对做出的决定提出上诉。此外, 如果 MBHP 未在上述时间范围内对请求采取行动, 您可以向 MBHP 提出上诉。请阅读第 14 节中有关提出 MBHP 内部上诉的更多信息。

如果未获得批准, MBHP 将不会支付需要事先授权服务的费用。

有关为早期和定期筛查、诊断和治疗(EPSDT)服务申请事先授权的更多信息, 请参阅第 11 节。

如果您收到服务账单

如果您是 PCC 计划会员, 您绝不应当收到承保服务的账单。如果服务提供者可以从 MassHealth 或 MBHP 获得费用, 他们不得向您收取任何服务费用。

有关承保服务的信息, 请参阅承保服务列表。您可以在 MassHealth 网站的 MassHealth 会员 Primary Care Clinician (PCC) 计划网页上查看该列表 (www.mass.gov/service-details/primary-care-clinician-pcc-plan-for-masshealth-members)。如果您有疑问, 请电洽 MassHealth 客户服务中心。

如果您收到 MassHealth 承保服务的账单, 请电洽医生诊所并说: “我是 PCC 计划会员, 我收到了一份账单。这是我的 MassHealth ID 卡号。” (I am a PCC Plan member and I got a bill. Here is my MassHealth card number.)

如果您不断收到账单, 请电洽 MassHealth 客户服务中心。我们会帮助您。

如果您收到由 MBHP 服务提供者提供的、MassHealth 承保的行为健康 (精神健康和物质使用障碍) 服务账单, 请电洽 MBHP。

5. 您的初级保健临床医生

什么是初级保健临床医生？

您和您每个参加 PCC 计划的家庭成员都必须选择一位初级保健临床医生(PCC)。PCC 是您的个人医生或执业护士。如果家中有成人和儿童, 并且每个人都希望有同一位 PCC, 您可以选择家庭执业服务提供者作为每个家庭成员的 PCC。

您的 PCC 将为您和您的家人做很多事, 例如

- 为您做体检, 并帮助您保持健康;
- 为您治疗大多数疾病;
- 将您转介给任何专科医生, 并与专科医生合作, 帮助您获得所需的护理;
- 如有必要让您住院;
- 开处方; 并且
- 保存您的医疗记录。

作为 PCC 的服务提供者

以下是一些可以成为 PCC 的服务提供者:

- 家庭执业医生为成人和儿童提供治疗服务。他们也可能为孕妇提供护理服务;
- 内科医生为成人和年龄较大的青少年提供服务;
- 儿科医生可为 21 岁以下的儿童和年轻人提供治疗服务; 以及
- 独立执业护士。

PCC 在不同的地点执业, 例如

- 个人执业;
- 团体执业;
- 社区保健中心;

-
- 医院许可的保健中心; 以及
 - 医院门诊部。

与新 PCC 的首次预约

成为 PCC 计划会员后, 如果您以前未曾或最近未曾在该服务提供者处就诊, 请预约并在您的 PCC 处接受体检。以下指南将帮助您了解何时应该接受体检。

如需预约, 请电洽您的 PCC 诊所并告诉诊所工作人员这是您第一次在该 PCC 处就诊, 您希望预约接受全面体检。当您第一次约见您的 PCC 时, 他们会询问您有关您的健康和家人健康的问题。您的 PCC 对您的病史了解得越多, 他们就越能更好地帮助您并提供护理服务。在您就诊之前, 您可能会发现填写“健康需求评估表”很有帮助, 您可以在以下 MBHP 网站“入门指南”部分获取该评估表: www.masspartnership.com/mbhp/en/home/getting-started。

如果您需要有人帮助填写该表, 请电洽 MBHP, 有人会帮助您。

如果您在与 PCC 预约时遇到困难, 请电洽 MassHealth 客户服务中心。

以下是成人、孕妇、婴儿和儿童就诊频率建议指南。这些是建议。您应当与 PCC 或其他服务提供者讨论适合您的情况。

成人就诊时间表

根据您的年龄和风险因素, 每隔一到三年安排一次就诊。

与您的 PCC 讨论就诊频率。

怀孕期间的就诊时间表

一旦您认为自己可能怀孕, 请联系您的服务提供者, 安排您的第一次预约。

有健康或怀孕问题的孕妇可能需要更频繁地就诊。

妊娠期	就诊频率
28 周以内	每个月一次
28-36 周	每两周一次
36 周至分娩 (40-42 周)	每周一次
产后就诊	通常在分娩后四至六周, 如果需要, 可提前或更频繁地就诊

婴儿和儿童 (21 岁以下) 就诊时间表

MassHealth 建议在以下年龄段带您的孩子接受全面体检和筛查:

- | | |
|--------------------|--------------------------|
| ■ 新生儿 (可在出院前在医院进行) | ■ 15 个月 |
| ■ 3-5 天 | ■ 18 个月 |
| ■ 1 个月 | ■ 24 个月 |
| ■ 2 个月 | ■ 30 个月 |
| ■ 4 个月 | ■ 如果您的年龄在 3-20 岁之间, 每年一次 |
| ■ 6 个月 | |
| ■ 9 个月 | |
| ■ 12 个月 | |

请阅读第 11 节中有关儿童护理的更多信息。

除非您认为是急诊, 否则患病时请先打电话给您的 PCC

如果您认为自己遇到了危及生命的急诊, 请立即拨打 911 或前往最近的急诊室。如果是行为健康急诊, 请拨打或发短信至马萨诸塞州行为健

康帮助热线(BHHL)(833) 773-2445, 每周 7 天、每天 24 小时可接通行行为健康治疗人员。BHHL 可接通 200 多种语言的实时口译服务。无论保险状况如何, 都可以使用。您也可以在 www.masshelpline.com 与我们聊天。在其他所有时间, 请电洽您的 PCC, 询问该怎么做。您可以每周 7 天、每天 24 小时打电话给您的 PCC。如果您的 PCC 不在, 其他医生或医疗保健提供者将为您提供帮助。

专科护理和转介

请阅读第 4 节中有关在专科医生处就诊和获得转介的更多信息。

更换您的 PCC

您可以随时更换您的 PCC。如需更换您的 PCC, 请电洽 MassHealth 客户服务中心。我们将帮助您为您和 PCC 计划承保的每个家庭成员选择 PCC。

如果 PCC 要求您退出其执业名单

PCC 可能会要求将您从其患者名单中删除。如果您有干扰性行为模式, 包括但不限于对诊所的任何工作人员或其他患者使用暴力或威胁使用暴力, PCC 可以提出此项要求。如果您被要求退出 PCC 执业名单, 您有权提出上诉。请阅读第 14 节中有关上诉的更多信息。PCC 不能因以下原因要求将您从其患者名单中删除:

