

附录二
ADDENDUM II

I. BADGERCARE PLUS 和 MEDICAID SSI 的标准会员手册语言
口译服务

English - For help to translate or understand this, please call 1-888-713-6180. TTY Wisconsin Relay Service at (800) 947-3529

Spanish - Si necesita ayuda para traducir o entender este texto, por favor llame al teléfono 1-888-713-6180. TTY Wisconsin Relay Service at (800) 947-3529.

Russian - Если вам не всё понятно в этом документе, позвоните по телефону 1-888-713-6180. TTY Wisconsin Relay Service at (800) 947-3529.

Hmong - Yog xav tau kev pab txhais cov ntaub ntauv no kom koj totaub, hu rau 1-888-713-6180. TTY Wisconsin Relay Service at (800) 947-3529.

Chinese - 注意：如果您说中文，您可获得免费的语言协助服务。请致电 1-888-713-6180. (TTY 文字电话: TTY Wisconsin Relay Service at (800) 947-3529.

Somali - DIGTOONI: Haddii aad ku hadasho afka Soomaaliha, adeegyada caawimada luqadda waxaa lagu heli karaa iyadoo bilaash ah. Wac 1-888-713-6180. TTY: Wisconsin Relay Service at (800) 947-3529.

Lao - ຫມາຍເຫດ: ຖ້າທ່ານສາມາດໃຊ້ພາສາລາວ, ທ່ານສາມາດໃຊ້ພາສາລ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາໄດ້ ໂດຍບໍ່ເສຍຄ່າ. ໂທ 1-888-713-6180. TTY: Wisconsin Relay Service at (800) 947-3529

您将获得免费的口译服务。

重要的电话号码

客户服务 1-888-713-6180 [24 Hours/ 7 Days Available] [营业时间/工作日]

紧急号码 1-888-713-6180 每周七天、每天 24 小时可拨打

TDD/TTY Wisconsin Relay Service at (800) 947-3529

欢迎

欢迎加入 MHS / NHP。作为 MHS / NHP 的会员，您应该从 MHS / NHP 网络内的医生和医院获得所有医疗保健服务。请参阅 MHS / NHP 医疗服务提供者名录查看提供者名单。您也可以致电我们的客户服务部 1-800-xxx-xxxx。接受新患者的医疗服务提供者在名录中做了标注。

使用您的 FORWARDHEALTH 身份卡

您将使用您的 ForwardHealth 身份卡来获得 BadgerCare Plus 或 Medicaid SSI 福利。您的 ForwardHealth 身份卡与您的 HMO 卡不同。请随身携带您的 ForwardHealth 身份卡，并在

每次去看医生或去医院以及每次配领处方药时出示。如果您没有携带该卡，就可能在获得医疗服务或取处方药时遇到问题。同时也请携带您可能有的任何其他医疗保险卡。这可能包括任何 HMO 或其他医疗服务提供者发给您的身份卡。

选择一名初级保健医生

当您需要看病时，应首先打电话给您的初级保健医生，这点很重要。选择一位初级保健医生来管理您所有的医疗保健非常重要。您可以从 MHS / NHP 医疗服务提供者名录中所标注的接受新患者的服务者名单当中选择一位初级保健医生。HMO 医生重视和体察多种文化的需求。如需选择一位初级保健医生或更换初级保健医生，请致电我们的客户服务部 1-888-713-6180。您的初级保健医生将帮助您决定是否需要咨询其他医生或专家，并在适当情况下给您转介。请记住，您必须得到初级保健医生的批准，才能去看另一位医生。

女性除了选择初级保健医生以外，还可以无需转介看妇产科医生（OB/GYN）或护士助产士等女性保健专科医生。

乡村地区居民（您居住的县只有一家 HMO）

如果您居住的乡村地区只有一家 HMO，并且您目前的初级保健医生不是 MHS / NHP 医疗服务提供者，您可以在长达 60 天的时间内继续看这名医生。一旦您加入 HMO，请立即致电 HMO，让他们知道您的医疗服务提供者是谁。如果在 60 天后，这名医疗服务提供者仍然不在 HMO 网络内，我们将给您提供一个参加 HMO 的医疗服务提供者名单，供您做出新的选择。

