



DMHC 资源指南： **2025 年南加州野火**

全方位商业和 **Medi-Cal** 服务
健康计划，运营地
洛杉矶县和文图拉县

发布日期：2025 年 1 月 14 日，星期二

目录

介绍	3
帮助受野火影响的会员的健康计划要求	4
健康计划联系信息.....	5
Aetna Health of California Inc.	5
AIDS Healthcare Foundation (Positive Healthcare)	5
Blue Cross of California (Anthem Blue Cross)	5
Blue Shield of California Promise Health Plan	5
California Physicians' Service (Blue Shield of California)	6
Cigna HealthCare of California, Inc.	7
County of Ventura (Ventura County Health Care Plan)	7
Health Net Community Solutions, Inc.	7
Health Net of California, Inc.	8
Kaiser Foundation Health Plan, Inc. (Kaiser Permanente)	8
L.A. Care Health Plan Joint Powers Authority	8
Local Initiative Health Authority for Los Angeles County (L.A. Care Health Plan)	9
MemorialCare Select Health Plan	9
Molina Healthcare of California	9
UHC of California (UnitedHealthcare of California)	9
UnitedHealthcare Benefits Plan of California	9

介绍

南加州野火引发了紧急状态，加州管理式医疗保健部 (DMHC) 特此为受影响的健康计划会员编制本资源指南。¹本指南介绍了有关健康计划要求的资讯，以帮助健康计划会员，并提供在洛杉矶县和文图拉县运营的健康计划的联系信息。

DMHC 通过一封关于“所有健康计划的信函”发布了指南，²其中列出了在紧急状态下各计划必须遵守的要求。DMHC 还提供了一份实用的消费者信息表，³有英语和西班牙语版本。

如果健康计划会员在获得所需的保健服务时遇到困难，应首先联系自己参加的健康计划以获得帮助。本资源指南提供了获得 DMHC 许可的、在洛杉矶县和文图拉县运营的健康计划的联系信息。如果健康计划会员在从其健康计划获得帮助时遇到问题，可以联系 DMHC 帮助中心以获得进一步帮助，网站：www.DMHC.ca.gov，电话：1-888-466-2219 (TDD: 1-877-688-9891)。DMHC 帮助中心以各种语言提供帮助，所有服务均免费。

¹ <https://www.caloes.ca.gov/wp-content/uploads/Legal-Affairs/Documents/Proclamations/1.8.2025-LA-Fires-EO-N-2-25.pdf>

² [APL 25-001 - 南加州火灾及参保者继续获得医疗保健服务 \(2025 年 1 月 9 日\)](#)

³ <https://www.dmhc.ca.gov/Portals/0/Docs/DO/NaturalDisasterFlyer-A.pdf>

帮助受野火影响的会员的健康计划要求

获得 DMHC 许可的商业和 Medi-Cal 医疗计划必须确保其受南加州野火影响的会员能够继续获得所有医疗必需的健康护理服务，包括处方药。

- 为受影响的计划成员和提供者提供免费电话号码，以便他们可以咨询问题，包括关于丢失健康计划身份证、获取处方续药以及如何获取医疗保健服务的问题。
- 在健康计划的网站上显著显示信息，描述受影响的会员如何继续获得保健服务，以及会员和提供机构如何联系计划以获取更多信息。
- 暂停处方续配限制，允许受影响的会员在网络外药房以普通网络内费用分摊机制续配处方。该计划还应允许受影响的会员在非网络药房获取新处方。
- 允许成员更换医疗设备或用品。
- 如果由于紧急状态，网络内的医疗服务提供者无法提供服务，或者会员因流离失所而不在该地区，则允许会员从适当的网络外医疗服务提供者处获得护理。该计划应确保在此类情况下，会员不需承担超过其正常网络内费用分摊的费用。
- 减少或消除计划成员在因紧急状态受到或可能受到影响的医院（包括非签约医院）高效入院、转院和出院时遇到的不必要障碍。

DMHC 还鼓励健康计划缩短事先批准、预认证或转诊的时限，并延长此类批准、预认证或转诊的有效期，以确保受影响的健康计划成员能够继续获得护理。

健康计划联系信息

Aetna Health of California Inc.

- 免费电话：
 - 800-443-2386 或 800-872-3862 (800-USAETNA)
 - 877-204-9186 (会员服务)
- 网站：www.aetna.com

艾滋病健保基金会 (**Positive Healthcare**)

- 免费电话：
 - 800-263-0067
 - 323-860-5200 (本地号码)
- 网站：www.aidshealth.org

Blue Cross of California (Anthem Blue Cross)

- 免费电话：
 - 833-285-4030 或 800-333-3883
- 网站：www.anthem.com/ca

Blue Shield of California Promise Health Plan

- 免费电话：
 - 客户服务
 - L.A. Care: 800-605-2556 (周一至周五上午 8 点至下午 6 点)