- 您的疾病;
- 您使用医疗服务;
- 您的精神状况;
- 您的行为是因您的行为健康状况或特殊需求所致。

6. 您的医疗保健

急诊和紧急护理

急诊是指您认为需要立即接受治疗的任何严重医疗保健问题。如果您出现急诊, 您应该立即接受护理。如果您出现医疗急诊, 您可以

- 拨打 911, 或
- 立即前往最近的急诊室。

如果您出现行为健康急诊, 您也可以拨打或发短信至行为健康帮助热线 (BHHL) (833) 773-2445, 或在网站 www.masshelpline.com 聊天。如果是非急诊护理, 请电洽给您的 PCC, 询问该怎么做。您可以每周 7 天、每天 24 小时打电话给您的 PCC。如果您的 PCC 不在, 其他医生或医疗保健提供者将为您提供帮助。

急诊举例

以下是一些常见的医疗和行为健康(精神健康和物质使用障碍)急诊举例, 但也有其他类型的急诊。

医疗急诊

- 骨折
- 胸痛
- 抽搐
- 晕厥或头晕
- 心脏病发作
- 大量出血
- 失去意识
- 中毒
- 严重事故
- 严重烧伤
- 剧烈头痛
- 剧烈疼痛
- 严重创伤
- 呼吸急促
- 中风(包括麻木或说话困难)
- 视力突然改变
- 胸部或胸部下方突然剧烈疼痛或有压迫感
- 咳血
- 剧烈呕吐
- 有人无法苏醒

行为健康急诊

- 想要伤害自己
- 想要伤害他人
- 失控行为, 与平常行为有显著不同
- 严重社会孤立

您应该了解的有关急诊护理的其他事项

您不需要转介或获得事先授权即可接受急诊护理。您可以获得急诊救护车交通服务。急诊后, 请电洽您的 PCC, 并预约后续就诊。行为健康急诊后, 还请电洽您的行为健康提供者。

紧急护理

紧急状况是一种严重的健康问题, 但您认为不是急诊。您可以打电话给您的 PCC 接受护理。您的 PCC 必须在您提出请求后 48 小时内为约见您。

如果您出现紧急行为健康状况, 您的行为健康提供者必须在您提出请求后 48 小时内约见您。

如果您在外地, 并出现紧急状况, 请电洽您的 PCC。您的 PCC 将告诉您如何获得护理。您可以每周 7 天、每天 24 小时打电话给您的 PCC。如果您的 PCC 不在, 其他医生或医疗保健提供者将给您回电。

在需要时为您安排预约

当您感觉不适或想要约见医疗保健提供者时, 您不想等候过长时间才能为您安排预约。您的服务提供者必须在这些时间范围内为您提供护理服务。

医疗护理预约

- **急诊护理:** 急诊医疗服务提供者必须在您请求接受护理后立即为您提供护理服务。有关急诊护理的信息, 请参阅第 1 节。
- **紧急护理:** 如果出现问题, 但您认为不是急诊, 您的 PCC 必须在您请求安排紧急护理预约后 48 小时内为您提供护理服务。
- **初级护理(非紧急):** 如果您患病或出现其他非紧急症状, 您的 PCC 必须在您请求安排预约后 10 个日历日内为您提供护理服务。
- **初级护理(常规):** 如果您没有患病或没有出现任何其他症状, 您的 PCC 必须在您请求安排预约后 45 个日历日内为您提供护理服务。
- **由儿童与家庭部(DCF)照料或监护的儿童**

如果您由 DCF 照料或监护的儿童负有责任, 儿童的 PCC 必须:

- 在您或 DCF 工作人员提出请求后七个日历日内为儿童安排医疗保健筛查预约, 并且

-
- 在您或 DCF 工作人员提出请求后 30 个日历日内安排全面医疗检查预约(除非早期和定期筛查、诊断和治疗(EPSDT)服务时间表要求在更短的时间范围内安排预约)。请参阅第 11 节中的“儿童服务”。

您应当按时前往预约,如果您会迟到或必须取消预约,请提前打电话。

行为健康(精神健康和药物使用障碍)护理预约

- 急诊护理:社区行为健康中心(CBHC)或其他急诊行为健康服务提供者必须在您提出护理请求后 60 分钟内为您提供护理服务。有关急诊护理的信息,请参阅第 1 节。
- 紧急护理:如果出现问题,但您认为不是急诊,您的服务提供者必须在您请求安排预约后 48 小时内为您提供护理服务。
- 非紧急护理:服务提供者必须在您请求安排预约后 14 个日历日内为您提供护理服务。

如果您在这些时间范围内未从服务提供者那里获得护理或未为您安排预约,您可以提出申诉。请查阅第 14 节中的“上诉和申诉”,获得更多信息。

您应当按时前往预约,如果您会迟到或必须取消预约,请提前打电话。

保持健康

请记住,如果您在患病前接受定期医疗保健,您可以预防一些疾病。

如果您尚未接受初级保健医生的定期护理,您应当尽快与您的 PCC 预约。

药房承保

您的医疗保健提供者需要为您需要的所有药物(包括非处方药)开处方或打电话提供处方。

请注意,截至 2024 年 4 月 1 日,PCC 计划会员无需为 MassHealth 承保的任何服务支付共付额,包括处方药。

有关药房服务的更多信息,您还可以电洽 MassHealth 客户服务中心,电话 (800) 841-2900, TDD/TTY: 711;在网站 www.mass.gov/druglist 查看 MassHealth 药单,或在网站 www.mass.gov/service-details/primary-care-clinician-pcc-plan-for-masshealth-members 查看承保服务列表。

7. 口腔健康/牙科服务

有关 MassHealth 承保的牙科服务的更多信息, 您可以查看以下网站中的承保服务列表: www.mass.gov/primary-care-clinician-pcc-plan-for-masshealth-members。

注册参加 MassHealth Standard 和 CommonHealth 的会员有资格享受所有医疗上必要的牙科服务。

注册参加 MassHealth Family Assistance 的 21 岁以下会员可享受医疗上必要的牙科服务承保。

某些服务可能必须获得 MassHealth 批准后牙医才能提供。牙医会了解这些服务是什么, 如果他们认为您需要接受这些服务, 他们会请求批准。您无需为请求批准做任何事。

儿童服务(21 岁以下的会员)

MassHealth 为 21 岁以下的儿童支付牙科服务费用, 包括筛查、补牙、密封剂、洗牙、牙齿涂氟化物和很多其他治疗。常规检查是看牙医接受牙科检查。牙科检查是孩子整体健康的重要组成部分。牙医会检查您的孩子的口腔, 查看孩子的牙齿和牙龈以及支撑牙齿的骨骼是否健康。此时, 牙医会查看您的孩子是否需要接受其他牙科服务。有时在检查过程中, 牙医会为您的孩子洗牙, 并拍 X 光。

