



加州托管醫療保健部 (DMHC) 資源指南：

2025 年南加州野火

全方位商業及加州醫療補助計劃

健康計劃實施地區

洛杉磯郡與文圖拉郡

發佈日期：2025 年 1 月 14 日 (星期二)

目錄

簡介	3
要求健康計劃針對受野火影響會員的協助事項	4
健康計劃聯絡資訊	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.	8
Health Net of California, Inc.	8
Kaiser Foundation Health Plan, Inc. (Kaiser Permanente)	8
L.A. Care Health Plan Joint Powers Authority	9
Local Initiative Health Authority for Los Angeles County (L.A. Care Health Plan)	9
MemorialCare Select Health Plan	9
Molina Healthcare of California	10
UHC of California (UnitedHealthcare of California)	10
UnitedHealthcare Benefits Plan of California	10

簡介

加州醫療保健管理部 (DMHC) 為因南加州野火引發的緊急狀態而受影響的健康計劃會員提供本指南。¹本指南包含健康計畫的相關資訊，以協助會員應對，並提供在洛杉磯和文圖拉縣營運的健康計劃聯絡資訊。

DMHC 透過「全計畫信函」(All Plan Letter) 向健康計劃發出指導，²說明在緊急狀態下計劃必須遵守的規定 (詳見下方清單)。DMHC 也提供一份有用的消費者概況介紹，³有英文和西班牙文版本。

如果健康計劃會員在獲得所需的健康照護服務時遇到困難，您應首先聯絡您的健康計劃以尋求協助。本資源指南提供了在洛杉磯縣和文圖拉縣內的 DMHC 授權健康計劃的聯絡資訊。如果健康計劃會員在向其健康計劃尋求協助時遇到問題，您可以透過 www.DMHC.ca.gov 或 1-888-466-2219 (TDD：1-877-688-9891) 聯絡 DMHC 協助中心，以尋求進一步協助。DMHC 協助中心提供各種語言服務，且所有服務均免費。

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 – 南加州野火與受影響會員持續獲得醫療服務的權益 (2025 年 1 月 9 日)

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

要求健康計劃針對受野火影響會員的協助事項

DMHC 授權的商業和加州醫療補助計劃必須確保受南加州野火影響的會員能夠繼續獲得所有醫療必需的健康照護服務，包括處方藥。

- 為受影響的計劃會員和服務提供者提供免付費專線，以便他們諮詢相關問題，包括健康計劃識別卡遺失、處方藥補充，以及如何獲取健康照護服務等資訊。
- 請在健康計劃的官方網站上顯眼位置展示相關資訊，說明受影響的會員如何持續獲得醫療服務，以及會員和服務提供者如何聯繫健康計劃以獲取更多資訊。
- 請暫停處方藥補充的限制，並允許受影響的會員在網路外的藥局以一般網路內的自付額補充處方藥。此外，健康計劃應允許受影響的會員在網路外的藥局獲取新的處方藥。
- 允許會員更換醫療設備或用品。
- 如果因緊急狀態導致網絡內的服務提供者無法提供服務，或會員因遷移而不在該地區，則允許會員從適當的網絡外服務提供者獲得照護。在此情況下，計劃應確保會員對此類服務的分攤費用不會超過其一般網絡內的費用。
- 減少或移除在受到或可能受到緊急狀態影響的醫院（包括非簽約醫院）中，計劃會員有效入院、轉院和出院的不必要障礙。

DMHC 也鼓勵健康計劃縮短事先核准、預先核證或轉診的審核時間，並延長其有效期限，以確保受影響的健康計劃會員能夠持續獲得照護。

健康計劃聯絡資訊

Aetna Health of California Inc.

- 免費電話：
 - 800-443-2386 或 800-872-3862 (800-USAETNA)
 - 877-204-9186 (會員服務)
- 網站：www.aetna.com

AIDS 健康基金會 (Positive Healthcare)

- 免費電話：
 - 800-263-0067
 - 323-860-5200 (本地號碼)
- 網站：www.aidshealth.org

Blue Cross of California (Anthem Blue Cross)

- 免費電話：
 - 833-285-4030 或 800-333-3883
- 網站：www.anthem.com/ca

Blue Shield of California Promise 健康計劃

- 免費電話：
 - 客戶服務
 - L.A. Care: 800-605-2556 (週一至週五上午 8 點至下午 6 點)
 - San Diego Promise: 855-699-5557 (週一至週五上午 8 點至下午 6 點)

Blue Shield of California Promise Health Plan, cont.

