



會員指南

使用健康計劃的四個步驟



Blue Cross Blue Shield Association 的獨立持照機構

快速連絡指南

客戶服務部（索賠和處方藥福利）：

請撥打您 Blue Cross® Blue Shield® of Arizona (AZ Blue) 會員 ID 卡背面的號碼。在 [azblue.com/MyBlue](https://www.azblue.com/MyBlue) 網站註冊後，您將透過郵件收到此 ID 卡，或在 MyBlueSM 入口網站查看數位副本。請參閱第 5 頁的詳細資訊。

請在 MST/Arizona 時間週一至週五上午 8 點至下午 4 點 30 分之間致電。

特別服務：

Para servicio en español 602-864-4884 o llame a nuestro 1-800-232-2345, ext. 4884

24 小時護理人員諮詢 1-866-422-2729

線上帳戶技術支持 602-864-4844 或 1-800-650-5656

聽障／語障專線 TTY/TDD 602-864-4823

詐欺與濫用熱線 602-864-4875 或 1-800-232-2345，分機號碼 4875

索賠地址：


Blue Cross Blue Shield of Arizona
P.O. Box 2924
Phoenix, AZ 85062-2924


社群連結

追蹤我們，就能獲得健康小訣竅和最新的 AZ Blue 消息。

 [Facebook.com/BCBSAZ](https://www.facebook.com/BCBSAZ)

 [Twitter.com/BCBSAZ](https://twitter.com/BCBSAZ)

 [YouTube.com/BCBSArizona](https://www.youtube.com/BCBSArizona)

 [Instagram.com/BCBSAZ](https://www.instagram.com/BCBSAZ)

如需完整的聯絡資料，請前往 [azblue.com/contact](https://www.azblue.com/contact)。



內容

步驟 1	檢視您的會員 ID 卡	4
步驟 2	註冊您的 MyBlue 帳戶	5
步驟 3	了解您的計劃 (PPO 和 EPO/BlueSignature SM Prosano/HMO)	6-8
步驟 4	搜尋計劃網絡內的醫療服務提供者	9
	保持健康的好處	10
	取得更多資訊	11
	取得照護的地點與時間	12
	充分利用您的福利	13
	保險術語	14
	會員權利與責任	15
	語言服務	16

步驟 1 檢視您的會員 ID 卡

您將收到郵寄給您的會員 ID 卡。您的卡上載有與您的健康計劃相關的詳細資訊，以及您需要幫助時的聯絡電話。您在接受醫療服務時會需要它，因此請務必隨身攜帶您的卡片。請將會員 ID 卡放在錢包或其他安全的地方，不要讓他人使用。

如果您遺失了卡片，不用擔心，您仍然會獲得承保。您可以使用 MyBlue 會員帳戶，線上查看電子版會員 ID 卡。您也可以透過 MyBlue 會員帳戶線上申請新卡，或致電客戶服務部。

在以下時候，您會需要用到 AZ BLUE ID 卡：

- 看醫生或其他醫療保健專業人員
- 領取醫生為您開立的藥物
- 到緊急護理中心、醫院或急診室就診
- 致電客戶服務部
- 在 azblue.com/MyBlue 註冊個人化的 MyBlue 會員帳戶



步驟 2 註冊您的 MyBlue 帳戶

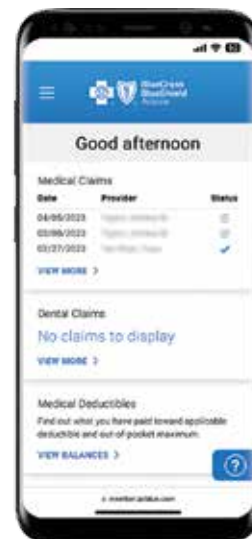
有了會員 ID 號碼後，您就可以在 azblue.com/MyBlue 上註冊，全天候全年無休輕鬆管理您的計劃。您將能夠：