当您看到孩子长出第一颗牙齿时, 您的孩子就应当开始去看牙医, 最迟不应超过 12 个月大。您的孩子的 PCC 将在每次儿童体检时进行牙科筛查, 并且还可能在您的孩子的牙齿上涂氟化物, 以防蛀牙。PCC 会提醒您带孩子去看牙医, 进行全面口腔检查和洗牙。每个孩子都应当每六个月去看一次牙医, 进行全面检查。无需您的孩子的 PCC 转介, 您的孩子便可以去看牙医接受这些服务。

成人服务(21岁及以上的会员)

21岁及以上的 MassHealth 会员有资格接受 MassHealth 牙医提供的牙科服务。承保的成人牙科服务包括筛查、洗牙、补牙、拔牙、假牙、一些口腔手术和某些修复服务。有关 MassHealth 承保的牙科服务的更多信息, 请参阅承保服务列表。

如何查找牙医

只有当承保服务由注册参加 MassHealth 的牙科服务提供者提供时, MassHealth 才会支付此类牙科服务的费用。牙科客户服务代表可帮助您查找接受新患者的 MassHealth 牙科服务提供者, 甚至可以帮助您安排预约。如需与牙科客户服务代表交谈, 请电洽牙科客户服务部, 电话 (844) MH-DENTL ([844] 643-3685)。

牙科客户服务代表可向您提供已注册参加 MassHealth 的牙医名单。该名单称为“MassHealth 牙科服务提供者名录”。您可以在以下网站自行查看该名录: https://provider.masshealth-dental.net/MH_Find_a_Provider。

8. 行为健康护理

查找行为健康(精神和物质使用障碍)服务提供者

如果您需要行为健康(精神健康或物质使用障碍)服务, MBHP 将与您和您的 PCC 合作, 帮助您获得所需的护理。您可以在 MBHP 网站 www.masspartnership.com 点击“查找行为健康提供者”, 或电洽 MBHP (800) 495-0086; 或使用 MassRelay, 拨打 711, 在 MBHP 网络中查找行为健康提供者。

您无需 PCC 转介即可约见行为健康提供者。

您的行为健康(精神和物质使用障碍)服务承保

您可以在以下 MBHP 网站查看 MBHP 承保的行为健康服务列表:
www.masspartnership.com/mbhp/en/home/services/covered-services。
您还可以在第 11 节“儿童服务”中阅读有关 21 岁以下会员的其他服务的信息。

该列表和手册可能会变更。如需获取最新信息或需要获取行为健康服务方面的帮助, 您可以电洽 MBHP。

认证同伴专家

MBHP 为 MassHealth PCC 计划会员提供认证同伴专家(CPS)。CPS 具有“亲身经历”。这些人要么有病史, 要么有家庭成员患有精神健康或物质使用障碍, 或两者兼有。因此, CPS 可以教导、提供支持, 并帮助您和您的家人与医疗保健系统合作。同伴提供支持, 不带任何偏见。他们带来康复的希望。

有关认证同伴专家的更多信息, 请电洽 (800) 495-0086, 分机 706870。

MBHP 会员参与中心

会员参与中心是了解可向您提供的 MBHP 服务的最佳起点。当您电洽 (800) 495-0086 联系会员参与中心时, 团队可以:

-
- 帮助您了解作为 MBHP 会员可获得的服务；
 - 与您一起完成健康需求评估；
 - 根据您的健康需求帮助您与其他服务建立联系；并且
 - 帮助您加入支持小组(如果您感兴趣)。

行为健康资源:

- 如果是行为健康急诊,您还可以拨打**马萨诸塞州行为健康帮助热线(BHHL)**。BHHL 可随时随地帮助个人和家庭与全方位的精神健康和物质使用障碍治疗服务建立联系。BHHL 是免费和保密服务。您可以用 200 多种语言接受实时口译服务。**请电洽 (833) 773-2445, 或向该号码发送短信, 或在以下网站聊天 www.masshelpline.com。**
- 前往**社区行为健康中心(CBHC)**接受精神健康和物质使用障碍(SUD)危机治疗。您可以前往 CBHC, 他们也可以到您所在的地方。这称为针对成人和青少年的移动危机干预(MCI)。您无需转介即可前往 CBHC。您可以因您的行为健康需求前往 CBHC, 而不是前往医院急诊室。请在网站 www.mass.gov/cbhc-crisis-care 查找您附近的 CBHC。
- 查找**行为健康(BH)紧急护理**预约。行为健康紧急护理服务提供者提供星期一至星期五上午 9 时至下午 5 时以外时间的预约。他们也有周末预约时间。您可以在以下 **Massachusetts Behavioral Health Access(MABHA)** 网站搜索 www.mabhaccess.com。在“精神健康服务”页面中搜索, 查找服务提供者预约时间。
- **马萨诸塞州行为健康帮助热线(BHHL)资源目录**是一种搜索工具, 可用于查找全马萨诸塞州的精神健康、物质使用障碍治疗和支持服务。您可以按地点和服务类型搜索, 然后“应用过滤器”, 根据您的需求查看结果。如需获得该搜索工具的帮助, 请电洽 BHHL, 或发短信给 BHHL, 号码 (833) 773-2445, 或在网站 www.masshelpline.com 与我们聊天。

9. 护理管理服务

Integrated Care Management Program

Massachusetts Behavioral Health Partnership (MBHP) 为患有复杂医疗和/或行为健康疾病的 MassHealth PCC 计划会员提供 Integrated Care Management Program (ICMP)。ICMP 团队由持照临床医生和其他工作人员组成, 他们与您合作:

- 帮助您了解您的 PCC 开具的治疗计划;
- 帮助您了解和管理您的健康需求;
- 向您提供预约电话、易于理解的书面材料; 以及
- 协调后续预约和其他服务。

该项计划免费向您提供。Integrated Care Management Program 团队将与您和您的护理员(或二者)一对一合作, 帮助您选择最适合您的护理。

如需了解有关 ICMP 的更多信息或参加该项计划, 请电洽 MBHP, 电话 (800) 495-0086, 分机 706870。您还可以在以下 MBHP 网站查找有关 ICMP 的信息: www.masspartnership.com/mbhp/en/home/services/care-management。

如果您对专业护理管理或其他行为健康(精神健康或物质使用障碍)服务以及如何获得这些服务有任何疑问, 请拨打 MBHP 东北地区服务热线 (800) 495-0086; 或使用 MassRelay, 拨打 711。东北地区服务热线每周 7 天、每天 24 小时可提供服务。