获取您所需的医疗

急救

急救是指立即需要的医疗救治。例如：

- 窒息
- 惊厥
- 长期或反复癫痫发作
- 严重骨折
- 严重烧伤
- 严重疼痛
- 严重或异常出血
- 疑似心脏病发作
- 疑似中毒
- 疑似中风
- 呼吸困难
- 昏迷不醒

如果您需要急救，请尽可能前往 MHS / NHP 医疗服务提供者寻求帮助。如果您的情况不能等待，请前往最近的医疗服务提供者（医院、医生或诊所）。如果紧急情况非常严重，无法前往最近的提供者，请拨打 911 或致电您当地警方或消防部门的紧急服务部。

如果您必须前往一家非 MHS / NHP 医院或医疗服务提供者，请尽早致电 MHS / NHP 1-888-713-6180，通知我们发生的情况。

请记住，医院急救室仅用于处理真正的紧急情况。除非您遇到真正的紧急情况，否则在您前往急救室之前，请致电给您的医生，或拨打我们的 24 小时紧急号码[1-800-xxx-xxxx]。如果您不知道您的疾病或伤势是否属于急救情况，请致电 1-888-713-6180 我们会告诉您可以在何处获得医疗服务。

紧急护理

紧急护理是您需要的比常规看医生更快的治疗，但它**不是**急救。 例如：

- 瘀伤
- 轻微烧伤
- 小伤口
- 大多数骨折
- 大多数药物反应
- 不严重的出血
- 扭伤

除非您首先得到我们的批准可以看非 MHS / NHP 医生，否则您必须从 MHS / NHP 医生那里获得紧急护理。除非您首先得到 MHS / NHP 的批准，否则请不要前往医院急救室寻求紧急护理。

在您离家时所需的医疗

如果您需要医疗服务，但是离家太远，无法到您的常规初级保健医生那里或诊所就医，请遵循以下规则：

- 在遇到真正的紧急情况时，请前往最近的医院、诊所或医生那里就医。请尽早致电 MHS / NHP 1-888-713-6180，告诉我们发生的情况。
- 在离家时如需紧急护理或常规护理，您必须首先得到我们的批准才能前往其他医生、诊所或医院就医。这包括与家长或亲戚一起出门在外的儿童。请致电 1-888-713-6180 联系我们，以获取去其他医生、诊所或医院就医的批准。

怀孕和分娩期间的医疗护理

如果您怀孕了，请立即通知 MHS / NHP 和您的收入维护(IM, Income Maintenance)机构，以便您获得您所需要的额外医护。您在怀孕期间无需支付共付额。

您必须在一家 MHS / NHP 医院分娩。向您的 MHS / NHP 医生咨询，确保您知道当分娩时间到来的时候去哪家医院。除非您有 MHS / NHP 的批准，否则不要到地区以外分娩。您的 MHS / NHP 医生了解您的病史，是帮助您的最佳人选。

还有，如果您计划在您孕期的最后一个月外出，请向您的医生咨询。我们希望您有一个健康的分娩和良好的分娩体验，所以这可能不是您外出的适当时间。

您何时可能被收取医疗服务费用

承保和不承保的服务

根据 BadgerCare Plus 和 Medicaid SSI 的规定，除了要求的共付额之外，您不必为承保的服务付费。您的共付额不可高于服务的实际费用。为帮助确保您不会被收取服务费，您必须在 MHS / NHP 网络内的医疗服务提供者处就医。唯一的例外是紧急救治。如果您愿意承担财务责任，并与您的医疗服务提供者订立书面付款计划，您可以要求获得不承保的服务。提供者可能会为这些不承保的服务最多向您收取他们的常规收费。

如果您收到对您并未同意的服务进行收费的账单，请致电 1-888-713-6180。

共付额

根据 BadgerCare Plus 的规定，MHS / NHP 及其医疗服务提供者和分包商可能会向您收取小额服务费，称为共付额。以下会员不需要支付共付额：

- Medicaid SSI 会员
- 养老院居民
- 怀孕的女性
- 年龄不到 19 岁、属于联邦政府认可的部落成员的会员
- 年龄不到 19 岁、收入等于或低于联邦贫困线 100% 的会员