- 從電腦列印臨時 ID 卡，或在行動裝置上查看數位副本
- 查看索賠狀態
- 查看自付額和自付上限的狀態
- 尋找您計劃網絡內的醫生、醫院或其他醫療服務提供者
- 使用健康與保健工具及資源
- 常見疾病與手術的費用估算
- 搜尋藥物資訊和承保範圍、藥物價格，以及申請送藥到府服務

註冊您的 MyBlue 帳戶快速又容易：

1. 前往 azblue.com/MyBlue
2. 輸入您的姓名、會員 ID、出生日期及電子郵件地址
3. 建立使用者名稱及密碼
4. 接受條款並送出

如果您有任何問題，請撥打您會員 ID 卡背面的電話號碼。



现在就註冊。

azblue.com/MyBlue

會員帳戶為 100% 行動裝置友善

步驟 3 了解您的計劃

PPO 與 EPO 計劃

PPO 計劃

透過您的首選醫療服務提供者組織 (Preferred Provider Organization, PPO) 計劃，您無需轉介即可向任何醫生或專科醫生求診，無論他們是在您的計劃網絡內還是網絡外。

請記住，使用網絡內的醫療服務提供者將使您的福利最大化並降低費用。如果您選擇網絡外護理，最終可能需支付更高的費用。在某些情況下，網絡外醫療服務提供者可能會要求您將給付對象指定為該醫療服務提供者，這樣 AZ Blue 就可以直接付款給他們。

EPO 計劃

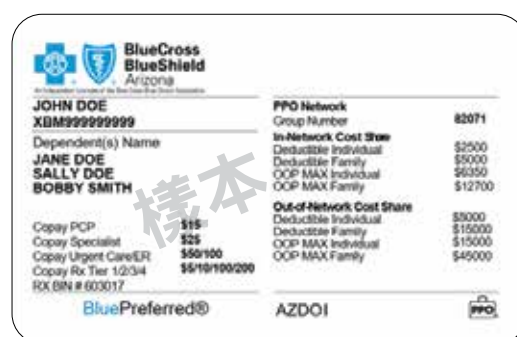
透過指定醫療服務提供者組織 (Exclusive Provider Organization, EPO) 計劃，您將享有與 PPO 計劃一樣廣泛的參與醫療服務提供者網絡。然而在 EPO 計劃中，如果您從 EPO 網絡外的醫療服務提供者接受照護，一般不在承保範圍內。* 如果您選擇使用非 EPO 網絡內的醫療服務提供者，您將承擔該醫療服務的全部費用。

如何取得照護

雖然您不需要選擇主治醫生 (Primary Care Provider/Physician, PCP)，但我們建議您與一名主治醫生建立聯繫。有了 PPO 和 EPO 計劃，您通常可以透過 BlueCard® 計劃獲得 Arizona 州內和地區外（包括國內和國際）的醫療服務。如果您在 Arizona 以外的網絡內醫療服務提供者處接受照護，請在到達時出示您的 AZ Blue 會員 ID 卡，醫療服務提供者的索賠申請將寄送至 AZ Blue。

*除了急診、由網絡外醫療服務提供者在網絡內醫療機構所提供的特定輔助服務，以及其他獲得事前核准的特殊情況外，網絡外醫療專業人員提供的服務一般不在承保範圍內。

PPO ID 卡樣本



會員 ID 號碼 (Member ID)——這是您的帳戶號碼。致電客戶服務部時請提供此號碼。

自付額 (Deductible)——在共同保險開始之前您所支付的費用。您支付的某些費用不計入您的自付額中。

網絡內分攤費用 (In-Network Cost Shares)——您使用計劃的網絡內機構及醫療服務提供者的費用。

網絡外分攤費用 (Out-of-Network Cost Shares)——您使用計劃的網絡外機構及醫療服務提供者的費用。

自付費用最高限額 (OOP MAX)——在合約計劃年度內，您需要為承保服務支付的最高費用。

注意：請至 azblue.com/MyBlue 註冊我們的會員入口網站 MyBlue，閱讀您的福利和承保範圍摘要 (SBC)，其中詳細介紹了專屬於您健康計劃和網絡的承保範圍。