Community Case Management 计划

年龄小于 22 岁且接受持续护理服务的会员可参加 Community Case Management (CCM) 计划。

CCM 注册护士和其他临床医生与您、您的医疗保健提供者和其他 MassHealth 服务提供者合作, 帮助为您的孩子规划家庭护理。护士个案管理员会探访您的孩子, 了解他们需要哪些服务, 例如

- 全职护理;
- 耐用医疗设备;
- 家庭保健助理;
- 兼职护理探访;
- 医疗用品;
- 职业疗法;
- 个人护理员;
- 物理疗法; 以及
- 语言疗法。

当您的孩子出院或在家中或社区中其他地点时, CCM 工作人员会帮助管理这些服务。请电洽 (800) 863-6068, 获取有关 CCM 计划的更多信息, 或访问网站 www.mass.gov/the-masshealth-community-case-management-ccm-program。

10. 妊娠和计划生育服务

妊娠护理

孕前、怀孕期间(婴儿出生前)和分娩后接受的医疗保健非常重要。以下是最好的方法:

- 孕前了解如何分娩健康的婴儿;
- 了解怀孕情况以及是否有任何问题;以及
- 分娩后保持健康。

即使您以前生过孩子,接受这种护理对您来说也非常重要。

MassHealth 在您怀孕期间及产后可随时为您提供支持。如需了解更多信息,请访问网站 www.mass.gov/info-details/information-for-pregnant-masshealth-members。

与您的 PCC、妇产科医生 (OB/GYN) 或助产士预约

当您计划怀孕时,您应当约见您的 PCC、妇产科医生 (OB/GYN) 或助产士,讨论您的健康状况以及如何健康分娩。妇产科医生和助产士都接受过培训,可以治疗孕妇和接生婴儿。

一旦您知道自己怀孕了,就立即约见妇产科医生或助产士。早期和定期的产前护理对于帮助您生下健康的宝宝并安全分娩非常重要。您还应当在怀孕期间和婴儿出生后尽可能多地约见妇产科医生或助产士。PCC 计划为所有这些就诊提供承保。

如果您需要有人帮助查找妇产科医生或助产士,您可以请 PCC 推荐或电洽 MassHealth 客户服务中心。

如果您怀孕了,您不需要 PCC 转介即可约见妇产科医生或助产士。如果您没有怀孕,您可能需要转介。

当您怀孕时,您应该打电话告诉您的 PCC。让您的 PCC 了解情况很重要,因为您的 PCC 可以向您的妇产科医生或助产士提供有关您的重要健康信息。

导乐服务

MassHealth 为怀孕、分娩以及分娩后 12 个月的导乐服务提供承保。导乐在怀孕、分娩和产后期间为个人和家庭提供非医疗情感、信息和身体支持。

如需了解更多信息,请访问网站 www.mass.gov/info-details/masshealth-doula-services-program-information-for-doulas。

妊娠和口腔健康

怀孕期间定期约见牙医非常重要。怀孕期间,牙龈可能会肿胀和敏感,甚至在刷牙时会出血。患有蛀牙和口腔健康状况不佳的孕妇更可能分娩出体重不足的婴儿和早产儿。有一些简单的方法可以改善您的口腔健康,例如每天刷牙两次、每天使用牙线以及看牙医,尤其是在怀孕期间。保持牙齿清洁有助于避免这些问题。与您的牙医讨论您的口腔健康。

您的新生儿

请记住,您的宝宝出生后应立即通知 MassHealth,以便您的宝宝可以注册参加保健计划。您还应该为宝宝选择一名医生。您可以电洽 MassHealth 客户服务中心寻求帮助,选择一位注册参加 MassHealth 的服务提供者,以便在宝宝出生后为其就诊。您也可以在医院填写“出生通知表”,为您的宝宝选择保健计划。

计划生育服务

您可以从您的 PCC 或任何 MassHealth 计划生育服务提供者处接受计划生育服务。您不需要转介。

以下是您可以获得的一些计划生育服务：

- 接受节育咨询, 了解您的选择。
- 获取避孕药、避孕贴、避孕环或注射剂的处方。您可以向您的医生索取 12 个月的避孕药。请在以下网站了解马萨诸塞州 ACCESS 法律：www.mass.gov/info-details/access-to-birth-control-and-emergency-contraception#learn-about-the-access-law-。
- 长效可逆避孕方法(LARC)是一种可以长期有效的节育措施, 可根据您的需要改动或停止。
- 紧急避孕, 例如 B 计划(Plan B)或性行为后避孕药(morning-after pill)。您无需处方即可在药房购买这些药物。
- 通过药物或手术堕胎(终止妊娠)。
- 针对 18 岁及以上人士的永久绝育手术。
- 妊娠测试。

如果您需要有人帮助查找计划生育服务提供者, 请让您的 PCC 为您推荐。您无需 PCC 转介即可约见计划生育服务提供者。如需了解更多信息, 请访问网站：www.mass.gov/info-details/masshealth-sexual-and-reproductive-health-services-for-members。

11. 儿童服务

为所有儿童提供预防和儿童保健

儿童、青少年和年轻人定期约见 PCC 或护士接受常规体检非常重要。儿童体检是帮助儿童保持健康的好方法

MassHealth 会向您的孩子的 PCC 支付这些体检费用。早期发现的小问题可以在它们变成大问题之前得到处理。这些筛查包括健康和发育、视力、牙齿、听力、行为健康以及确保按时接受免疫接种(打防疫针)。

如果您担心孩子的行为或感觉, 或者您的医生或护士认为您的孩子需要约见行为健康提供者, 您可以从以下人士或地点获得帮助:

- 您的 PCC;
- MassHealth 客户服务中心; 或者
- Massachusetts Behavioral Health Partnership (MBHP)。

行为健康筛查可帮助您和您的医生或护士尽早发现行为健康问题。如果您的孩子约见行为健康提供者, 他们将使用一种称为“儿童和青少年需求和强项”(CANS)的评估工具。该工具可帮助收集和记录您的孩子的强项和需求。CANS 还可以帮助您的孩子的服务提供者规划他们的治疗, 并检查进展状况。请您的孩子的行为健康提供者告诉您有关 CANS 的更多信息。

行为健康服务包括以下各项:

- 应用行为分析(ABA)疗法;
- 门诊治疗;
- 重症监护协调;
- 家庭支持和培训(“家庭伙伴”);
- 家中治疗;
- 治疗指导;
- 家中行为服务; 以及
- 社区行为健康中心服务, 包括移动危机干预。如需了解更多信息, 请访问网站 www.mass.gov/cbhc-crisis-care。