在威斯康星州以外获得的医疗服务

如果您在威斯康星州以外的地方旅行，需要紧急救治，您旅行所在地的医疗保健提供者可以为您治疗，并将账单寄给 MHS / NHP。对在威斯康星州以外提供的急救服务，您可能需要支付共付额。

MHS / NHP 不承保任何在美国、加拿大和墨西哥以外提供的医疗服务，包括急救服务。如果您在加拿大或墨西哥需要急救服务，只有在医生或医院的银行位于美国境内时，MHS / NHP 才会承保该服务。如果医疗服务提供者有美国银行，其他服务也可能在得到 HMO 批准后予以承保。如果您在美国境外获得急救服务，请致电 MHS / NHP。

如果您收到服务费账单，请立即致电我们的客户服务部 1-888-713-6180。

其他保险

如果您有除 MHS / NHP 以外的其他保险，您必须告知您的医生或其他医疗服务提供者。您的医生或其他医疗服务提供者必须在向 MHS / NHP 发出账单之前先向其他保险发出账单。如果您的 MHS / NHP 医生或其他医疗服务提供者不接受您的其他保险，请致电 1-800-291-2002，与 HMO 会员登记专员 (Enrollment Specialist) 联系。HMO 会员登记专员可以告诉您如何使用两种保险计划。

由 MHS / NHP 承保的服务

MHS / NHP 负责提供 BadgerCare Plus 和 Medicaid SSI 所承保的所有医学上必要的服务。
精神健康和治疗药物滥用服务

MHS / NHP 为所有会员提供精神保健和治疗药物滥用（药物和酒精）服务。如果您需要这些服务，请致电 1-888-713-6180 如果您需要立即得到帮助，您可致电“危机热线，或者我们的“24 小时护士专线” (24-Hour Nurse Line) 1-800-280-2348，该专线每周 7 天开通。

由 MHS / NHP 提供的所有服务都会保护您的隐私。

计划生育服务

我们向所有会员，包括未成年人，提供私密的计划生育服务。如果您不想向您的初级保健医生咨询计划生育，请致电我们的客户服务部 1-888-713-6180。我们会帮助您选择一位与您的初级保健医生不同的 MHS / NHP 计划生育医生。

我们鼓励您从一位 MHS / NHP 医生那里获取计划生育服务，以便我们更好地协调您所有的医疗保健。不过，您也可以前往任何接受您的 ForwardHealth 身份卡的计划生育诊所，即使这家诊所不在 MHS / NHP 网络内。

牙科服务

MHS / NHP 提供所有承保的牙科服务。您必须前往一名 MHS / NHP 牙医处就医。请参考医疗服务提供者目录或致电我们的客户服务部 1-800-xxx-xxxx，查询我们的牙医姓名。

作为 MHS / NHP 会员，您有权在以书面形式或通过电话向客户服务部提出请求的 90 天内获得一次常规牙科预约。

Milwaukee, Waukesha, Ozaukee, Washington, Racine, Kenosha Counties.

牙科服务是 BadgerCare Plus 和 Medicaid SSI 承保的一项福利。您可以从参加了 Medicaid 并接受您的 ForwardHealth 身份卡的医疗提供者那里获得承保的牙科服务。要寻找一位参加 Medicaid 的医疗服务提供者，您可以：

1. 访问 www.forwardhealthwi.gov。
2. 点击网页中间部分的“会员” (Members) 链接或图标。
3. 向下滚动然后点击“资源” (Resources) 选项卡。
4. 点击“寻找医疗服务提供者” (Find a Provider) 链接。
5. 在“计划” (Program) 下面，选择 BadgerCare Plus。

或者，您可以致电 ForwardHealth 会员服务 1-800-362-3002。

如果您有牙科急症，您有权在提出要求的 24 小时内获得治疗。牙科急症是指需要立即接受牙科治疗的严重牙齿疼痛、肿胀、发烧、感染或牙齿损伤。如果您遇到牙科急症：

- 如果您已经有一位 MHS / NHP 的牙医：

- 致电该牙医诊所。
 - 告知牙医诊所您或者您的孩子有牙科急症。
 - 告知牙医诊所牙齿的具体问题是什么。这可能是比如严重牙疼或面部肿胀。
 - 如果您需要车辆接送您去看牙医，请给我们打电话。
- 如果您目前**没有**一位 MHS / NHP 的牙医：
 - 请致电[*Note to HMO: insert dental benefits manager or HMO, as appropriate.*]. 告知我们您或者您的孩子有牙科急症。我们可以帮助您得到牙科治疗。
 - 请告知我们您是否需要车辆接送您前往牙医诊所。