給 Blue Cross Blue Shield of Arizona 的會員



BlueSignature Prosano 計劃

如果您擁有 BlueSignature Prosano 計劃，您將可以獨家獲得全面的進階基礎照護體驗。在我們的 Prosano 健康護理中心，您可以獲得基礎照護、慢性病管理和疾病照護¹、行為健康、化驗服務²、當日或隔日約診等服務——均可在同一地點完成。由 Prosano 護理團隊所提供的服務費用為 \$0，因此您無需自付任何費用。

您還能獲得專屬的臨床照護指導人員，他們可以協調和安排專科及診斷服務；並有福利協調員以協助您了解並打造最適合您的計劃。您甚至在休診後也能從值班醫療服務提供者取得照護。

如何取得照護

若您尚未完成，請至 prosanohealth.com 建立您的線上患者帳戶。一旦建立完成，您就可以輕鬆地在線上安排當日或隔日的約診。您也可以撥打 **1-855-PROSANO (776-7266)**。Prosano 醫療護理中心的服務時間為週一至週五上午 8 點至下午 5 點。

您很快就會收到有關如何充分利用 BlueSignature Prosano 計劃的詳細資訊，或前往 prosanohealth.com 以了解更多資訊。

BlueSignature Prosano ID 卡樣本

BlueCross BlueShield Arizona <small>An Independent Licensee of the Blue Cross Blue Shield Association</small>		BlueSignature PROSANO
JOHN SMITH EBB123456789		Statewide PPO + Prosano Group Number 000001
		In-Network Cost Share
		Deductible Individual \$1000
		Deductible Family \$2000
		OOP Max Individual \$5000
		OOP Max Family \$10000
		Out-of-Network Cost Share
		Deductible Individual \$2000
		Deductible Family \$4000
		OOP Max Individual \$10000
		OOP Max Family \$20000
Care at PROSANO Health \$0	Coinurance 20%	
Copay Rx Tier 1/2/3/4 \$15/55/85/150	Rx BIN# 603017	
PPO	AZDOI	

會員 ID 號碼 (Member ID)——這是您的帳戶號碼，位於會員姓名下方。致電客戶服務部時請提供此號碼。

網絡 (Network)——如果您屬於某個特定網絡，網絡名稱將列於右上角的「Group Number」(團體號碼)上方。

自付額 (Deductible)——在共同保險開始之前您所支付的費用。您支付的某些費用不計入您的自付額中。

網絡內分攤費用 (In-Network Cost Share)——您使用計劃的網絡內機構及醫療服務提供者的費用。

網絡外分攤費用 (Out-of-Network Cost Share)——您使用計劃的網絡外機構及醫療服務提供者的費用。

自付費用最高限額 (OOP MAX)——在合約計劃年度內，您需要為承保服務支付的最高費用。

¹為全年齡層的會員提供疾病護理。所有其他護理服務的對象均須為 5 歲及以上。

²Prosano Health 團隊能夠推測並處理所有基本的初級保健實驗室測試單。



HMO 計劃

您若擁有健康維護組織 (Health Maintenance Organization, HMO) 計劃，即可前往您計劃網絡中的任何醫生或專科醫生處看診，無需轉介。如果您前往就診的醫生、診所或醫院不在計劃網絡內，您將需負責支付帳單全額費用。您不需要選擇主治醫生 (PCP)，但我們建議您與一名主治醫生建立聯繫。

如何取得照護

在接受照護之前，請檢查醫療服務提供者或機構是否在您的計劃網絡內。網絡外的醫療服務通常不予承保。例外情況包括：急診、由網絡外醫療服務提供者在網絡內醫療機構所提供的特定輔助服務，以及其他獲得事前核准的特殊情況。¹