MassHealth 要求 PCC 在每次儿童体检期间检查所有 21 岁以下儿童的行为健康(精神健康和物质使用障碍)问题。PCC 将使用一份简短的问题清单或一份核查单, 您或您的孩子(如果他们年龄较大)须填写该清单或核查单, 然后与 PCC 讨论。如果您不希望对您的孩子的行为健康进行筛查, 您可以告诉您的 PCC。

如果您担心孩子的行为或感受, 或者您的医生或护士认为您的孩子需要约见行为健康提供者, 您的 PCC、MassHealth 客户服务中心或 Massachusetts Behavioral Health Partnership (MBHP) 可帮助您了解如何获得这些服务。

请查阅第 5 节中的“您的 PCC”, 了解带孩子接受全面体检和筛查的建议年龄。

儿童还应在对自己的医疗、情感或行为健康需求有担忧时随时约见 PCC, 即使尚未到定期体检的时间。

为注册参加 MassHealth Family Assistance 计划的会员提供的预防性儿科医疗保健筛查和诊断服务

一项称为预防性儿科医疗保健筛查和诊断 (PPHSD) 服务的项目为注册参加 MassHealth Family Assistance 计划的 21 岁以下儿童、青少年和年轻人提供承保。这意味着, 当 PCC、牙科医生或任何其他临床医生发现疾病时, 如果由合格且愿意提供服务的服务提供者指示, MassHealth 将支付您或您孩子的保险类型包括的任何医疗上必要的治疗费用。

为注册参加 MassHealth Standard 或 CommonHealth 的会员提供早期和定期筛查、诊断和治疗服务

一项称为早期和定期筛查、诊断和治疗 (EPSDT) 服务的项目为注册参加 MassHealth Standard 或 CommonHealth 计划的 21 岁以下儿童、青少年和年轻人提供承保。EPSDT 确保 PCC 计划将支付联邦 Medicaid 法律承保的所有医疗上必要的服务, 即使这些服务并非由 PCC 计划或 MBHP 提供。此项承保包括医疗保健、诊断服务、治疗以及纠正或改善缺陷以及身体、牙齿和精神疾病和状况所需的其他措施。当儿童的 PCC (或任何其他临床医生) 发现疾病时, 如果由合格且愿意提供服务的服务提供者提供, 并且在 MassHealth 注册的医生、执业护士或助产士以书面形式支持该服务在医疗上的必要性, MassHealth 将支付 Medicaid 法律承保的任何医疗上必要的治疗费用。您和您的 PCC 可以向 MassHealth 或 MBHP 寻求帮助, 以确定网络中有哪些服务提供者可以提供这些服务, 以及如何在必要时使用网络外服务提供者。

在大多数情况下, 这些服务由您或您的孩子的 MassHealth 保险类型承保, 并包括在承保服务列表中。如果服务尚未获得承保或未列入该列表, 则提供该服务的临床医生或服务提供者可以向 MassHealth 提出事先授权(PA)请求。MassHealth 使用该程序确定服务是否具有医疗上的必要性。如果事先授权获得批准, PCC 计划将支付服务费用。如果事先授权被拒, 您有权提出上诉。有关上诉程序的更多信息, 请查阅第 14 节中的“上诉和申诉”。与您或您孩子的 PCC、行为健康提供者或其他专家交谈, 获取接受这些服务的帮助。

针对有成长或发育问题的儿童的早期干预服务

一些孩子需要接受额外帮助才能健康成长和发育。作为早期干预专家的服务提供者可为他们提供帮助。早期干预专家包括:

- 社会工作者;
- 护士; 以及
- 物理、职业和语言治疗师。

所有这些服务提供者都与三岁以下的儿童及其家人合作, 以确保孩子获得任何必要的额外支持。一些服务在家中提供, 一些服务在早期干预中心提供。

如果您认为您的孩子有成长或发育问题, 请尽快与您的孩子的 PCC 交谈, 或直接联系您当地的早期干预计划。如需了解更多信息, 请访问网站 www.mass.gov/ei-information-for-families。

12. 预先指示

预先指示是您书写或签署的一份声明,表明您选择由谁为您做出医疗保健决定,以及在您患病或受伤且无法说话或书写时您想要或不想要接受哪些医疗保健治疗。

预先指示有两种:医疗保健代理和生前遗嘱。

医疗保健代理

医疗保健代理是您的书面许可,指定一位家庭成员或朋友在您无法自己做出医疗保健决定时为您做出此类决定。该人士称为您的“代理人”或“代理”。

生前遗嘱

通过**生前遗嘱**,您可以传达如果您无法做出医疗保健决定,您想要或不想要接受的护理类型。例如,您可能不想使用生命支持系统来维持生命。您的生前遗嘱可以帮助您的医疗保健代理为您做出决定。如果您没有医疗保健代理或医疗保健代理无法提供服务,生前遗嘱可帮助您的服务提供者护理您。

如果您选择签署医疗保健代理或生前遗嘱,您可以随时改变主意,书写和签署新的医疗保健代理或生前遗嘱。

您应当咨询律师,了解有关预先指示的更多信息。如需了解更多信息,您还可以电洽 MassHealth 客户服务中心或 MBHP。

13. 会员权利

作为 PCC 计划会员, 您拥有某些权利。您的权利包括以下各项:

- 您的 PCC 不能拒绝为您提供医疗上必要的治疗, 但您的 PCC 可以将您转介给专科医生接受治疗。
- PCC 计划的雇员和您的服务提供者必须以尊严和礼貌的态度对待您, 并尊重您的隐私权, 。
- PCC 计划和您的服务提供者必须为您的健康信息和记录保密。除非您允许, 否则他们不得向其他人提供有关您的信息。
- 您的服务提供者必须提前用您能理解的方式告知您, 他们认为应当进行的任何治疗和替代方案, 而不考虑费用或承保范围。
- 您的服务提供者必须让您参与有关您的医疗保健的决定。如果您愿意, 您可以拒绝接受治疗。您还可以了解拒绝治疗后会发生什么。
- 您可以与您的服务提供者讨论您的医疗保健记录, 并获得您的所有记录副本。如果需要, 您还可以要求更改记录。
- 如果您说英语以外的语言, 您可以在打电话给 MassHealth 客户服务中心时要求口译员服务。
- 如果您的视力有问题或阅读有困难, 或者您用英语以外的语言阅读, 您可以打电话给 MassHealth 客户服务中心, 获取用您的语言编写的有关 PCC 计划的印刷材料, 或请人将材料读给您听。
- 如果您的视力有问题或阅读有困难, 或者您用英语以外的语言阅读, 您可以打电话给 MBHP 会员参与中心, 请人将 MBHP 资料读给您听。
- 您可以选择自己的初级保健临床医生(PCC), 并且可以随时更换您的 PCC。PCC 计划会员还可以退出 PCC 计划, 并更换为另一项 MassHealth 计划。如需更换您的 PCC 或保健计划, 请电洽 MassHealth 客户服务中心。