脊医服务

脊医服务是 BadgerCare Plus 和 Medicaid SSI 所承保的一项福利。您可以从参加 Medicaid 并接受您的 ForwardHealth 身份卡的医疗提供者那里获得承保的脊医服务。要寻找一位参加 Medicaid 的医疗服务提供者，您可以：

1. 访问 www.forwardhealthwi.gov。
2. 点击网页中间部分的“会员” (Members) 链接或图标。
3. 向下滚动然后点击“资源” (Resources) 选项卡。
4. 点击“寻找医疗服务提供者” (Find a Provider) 链接。
5. 在“计划” (Program) 下面，选择 BadgerCare Plus。

或者，您可以致电 ForwardHealth 会员服务 1-800-362-3002。

视力保健服务

MHS / NHP 提供承保的视力保健服务，包括眼镜；但有一些限制。如需更多信息，请致电我们的客户服务部 1-888-713-6180。

自闭症治疗服务

自闭症治疗服务是 BadgerCare Plus 承保的一项福利。您可以从参加 Medicaid 并接受您的 ForwardHealth 身份卡的提供者那里获得承保的自闭症治疗服务。要寻找一位参加 Medicaid 的医疗服务提供者，您可以：

1. 访问 www.forwardhealthwi.gov。
2. 点击网页中间部分的“会员” (Members) 链接或图标。
3. 向下滚动然后点击“资源” (Resources) 选项卡。
4. 点击“寻找医疗服务提供者” (Find a Provider) 链接。
5. 在“计划” (Program) 下面，选择 BadgerCare Plus。

或者，您可以致电 ForwardHealth 会员服务 1-800-362-3002。

HealthCheck 体检服务

HealthCheck 体检是一项为 21 岁以下会员提供的全面健康检查（包括治疗体检中发现的健康问题）计划。这些检查非常重要。医生需要对那些 21 岁以下的人群进行定期检查，而不仅仅是在他们生病时。

HealthCheck 体检计划有 3 个目的：

1. 发现和治疗 21 岁以下人群的健康问题。
2. 提高对适用于 21 岁以下人群的特殊医疗服务的认识。
3. 使年龄在 21 岁以下的人群有资格获得一些不承保的医疗保健服务。

HealthCheck 体检包括：

- 适龄的免疫接种（注射疫苗）
- 血检和尿检（包括适龄的血铅水平检测）
- 牙科检查并从一岁起提供牙医转介。
- 健康和发育史
- 听力检查
- 身体检查
- 视力检查

预约 HealthCheck 体检或如需更多信息，请致电我们的客户服务部 1-888-713-6180。

如果您需要车辆接送前往 HealthCheck 体检，请致电卫生服务部（Department of Health Services, 简称 DHS）的非紧急医疗交通服务（NEMT）经理 1-866-907-1493（或 TTY 1-800-855-2880）安排车辆接送。

交通服务

非紧急医疗交通服务（NEMT）可由卫生服务部（DHS）的 NEMT 经理安排提供。NEMT 经理为无法前往获取承保的医疗服务的会员安排和支付车辆接送服务。非紧急医疗交通服务可以包括使用以下各项的车辆接送：

- 公共交通工具，比如城市公交
- 非紧急救护车
- 专业医疗车辆
- 取决于会员的医疗和交通需要的其他类型车辆

此外，如果您使用自己的私家车前往获取承保的医疗服务，您可能有资格获得里程报销。

您必须在就医前至少提前两个工作日预约常规车辆接送。您可以在星期一至星期五的上午 7 点到下午 6 点致电 NEMT 经理 1-866-907-1493（或 TTY 1-800-855-2880）预约常规车辆接送。您也可以为紧急护理预约车辆接送。紧急护理所需的车辆接送将在三小时或更短时间内提供。