HMO ID 卡樣本

 An Independent Licensee of the Blue Cross Blue Shield Association	EverydayHealth
JOHN DOE PMK999999999 Dependent(s) Name: JANE DOE SALLY DOE BOBBY SMITH	PIMACONNECT Network Group Number 40734 Plan Year 2023 In-Network Coet Share: Deductible Individual \$1200 Deductible Family \$2400 OOP MAX Individual \$8700 OOP MAX Family \$17400 Rx Ded Tier 2/Tier 3 \$150/250 Pediatric Member-Dental: YES
Copay PCP \$15 Copay Specialist \$25 Copay Urgent Care/ER \$50/100 Copay Rx Tier 1/2/3/4 \$8/10/250/500 Rx Bin# 603017	
HMO	AZDOI 

會員 ID 號碼 (Member ID)——這是您的帳戶號碼。致電客戶服務部時請提供此號碼。

網絡 (Network)——如果您屬於某個特定的 HMO 網絡，網絡名稱將列於此處。

自付額 (Deductible)——在共同保險開始之前您所支付的費用。您支付的某些費用不計入您的自付額中。

自付費用最高限額 (OOP MAX)——在合約計劃年度內，您需要為承保服務支付的最高費用。

有關共付額和共同保險的更多資訊，請參閱第 13 頁。

¹Arizona 以外的 BlueCard 傳統醫療服務提供者可提供緊急護理。

步驟 4

搜尋計劃網絡內的醫療服務提供者

在看診之前，最好先了解醫療服務提供者是否在您的計劃網絡內。如果您投保的是 PPO 計劃，您需要為不在計劃網絡內的醫療服務提供者支付更多費用。如果您投保的是 HMO 計劃，不在您計劃網絡內的醫療服務提供者則不予承保。這代表您必須負責支付全額帳單。

使用我們的「**Find a Doctor**」（**尋找醫生**）工具，它列出了我們網絡內的醫生、其他醫療保健專業人員、醫院和機構。

在 azblue.com/MyBlue 登入您的 MyBlue 帳戶，接著按一下「**Find Doctors, Hospitals, and Facilities**」（**尋找醫生、醫院和機構**）下的搜尋連結。您將能夠按名稱、類型（專業領域）或與您所在位置的距離，搜尋您計劃網絡內的醫療服務提供者。

您也可以撥打會員 ID 卡背面的電話，以確保您計劃就診的醫療服務提供者在網絡內。

在向醫療服務提供者諮詢時，請務必詢問：「您是否已簽約參與了我所使用的 AZ Blue 計劃？」大多數醫療服務提供者都在 AZ Blue 網絡內，但可能不在您那個計劃的網絡內。因此，詢問他們是否參與該計劃非常重要。

藉由最佳的護理維持健康

預防性護理

健康的生活包含良好的預防性護理。

它可能包括：

- 定期健康檢查
- 護理協調門診
- 疫苗注射（免疫接種）
- 癌症篩檢
- 健康輔導等

透過持續的預防性護理，您往往可以避免疾病，並及早發現健康問題。這樣不僅可以節省時間和金錢——甚至可以挽救您的生命。與醫生討論如何將您的健康管理得最好，並建立適合自己的行動計劃。

如需更多關於預防性護理的協助和建議，請撥打 **1-877-694-2583**。

BlueCare AnywhereSM

探索遠距醫療服務的便利性¹。如果您工作繁忙，或感覺身體不適無法開車，看醫生就會很不方便。您可以使用電腦、平板電腦或行動裝置，在家中或任何地方向具認證資格的醫生、諮商師或心理醫生²求診，確保您的隱私。

您的 BlueCare Anywhere 遠距醫療門診共付額列於 azblue.com/MyBlue 網站「**My Benefits**」（我的福利）分頁標籤下的「Summary of Benefits and Coverage (SBC)」（福利和承保範圍摘要）。³登入 azblue.com/MyBlue，按一下「**Find a Doctor**」（尋找醫生），然後選擇 BlueCare Anywhere。