-
- 您可以向 MassHealth 客户服务中心提出申诉。如果您不同意 MassHealth 或 MBHP 的某些行动或不作为,您还可以向听证委员会提出上诉,并要求召开公平听证会。请参阅第 14 节。
 - PCC 计划必须告诉您参加 MassHealth 后享有的所有福利、服务、权利和责任。
 - 您可以向另一位服务提供者征求第二意见。
 - 您可以每周 7 天、每天 24 小时接受急诊护理。
 - 没有人可以强行抓住您,或将您与其他人隔离开来,或采取任何行动强迫您接受治疗。
 - 您可以就此项会员权利政策提出建议。
 - 您有权享受本列表中所列的权利,而不必担心 PCC 计划服务提供者会区别对待您。

您的服务提供者必须在“第 6 节:您的医疗保健”中所列的时间范围内提供医疗保健服务。如果您没有在应获得行为医疗保健时获得服务,您可以向 MBHP 提出上诉。如果您没有在应获得医疗保健时获得服务,您可以向 MassHealth 提出申诉。有关上诉和申诉的更多信息,请参阅第 14 节。

My Ombudsman

My Ombudsman 是一项面向所有 MassHealth 会员的独立计划。如果您有疑问或需要有人帮助从 MassHealth 或您的 MassHealth 保健计划获得福利或服务, My Ombudsman 可以为您提供帮助。他们提供有关 MassHealth 福利和权利的信息,倾听您的担忧,并帮助解决问题。My Ombudsman 还可以解释如何提出申诉或上诉,但他们不能代表您。

联系 My Ombudsman

电话:(855) 781-9898;对于 TTY 用户, 请使用 MassRelay, 拨打 711

或拨打视频电话:(339) 224-6831

营业时间:星期一至星期五上午 9 时至下午 4 时

电邮:shukri.osman@mass.gov

网站:www.myombudsman.org

访问:25 Kingston Street, 4th Floor, Boston, MA 02111

无预约营业时间:星期二至星期四上午 10 时至下午 3 时

Massachusetts Behavioral Health Partnership (MBHP) 监察员

MBHP 监察员接收和调查有关行为健康服务的投诉。

以下是会员可能希望联系 MBHP 监察员的一些原因:

- 您对您的行为健康服务、服务提供者或诊所工作人员感到不满。
- 您收到行为健康提供者的账单(会员永远不应收到承保服务的账单)。
- 您找不到行为健康提供者。
- 您想要对行为健康提供者诊所或其他地点的清洁度或安全性提出投诉(例如, 不符合《美国残障人法案》(ADA) — 投诉)。

如需了解更多信息和联系 MBHP 监察员, 您可以电洽 MBHP, 电话 (800) 495-0086, TTY: (877) 509-6981;或使用 MassRelay, 拨打 711。您还可以在以下 MBHP 网站“您的权利和隐私权”中查找有关 MBHP 监察员的信息: www.masspartnership.com/mbhp/en/home/getting-started。如果您需要口译员, MBHP 也会为您提供帮助。

14. 上诉和申诉

MassHealth 期待您在约见医生或其他服务提供者时能得到良好的治疗。但是,有时您可能对 MassHealth 或 MBHP 服务提供者提供的护理感到不满。如果您感到不满,您或您的代表可以提出上诉或申诉。

本节解释行为健康服务和 PCC 计划的上诉和申诉程序。

为您的申诉或上诉指定代表

您可以指定某人代表您提出任何申诉或上诉。您的代表应是认识您(例如家人或朋友)并了解您的问题的人。

您的代表也可以是具有法律权力代表您做出与医疗保健或医疗保健付款相关决定的人。例如,代表可能是:

- 监护人;
- 保护人;
- 遗嘱执行人;
- 管理人;
- 授权书持有人;或者
- 医疗保健代理。

如果您不会说英语或用英语阅读,该怎么办?

如果您说英语以外的语言(包括手语),您可以在打电话给 MassHealth 客户服务中心时要求口译员服务。

申诉程序

对行为健康(精神健康和物质使用障碍)服务提出申诉

如果出现以下情况, 您有权提出正式申诉:

- MBHP 工作人员或服务提供者不尊重您;
- MBHP 工作人员或服务提供者不尊重您的权利;
- 您对您或您的家人从 MBHP 服务提供者处接受的服务感到不满;
- 您对 MBHP 的任何其他行动或不作为感到不满, 除非这与授权治疗或预约相关(在这种情况下, 您可以提出 MBHP 内部上诉);
- 您不同意 MBHP 延长对您的事先授权请求或内部上诉时间范围的决定; 或者
- 您不同意 MBHP 不将您的上诉作为加急(加速)内部上诉进行审查的决定。

最好首先向您的服务提供者反映您的担忧。如果您不想与您的服务提供者交谈或对您的服务提供者的回答感到不满, 您有权向 MBHP 提出申诉。

如何提出行为健康申诉

如需了解有关提交行为健康申诉的更多信息, 请电洽 MBHP, 电话 (800) 495-0086; 或使用 MassRelay, 拨打 711。您还可以在以下 MBHP 网站查找有关 MBHP 的更多信息: www.masspartnership.com/mbhp/en/home/getting-started。如果您需要口译员, MBHP 也会为您提供帮助。

您还可以写信给 MBHP, 告诉他们您的申诉。请将信函寄至以下地址:

MBHP Ombudsperson
200 State Street, Suite 310
Boston, MA 02109

当您向 MBHP 提出申诉时, 您可以选择一位代表。如需选择代表, 您必须向 MBHP 提供一封签名并注明日期的信函, 告知 MBHP 您的代表的姓名以及该人士可以代表您行事。

MBHP 将向您发送一封信函, 告诉他们已收到您的申诉。MBHP 将审查您的申诉, 并可能打电话给您或您的服务提供者, 获取更多信息。

MBHP 将在 30 天内调查并解决您的申诉。MBHP 将向您发送一封信函, 告知您审查的任何后续行动。

在 MBHP 完成审查前, 您或您的代表可以要求更多时间(延期), 最长延期 **14 天**。如果符合您的最佳利益并且 MBHP 需要更多与申诉相关的信息, MBHP 可能会允许延期 14 天。MBHP 将在以下情况下向您发送一封信函: (1) 如果他们根据自己的决定允许延期 14 天, 或者 (2) 告知您延期请求的结果。