药房福利

MHS / NHP 医生、专科医生或牙医可以为您开处方。您可以在任何接受您的 ForwardHealth 身份卡的药房配领承保的处方药和某些非处方药。

对于承保药，您可能需要支付共付额或有限制。如果您付不起共付额，您仍然可以获得您的处方药。

医疗评估/健康需求评估（仅限于 BadgerCare Plus 无子女成人和 SSI 管理医疗）

作为 MHS / NHP 会员，可能要求您与一位经过培训的工作人员讨论您的医疗保健需求。您的 HMO 将在您加入 MHS / NHP 的头 60 天内跟您预约时间，讨论您的病史和您需要的医疗保健。与您的 HMO 进行讨论非常重要，以便您能够得到您需要的医疗保健和服务。如果您有问题或者希望直接与 MHS / NHP 联系预约讨论您的医疗保健需求的时间，请致电 1-888-713-6180。

如果您搬家

如果您打算搬家，请联系您目前的收入维护（IM, Income Maintenance）机构。如果您搬到别的县，您也必须联系该县的收入维护（IM）机构，以便更新您的 BadgerCare Plus 或 Medicaid SSI 资格。

如果您搬出了 MHS / NHP 的服务地区，请致电 HMO 会员登记专员 1-800-291-2002。该 HMO 会员登记专员将帮助您选择一个服务于您新搬入地区的 HMO。

获得第二种诊疗意见

如果您不同意接受您的医生提出的治疗建议，您可能获得第二种诊疗意见。请致电您的医生或我们的客户服务部 1-800-xxx-xxxx 了解有关信息。

HMO 豁免

通常您必须加入一个 HMO 才能通过 BadgerCare Plus 和 Medicaid SSI 获得医疗保健福利。HMO 豁免意味着您不需要参加 HMO 就可以得到您的医疗保健福利。大部分的豁免只在短时间内提供，主要是为了让您在参加 HMO 之前完成一个疗程。如过您认为您需要 HMO 加入豁免，请致电 HMO 会员登记专员 1- 800-291-2002，了解更多信息。

在有疑问或遇到问题时获得帮助

MHS / NHP 的会员代言人

MHS / NHP 有一名“会员代言人” (Member Advocate) 来帮助您获得所需的医疗保健。如果您在获得医疗保健方面有任何疑问，或者在从 MHS / NHP 得到医疗保健时遇到问题，您应该联系您的会员代言人寻求帮助。您可以致电 1-888-713-6180 联系会员代言人。

外部代言人(仅限 Medicaid SSI)

如果您已参加 MHS / NHP 的 Medicaid SSI，而在获得医疗保健时遇到问题，请致电 SSI 的“外部代言人”(External Advocate) 1-800-708-3034。

威斯康星州监察员计划 (HMO Ombuds)

州政府指定了“监察员”(Ombuds，提供中立、保密和非正式协助的个人)，如果您作为 HMO 会员有任何疑问或问题，他们可以帮助您。监察员可以告诉您如何从 HMO 获得您所需的医疗保健。监察员也可以帮助您解决您对 HMO 计划或者 HMO 的疑问或投诉。请致电 1-800-760-0001 要求与监察员交谈。

提出投诉、申诉或上诉

投诉或申诉

如果您对在 MHS / NHP 接受的医疗服务有投诉，我们希望知道。如果您有投诉，请致电 MHS / NHP 会员代言人 1-888-713-6180，或致函给我们，邮寄地址是：

MHS / NHP
10700 W Research Dr. #300
Milwaukee, WI 53226

如果您想与 MHS / NHP 之外的人员讨论此问题，请致电 HMO 会员登记专员 1-800-291-2002。HMO 会员登记专员可以帮助您解决问题，或者帮您向 MHS / NHP 或 BadgerCare Plus 和 Medicaid SSI 计划写一封正式的申诉信。

向 BadgerCare Plus 和 Medicaid SSI 计划提出投诉的地址是：

BadgerCare Plus and Medicaid SSI, Managed Care Ombuds, P.O. Box 6470, Madison,
WI 53716-0470. 1-800-760-0001