- 照護管理
 - L.A. Care: 800-605-2556 (週一至週五上午 8 點至下午 6 點)
 - San Diego Promise: 855-699-5557 (週一至週五上午 8 點至下午 6 點)
- 線上照護服務
 - TeleDoc: 800-835-2362 (24/7 全天候服務)
 - 護理諮詢專線：800-609-4166 | 24/7 全天候服務
- 心理健康
 - L.A. Care: 855-765-9701 (週一至週五上午 8 點至晚上 8 點)
 - San Diego Promise: 855-321-2211 (星期一至五上午 8 時至晚上 8 時)
 - 全國自殺預防熱線：800-273-8255 (24/7 全天候服務)
- Vision: 855-492-9028 (週一至週六上午 8 點至晚上 8 點)
- 網站：<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

California Physicians' Service (Blue Shield of California)

- 免費電話號碼：
 - 客戶服務：
 - 商業會員：800-393-6130
 - 虛擬照護
 - TeleDoc: 800-835-2362
 - NurseHelp 24/7 全天候服務：877-304-0504
 - 心理健康
 - Commercial Members: 800-327-7451 | 24/7 全天候服務

- 願景
 - 877-601-9083 (週一至週六：上午 5 點至晚上 8 點，週日：上午 8 點至下午 5 點)
- 網站：<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

Cigna HealthCare of California, Inc.

- 免費電話：
 - 客戶服務
 - 會員專線：800-244-6224 或撥打您的 ID 卡上顯示的號碼
 - 非會員：866-912-1687
- 網站：www.cigna.com/knowledge-center/disaster-resource-center 或 www.cigna.com/individuals-families/member-guide/customer-forms/cigna-in-california

文圖拉郡 (County of Ventura) – 文圖拉郡健康照護計劃 (Ventura County Health Care Plan)

- 免費電話：
 - 805-981-5050 或 800-600-8247
 - TDD 轉語音：800-735-2929
 - 語音轉 TDD: 800-735-2922
 - 緊急服務提供者 24 小時管理員專線：805-981-5050 或 800-600-8247
 - 藥局協助：800-811-0293
- 網站：www.vchealthcareplan.org

Health Net Community Solutions, Inc.

- 免費電話：
 - 800-400-8987 或 800-675-6110
- 網站：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.

- 免費電話：
 - 800-400-8987 或 800-522-0088 或 800-275-4737
- 網站：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)

- 免費電話：
 - 會員服務聯絡中心
 - 英語專線：800-464-4000
 - 西班牙語專線：800-788-0616
 - 中文方言：800-757-7585
 - TTY: 711
- 網站：<https://healthy.kaiserpermanente.org/southern-california/alerts/p2/southern-california-fires> 或 www.kaiserpermanente.org

L.A. Care Health Plan Joint Powers Authority

- 免費專線：
 - 會員服務 888-452-2273
 - 加州醫療補助計劃 888-839-9909
 - L.A. Care Covered™ 855-270-2327
 - PASC-SEIU 計劃 844-854-7272
- 網站：<https://www.lacare.org/members/health-news-advisories/los-angeles-wildfires-2025-member-services-updates> 或 www.lacare.org

洛杉磯縣地方倡議健康管理局 (Local Initiative Health Authority for Los Angeles County) – L.A. Care 健康計劃

- 免費專線：
 - 會員服務 888-452-2273
 - 加州醫療補助計劃 888-839-9909
 - L.A. Care Covered™ 855-270-2327
 - PASC-SEIU 計劃 1-844-854-7272
- 網站：<https://www.lacare.org/members/health-news-advisories/los-angeles-wildfires-2025-member-services-updates> 或 www.lacare.org

MemorialCare Select 健康計畫

- 免費電話：
 - 855-367-7747 或 844-805-8700
- 網站：<https://www.memorialcareselecthealthplan.org/> 或 www.mcshp.org

Molina Healthcare of California

- 免費電話：
 - 888-665-4621
- 網站：www.molinahealthcare.com

UHC of California (UnitedHealthcare of California)

- 免費電話：
 - 866-633-2446 或 800-624-8822
- 網站：www.pacificare.com

加州 UnitedHealthcare 福利計劃

- 免費電話：
 - 866-633-2446 或 800-357-0978
- 網站：www.uhc.com