¹ 某些計劃不包括 BlueCare Anywhere 遠距醫療服務。詳情請參閱您的福利手冊。

² 某些自費計畫可能不包括 BlueCare Anywhere 行為健康服務（諮商/心理治療）。詳情請參閱您的福利手冊。對於享有完整 BlueCare Anywhere 福利的計畫，諮商與心理治療約診可能需要至多 14 天才能安排。

³ 遠距門診不提供急診照護服務。在確定或可能發生緊急情況時，遠距門診提供者將引導患者尋求急診照護。

⁴ 服務和計劃的提供情形可能會有所不同。並非所有會員都能參加所有計劃。某些計劃有資格要求，例如健康輔導。AZ Blue 會員應確保向其醫生或醫療照護提供者諮詢所有醫療照護或治療相關事宜。推薦、意見、服務或線上資源，不能取代會員的醫生或醫療照護提供者的建議。建議的醫療服務或治療方案可能不屬於 AZ Blue 福利計劃的承保範圍。某些健康和保健服務是由 AZ Blue 與第三方獨立承包商簽約提供，為 AZ Blue 會員提供強化健康服務。

Nurse On Call

有了 Nurse On Call，您可以快速、輕鬆地獲得與健康問題相關的答案。您無需支付額外費用，即可全天候全年無休向註冊護理師進行免費諮詢，電話號碼是 **1-866-422-2729**。

貼心的護理師可以與您討論您的症狀，並協助您決定是否應該在家中解決問題、或是向您的主治醫生、緊急護理中心或急診室尋求照護。

健康工具與折扣⁴

Sharecare[®]— 在 azblue.sharecare.com 上註冊以存取易於使用的工具，幫助改善您的健康和福祉。**RealAge[®] 測試**就是其中一種健康評估工具，可以幫您計算出身體的實際年齡。

Blue365[®]— 透過我們的全國折扣計劃，您可以獲得專屬於我們會員的健康優惠和折扣。請用您的 AZ Blue ID 號碼在 Blue365Deals.com/BCBSAZ 註冊，以獲得健身、營養、個人照護等領域的國內頂級品牌所提供的特別優惠。

照護管理— 如果您患有慢性疾病或有行為健康狀況、近期曾入院或需要某些醫療保健系統方面的幫助，臨床照護指導人員可能會與您聯絡。照護管理人員可以協助協調照護、管理慢性病、幫助您了解您的福利，甚至協助您獲得社區資源。照護管理對我們的會員免費。若要申請照護管理，請撥打會員 ID 卡背面的號碼。

可取得更多資訊的地點

了解計劃所涵蓋的承保範圍及費用

了解您的計畫涵蓋了哪些照護服務以及您可能需要支付的費用，是很重要的。

您可以透過以下四種方式更深入了解：

1

您的福利手冊

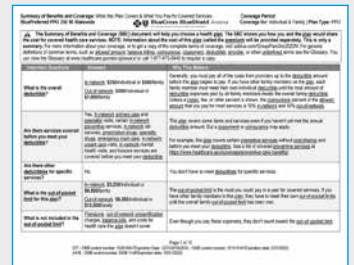
您可以從 azblue.com/MyBlue 網站 MyBlue 帳戶的「My Benefits」（我的福利）分頁標籤中線上下載該手冊，其中解釋了您健康計劃的所有詳細資訊。



2

您的福利和承保範圍摘要 (SBC)

本文件也可在 MyBlue 帳戶的「My Benefits」（我的福利）標籤下線上取得。這是了解您計劃的承保範圍、運作方式、分攤費用金額等資訊的好方法。



3

客戶服務部

如果您對計劃有疑問或在了解您的福利方面需要協助，可以撥打 ID 卡背面的電話號碼。您可以在 azblue.com 上輕鬆搜尋主題，並可取得全天候全年無休的線上協助。透過 MyBlue 入口網站直接向客戶服務部申請新 ID 卡並送出問題，或傳送電子郵件至 MemberHelp@azblue.com。