如果您的投诉或申诉因延误治疗会大大增加您的健康风险而需要立即得到处理，请尽快致电 MHS / NHP 1-888-713-6180。

您不会因为提出投诉或申诉而受到与其他会员不同的待遇。您的医疗保健福利将不会受到影响。

上诉

如果您认为您的福利被 MHS / NHP 错误地拒绝、限制、减少、推迟或停止，您有权向威斯康星州的听证和上诉司(Division of Hearings and Appeals 简称 DHA)提出上诉，要求一次公平听证会。会员必须在收到行动通知后不超过 45 天内提出对决定的上诉。如果您在生效日期之前提出上诉，服务可以继续。如果听证决定对您不利，您可能需要支付服务费用。

如果您需要公平听证会，请将书面请求邮寄到：

Department of Administration, Division of Hearings and Appeals, P.O.Box 7875
Madison, WI 53707-7875

听证会将在您居住的县由一位行政法官主持举行。在听证会上您有由他人代表您的权利，或者您可以带一位朋友来支持您。如果您需要对残障人士的特别照顾或者语言翻译，请致电 1-608-266-3096 (语音) 或者 1-608-264-9853 (听障专线)。

您不会因为要求公平听证而受到与其他会员不同的待遇。您的医疗保健福利将不会受到影响。

如您需要帮助写公平听证请求，请致电 BadgerCare Plus 和 Medicaid SSI 监察员 1-800-760-0001，或者 HMO 会员登记专员 1-800-291-2002。

[您的权利](#)

[了解医生激励计划](#)

您有权询问我们是否与我们的医生有特殊财务安排，以至于可能会影响到转介的使用和其他您可能需要的服务。要获取这些信息，请致电 1-888-713-6180，联系我们的客户服务部，索要我们对医生的付款安排信息。

[了解医疗提供者资质](#)

您有权获得有关我们的医疗服务提供者的信息，包括提供者的教育背景、医务委员会认证和重新认证。如需此信息，请致电我们的客户服务部 1-888-713-6180。

[完成预先医疗指示、生前遗嘱或医疗保健委托授权书](#)

您有权对您的医疗保健做决定。您有权接受或拒绝医学或者手术治疗。您有权计划和指示在将来如果您无法表达您的意愿时可能获得的医疗保健类型。您可以通过完成预先医疗指示、生前遗嘱或医疗保健委托授权书，让您的医生了解您的意愿。联系您的医生了解更多信息。

如果您的预先医疗指示、生前遗嘱或医疗委托授权书未得到执行，您有权向 DHS 的质量保障部(Division of Quality Assurance)提出申诉。您可以要求获得在提出申诉上的帮助。

[获得医疗记录的权利](#)

您有权要求医疗服务提供者提供您的医疗记录副本。我们可以帮助您获取这些记录的副本。请致电 1-888-713-6180 寻求帮助。请注意，您可能需要付费才能复印您的病历。如果您的医生同意纠正，您可以纠正您的医疗记录中不准确的信息。

[您的会员权利](#)

- 您有权在接受任何 BadgerCare Plus 和/或 Medicaid SSI 承保的医疗服务期间有口译员陪同。

- 您有权得到其他语言或形式的本会员手册所提供的信息。
- 您有权获得联邦和州法律规定的医疗服务。所有承保的服务都必须提供给您并且是您能够利用的。在医学上适当的服务必须每周 7 天，每天 24 小时提供。
- 您有权获得有关治疗方案的信息，包括要求第二种诊疗意见的权利。
- 您有权对您的医疗保健做决定。
- 您有权受到礼貌对待和尊重。
- 您有权不受任何形式的用作武力、控制、缓解或报复手段的束缚或隔离。
- 您有权自由行使您的权利，而不会受到 HMO 及其网络内医疗提供者的不良待遇。

您的公民权利

MHS / NHP 向所有符合条件的会员提供承保的服务，不论以下情况：

- 年龄
- 肤色
- 残障
- 国籍
- 种族
- 性别

所有医学上必要的承保服务都予以提供，并将以同样的方式提供给所有会员。所有与 MHS / NHP 相关的人员或组织，在转介或推荐会员获取服务时应该以同样的方式为所有会员进行转介或推荐。