- San Diego Promise: 855-699-5557 (周一至周五上午 8 点至下午 6 点)
- 护理管理
 - L.A. Care: 800-605-2556 (周一至周五上午 8 点至下午 6 点)
 - San Diego Promise: 855-699-5557 (周一至周五上午 8 点至下午 6 点)
- 虚拟护理
 - TeleDoc: 800-835-2362 (24/7)

Blue Shield of California Promise Health Plan (续)

- 护士咨询热线：800-609-4166 (24/7)
- 心理健康
 - L.A. Care: 855-765-9701 (周一至周五上午 8 点至晚上 8 点)
 - San Diego Promise: 855-321-2211 (周一至周五上午 8 点至晚上 8 点)
 - 全国自杀预防热线：800-273-8255 (24/7 开通)
- Vision: 855-492-9028 (周一至周六，早 8 点至晚 8 点)
- 网站：<https://news.blueshieldca.com/2025/01/08/january-8-2025-blue-shield-of-california-offers-assistance-to-members-affected-by-wildfires> 或 www.blueshieldca.com/promise

加州医师服务局 (Blue Shield of California)

- 免费电话：
 - 客户服务：
 - 商业会员：800-393-6130
 - 虚拟护理
 - TeleDoc: 800-835-2362
 - NurseHelp (24/7 开通)：877-304-0504
 - 心理健康
 - 商业会员：800-327-7451 (24/7)
 - 愿景
 - 877-601-9083 (周一至周六上午 5 点至晚上 8 点，周日上午 8 点至下午 5 点)

- 网站链接：<https://news.blueshieldca.com/2025/01/08/january-8-2025-blue-shield-of-california-offers-assistance-to-members-affected-by-wildfires> 或 www.blueshieldca.com

Cigna HealthCare of California, Inc.

- 免费电话：
 - 客户服务
 - 会员：800-244-6224 或您身份证件上的电话号码
 - 非会员：866-912-1687
- 网站：www.cigna.com/knowledge-center/disaster-resource-center 或 www.cigna.com/individuals-families/member-guide/customer-forms/cigna-in-california

文图拉县 (Ventura County Health Care Plan)

- 免费电话：
 - 805-981-5050 或 800-600-8247
 - TDD 转语音：800-735-2929
 - 语音转 TDD: 800-735-2922
 - 紧急服务提供者可通过 805-981-5050 或 800-600-8247 获得 24 小时管理人员访问权限
 - 药房帮助热线：800-811-0293
- 网站：www.vchealthcareplan.org

Health Net Community Solutions, Inc.

- 免费电话：
 - 800-400-8987 或 800-675-6110
- 网站 - https://www.healthnet.com/content/healthnet/en_us/news-center/news-releases/2025-01-08-health-net-providing-special-assistance-members-affected-palisades-fire.html 或 www.healthnet.com

Health Net of California, Inc.

- 免费电话：
 - 800-400-8987、800-522-0088、800-275-4737
- 网站 - https://www.healthnet.com/content/healthnet/en_us/news-center/news-releases/2025-01-08-health-net-providing-special-assistance-members-affected-palisades-fire.html 或 www.healthnet.com

Kaiser Foundation Health Plan, Inc. (Kaiser Permanente)

- 免费电话：
 - 会员服务联络中心
 - 英语：800-464-4000
 - 西班牙语：800-788-0616

Kaiser Permanente, 续。

- 汉语方言：800-757-7585
 - TTY: 711
- 网站 - <https://healthy.kaiserpermanente.org/southern-california/alerts/p2/southern-california-fires> 或 www.kaiserpermanente.org

洛杉矶保健计划联合权力机构 (L.A. Care Health Plan Joint Powers Authority)

- 免费电话：
 - 会员服务 888-452-2273
 - Medi-Cal: 888-839-9909
 - L.A. Care Covered™ 855-270-2327
 - PASC-SEIU 计划 844-854-7272
- 网站：<https://www.lacare.org/members/health-news-advisories/los-angeles-wildfires-2025-member-services-updates> 或 www.lacare.org

洛杉矶县地方倡议健康管理局 (L.A. Care Health Plan)

- 免费电话：
 - 会员服务 888-452-2273
 - Medi-Cal: 888-839-9909
 - L.A. Care Covered™ 855-270-2327
 - PASC-SEIU 计划 1-844-854-7272
- 网站：<https://www.lacare.org/members/health-news-advisories/los-angeles-wildfires-2025-member-services-updates> 或 www.lacare.org

MemorialCare Select 健康计划

- 免费电话：
 - 855-367-7747 或 844-805-8700
- 网站：<https://www.memorialcareselecthealthplan.org/> 或 www.mcshp.org

Molina Healthcare of California

- 免费电话：
 - 888-665-4621
- 网站：www.molinahealthcare.com

UHC of California (UnitedHealthcare of California)

- 免费电话：
 - 866-633-2446 或 800-624-8822
- 网站：www.pacificare.com

加利福尼亚州 UnitedHealthcare 福利计划

- 免费电话：
 - 866-633-2446 或 800-357-0978
- 网站：www.uhc.com