提出有关 MassHealth 服务的申诉

您有权向 MassHealth 提出申诉。以下是您可能想要提出申诉的一些原因:

- 您对您或您的家人从 MBHP 或服务提供者处接受的服务感到不满。
- 您对 MassHealth 或服务提供者的任何其他行动或不作为感到不满。
- 服务提供者不尊重您。
- 服务提供者不尊重您的权利。
- 您受到歧视。
- 您遇到客户服务问题。

-
- 您对与您的 MassHealth 福利相关的医疗账单有争议。
 - 您遇到接受护理的问题。

当您向 MassHealth 提出申诉时,您可以选择一名代表。如需选择代表,您必须向 MassHealth 提供一封签名并注明日期的信函,告知 MassHealth 您的代表的姓名以及该人士可以代表您行事。

如果可能,您应当首先与您的服务提供者讨论存在的问题。如果您和您的服务提供者仍然不能达成一致意见,您可以

- 电洽 MassHealth 客户服务中心。客户服务代表将记录您的申诉,或者
- 将有关您的申诉的信函寄至
Director of Member Services
MassHealth
100 Hancock Street, 6th floor
Quincy, MA 02171

MassHealth 将向您寄送一封信函,通知您他们已收到您的申诉。MassHealth 将审查您的申诉,并可能打电话给您或您的服务提供者,获取更多信息。

MassHealth 将在 90 天内与您联系,告知您申诉审查的结果。

MBHP 内部上诉程序

针对行为健康(精神健康和物质使用障碍)服务提出 MBHP 内部上诉

如果您不同意 MBHP 的以下任何行动或不作为,您可以向 MBHP 提出内部上诉:

- MBHP 拒绝您的服务请求、批准的服务少于您请求的服务,或表示您请求的服务不在承保范围内;

-
- MBHP 减少、暂停或终止 MBHP 过去为您承保或批准的服务；
 - MBHP 未在规定的时间内回复您的事先授权请求；
 - 无法在第 6 节中描述的某个时间范围内为您安排行为健康服务预约。

在大多数情况下, 您会收到 MBHP 的信函, 解释 MBHP 对所采取行动的决定。但是, 即使您没有收到 MBHP 的信函, 您也可以提出上诉。

如何提交 MBHP 内部上诉

如需了解有关提交 MBHP 内部上诉的更多信息, 请电洽 MBHP, 电话 (800) 495-0086; 或使用 MassRelay, 拨打 711。您还可以在以下 MBHP 网站查找更多信息: www.masspartnership.com/mbhp/en/home/getting-started。如果您需要口译员, MBHP 也会为您提供帮助。

如果您收到 MBHP 的信函, 告知您上述任何行动或不作为, 您或您的代表必须在开始治疗前提出治疗上诉。如果您已完成治疗, 则必须在收到信函后的 60 个日历日内提出上诉。

您可以通过电话或书信方式提出上诉。打电话给 MBHP 或写信至以下地址:

Massachusetts Behavioral Health Partnership
Attn: Appeals Department
PO Box 1856
Hicksville, NY 11802-1856

如果您需要口译员, MBHP 也会为您提供帮助。如果您是聋人或听力障碍者, 您可以在星期一至星期五(节假日除外)上午 8:30 至下午 5 时拨打 711(TTY)。

如果您有紧急行为健康需求, 您或您的代表可以要求更快处理您的上诉。这称为**加急上诉**。

提交 MBHP 内部上诉所需的信息

请包括：

- 您的全名；
- 您在上诉的服务名称, 如果您的上诉涉及以下 MBHP 的决定：
 - 拒绝您的服务请求；
 - 批准的服务少于您请求的服务；
 - 不承保服务；或者
 - 减少、暂停或终止 MBHP 过去为您承保或批准的服务；
- 您认为 MBHP 应该改变决定的原因；以及
- 您希望在上诉期间保留该项服务(请参阅下文的“继续享受福利”)。

如果您上诉是因为 MBHP 未在应有的时间内决定您的事先授权服务请求, 您将收到 MBHP 的信函, 解释如何对此项决定提出上诉。

如果您上诉是因为无法在规定时间内为您安排行为健康服务预约, 请向 MBHP 发送信函, 其中包括以下信息：

- 您尝试获得的服务类型；
- 您要求安排预约的日期；以及
- 为您安排的预约日期。

MBHP 将向您寄送信函, 通知您他们已收到您的上诉。

在您的 MBHP 内部上诉期间继续享受福利

如果您的内部上诉是关于 MBHP 通过终止、减少或停止您现在获得的服务作出服务变更的决定, 您可能应当在上诉期间保留该项服务。如果您保留该项服务但上诉失败, 可能不会为您接受的服务付费。

如果您希望在上诉期间保留您的服务, 您或您的代表必须在通知您服务将变更的信函日期起 **10 个日历日**内送交您的上诉请求。您还必须要求在上诉期间保留您的服务。

提交 MBHP 内部上诉后

您有权陈述事实并提供有关您上诉的证据(证明)。您或您的代表可以通过电话或书信形式这样做。这些事实和证明将用于审查您的上诉。

您或您的代表可以查看您的个案档案、医疗保健记录以及与上诉相关的其他文件和记录。如果您想查看这些文件,请电洽您的服务提供者或 MBHP,电话 (800) 495-0086 或 TTY (877) 509-6981;或使用 MassRelay, 拨打 711(如果您是聋人、听力或语言障碍者)。

获得 MBHP 内部上诉的决定

如果您不提交加急(加速)内部上诉, MBHP 将在 30 个日历日内向您发送书面决定。如果您、您的代表或 MBHP 要求更长时间,则可能需要最多再延长五天时间。

有关行为健康(精神健康和物质使用障碍)服务的问题,请电洽 MBHP,电话 (800) 495-0086。此为免费电话。

加急(加速) MBHP 内部上诉

如果您有紧急行为健康需求,并且您认为 30 个日历日的审查时间太长,您、您的代表或您的医疗保健提供者可以向 MBHP 提出加急上诉(加速审查)的请求。

在很多情况下,如果您的服务提供者要求作出加速审查, MBHP 会批准该请求。只有在与您的健康无关的情况下, MBHP 才会拒绝您的服务提供者提出的加速审查请求。如果您的服务提供者未参与提出请求, MBHP 可以决定是否应当作出加速审查。

如果 MBHP 拒绝您的加速审查请求,他们会以书面形式通知您此项决定。然后, MBHP 将在 30 个日历日内处理您的上诉。如果您不同意此项决定,您有权提出申诉。请查阅第 14 节中的“上诉和申诉”,了解更多信息。

如果 MBHP 批准您的加速审查请求,他们将在三个日历日内审查您的上诉。MBHP 将向您寄送一封有关您的上诉决定的信函。如果您不同意 MBHP 对您的上诉的决定,您可以向 MassHealth 听证委员会提出召开公平听证会的请求。请查阅以下页面,了解更多信息。

延长 MBHP 内部上诉时间

如果需要更长时间来解决上诉,您、您的代表或 MBHP 可以要求额外延长五个日历日。如果是加急(加速)上诉,您、您的代表或 MBHP 可以要求额外延长 14 个日历日。

只有在以下情况下,MBHP 才能要求更长时间:

- 延期符合您的最佳利益;
- MBHP 需要更多可能导致您的请求获得批准的信息;并且
- MBHP 希望在额外时间内收到此类信息。

如果 MBHP 要求更长时间,他们会给您寄送信函。如果您不同意 MBHP 的决定,您或您的代表可以提出申诉。

批准您的 MBHP 内部上诉

您将收到一份“上诉决定通知”,告知您上诉已获批准。

拒绝您的 MBHP 内部上诉

如果 MBHP 拒绝您的内部上诉,他们会向您发出通知。

如果您不同意该决定,您可以直接向听证委员会提出上诉。

驳回您的 MBHP 内部上诉

在以下情况下 MBHP 可能驳回您的内部上诉：

- 其他人为您提起上诉, 而 MBHP 在解决上诉的时间限制前未获得您的书面许可, 允许该人士担任您的代表; 或者
- 您或您的代表在 MBHP 通知您有权上诉后超过 **60 个日历日**(或者如果您没有收到信函, 则在您了解 MBHP 的行动或不作为后超过 **60 个日历日**)提起上诉。

如果 MBHP 驳回您的内部上诉, 他们会向您发出通知。

如果您认为您已在 **60 个日历日**内提起上诉并且有证明, 您或您的代表可以不同意 MBHP 驳回您的内部上诉的决定。

您或您的代表必须在通知您上诉被驳回后的 **10 个日历日**内向 MBHP 寄送信函, 要求审查该驳回决定。MBHP 将审查其决定, 并通知您是否会继续处理您的上诉。

如果 MBHP 未在规定的时间内解决您的内部上诉

在以下情况下, 您可以向听证委员会提出上诉：

- MBHP 未在 **30 个日历日**内(或如果延期, 则在**额外五个日历日**内)解决您的上诉; 或者
- MBHP 未在 **三个工作日历日**内(或如果允许额外时间, 则在**额外 14 个日历日**内)解决您的加急(加速)上诉。

MassHealth 听证委员会上诉程序

作为 PCC 计划会员,如果您不同意 MassHealth 的决定,或者我们修改或拒绝事先授权(PA),您有权向 MassHealth 听证委员会提出上诉。

如果您不同意 MBHP 对您的内部 MBHP 上诉程序做出的决定,您还可以向 MassHealth 听证委员会提出上诉。当 MBHP 拒绝您的上诉时,MBHP 将向您提供有关如何向 MassHealth 听证委员会申请召开公平听证会的说明。

如需提出上诉,您必须填写“公平听证会申请表”。

您可以在网站 www.mass.gov/how-to/how-to-appeal-a-masshealth-decision 填写“公平听证会申请表”,或电洽 MassHealth 客户服务中心,电话 (800) 841-2900, TDD/TTY: 711。

公平听证会申请表可寄至:

Office of Medicaid, Board of Hearings
100 Hancock St., 6th Floor
Quincy, MA 02171
或传真至:(617) 887-8797

如果您有残障,需要便利设施才能出席或参加听证会,您可以在“公平听证会申请表”的“听证会类型和便利设施”一节告诉我们您的需求。

听证委员会必须在您收到上诉决定通知日期起 60 个日历日内收到您填妥并签名的申请。

如果您的上诉是关于终止、减少或停止您获得的服务的决定,您可能应当在公平听证会过程中保留该项服务。如果您希望在上诉期间保留该项服务,您或您的代表必须在 MassHealth 通知您服务将变更的信函日期起 **10 个日历日内**送交您的召开公平听证会的申请。如果您对 MBHP 的决定提出上诉,您必须在通知您 MBHP 对您的内部上诉决定的信函日期起 **10 个日历日内**提出上诉。如果您希望在上诉过程中保留该项服务,则必须在“公平听证会申请表”的“其他信息”一节中说明。

如果您保留该项服务但公平听证会失败, MassHealth 可能不会支付服务费用。

听证委员会召开的加急(加速)公平听证会

在以下情况下, 您可以请求召开加急(加速)公平听证会:

- 您正在对拒绝紧急入院的决定提出上诉;
- 您正在对 MBHP 的加急(加速)内部上诉决定提出上诉;
或者
- 您正在对从护理设施出院或转院提出上诉。

如果您希望听证委员会以加速公平听证会的形式处理您的请求, 您必须在收到您在上诉的决定日期起 **20 个日历日**内要求召开公平听证会。如果您在收到决定后的 21 至 30 个日历日内提交申请, 听证委员会不会加快听证速度。

在您提交听证委员会上诉申请后

您或您的代表可以阅读您的个案文件, 为听证委员会上诉程序做准备。听证委员会没有 MBHP 文件, 因此如果您要对 MBHP 的决定提出上诉, 您必须联系 MBHP 获取您的文件。

在听证会上, 您可以代表自己, 也可以自费聘请律师或其他代表。

有关 MassHealth 上诉的更多信息, 请访问网站: www.mass.gov/how-to/how-to-appeal-a-masshealth-decision。

15. 隐私方法通知

MassHealth 有一些信息解释我们如何使用有关我们会员的健康信息并将其提供给其他人。我们称之为“隐私方法通知”。

您可以在网站 www.mass.gov/lists/hipaa-forms-for-masshealth-members 获取我们的“隐私方法通知”副本, 或电洽 MassHealth 客户服务中心。

如需了解 MBHP 如何使用行为健康信息并与其他人分享, 您可以电洽 MBHP (800) 495-0068, 或访问 MBHP 网站 www.masspartnership.com/mbhp/en/home, 获取 MBHP “隐私方法通知”副本。

16. 举报可疑的欺诈行为

如果您收到您未曾就诊的门诊账单、您从未接受过的服务通知或超过您接受的服务的通知, 或者某些内容似乎不正确, 则可能存在欺诈和滥用行为。如果您怀疑存在与 PCC 计划相关的欺诈或滥用行为, 请电洽 (877) 437-2830 / 877-4-FRAUD-0。

备注

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

备注

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

备注

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



马萨诸塞州

卫生与公众服务部执行办公室的一项计划

WWW.MASS.GOV/MASSHEALTH