4

您的藥局選項

查詢您的藥物並比較附近藥局的價格。您也可以輕鬆查看是否有費用更低的選擇。登入 azblue.com/MyBlue 並選擇「Pharmacy」（藥局）。連上藥局網站後，您可以查看您的處方、確認訂單狀態、比較藥物定價或檢視您的藥局索賠。

如需了解處方藥福利的更多資訊，請前往 azblue.com/Rxinfo 或撥打 **1-866-325-1794**。

如果您自費支付了計劃予以承保的費用，我們將退費給您，並與您的醫療服務提供者合作，確保一切資訊皆獲得更新。請將收據照片和詳細資訊傳送至 ReimbursementHelp@azblue.com。

取得照護的地點與時間

	遠程診療 (BlueCare Anywhere) ¹	零售診所	緊急照護	主要照護提供者 (PCP)	急診室 (ER)
症狀	在覺得不舒服時，不管在哪裡，想要在幾分鐘內看到醫師？	感覺很不好，但是無法找到醫師看診？	在週末覺得不舒服？	是可以等待的情況嗎？	是不是可能危及生命或四肢的問題？
時機	<p>非緊急情況，BlueCare Anywhere 讓您可以從智慧型手機、平板電腦或電腦找醫師看診。</p> <ul style="list-style-type: none"> 感冒和流感 頭痛 鼻竇炎、眼睛發炎或耳朵發炎 腹瀉或嘔吐 皮疹 扭傷 <p>諮詢及精神醫學²</p>	<p>非危及生命的疾病或受傷且無法前往找主要照護提供者。</p> <ul style="list-style-type: none"> 感冒和流感 鼻竇炎、眼睛發炎或耳朵發炎 皮疹 疫苗與健康篩檢 	<p>非危及生命的醫療問題、適逢週末或晚上，而且醫師沒有空。</p> <ul style="list-style-type: none"> 感冒和流感 頭痛 高燒 瀰漫性皮膚發炎/皮疹 輕微割傷與燒傷 扭傷 輕微骨折 	<p>非緊急的例行照護或協助管理急性或慢性病情。</p> <ul style="list-style-type: none"> 感冒和流感 頭痛 鼻竇炎、眼睛發炎或耳朵發炎 腹瀉或嘔吐 皮疹 扭傷 高燒 疫苗與健康篩檢 	<p>可能危及生命或四肢的嚴重醫療情況。</p> <ul style="list-style-type: none"> 嚴重的胸痛 呼吸困難 重大創傷或受傷（例如骨折） 嚴重腹瀉 無法控制的出血或吐血 動物咬傷 癲癇發作 嚴重燙傷 失去意識
等待時間	立即 ，全天候全年無休皆可取得提供者。	通常很短 。可以線上掛號。	比 ER 更短 還有一些診所可以線上掛號。	最快 ，依診間而定。	依當日的時間而定 ，不過如果是真正的急診，將會盡速為您看診/評估。
如何取得照護	登入 azblue.com/MyBlue ，按一下「 尋找醫生 」(Find a Doctor)，然後選擇 BlueCare Anywhere。	無須預約，不過是先致電或是線上掛號一定是個好主意。	登入您的 MyBlue 會員帳戶，網址： azblue.com/MyBlue ，尋找您的計畫承保的地點。	致電您的醫師或醫療保健提供者預約。	在緊急情況下，請撥打 911 或請家人或朋友開車送您到最近的地點。
費用					

尋找提供者，取得費用估算，還有更多。

登入您的 MyBlue 帳戶，網址：azblue.com/MyBlue 並按一下「**尋找醫師**」(Find a Doctor) 分頁標籤以尋找醫療服務提供者。您也可以在那裡使用**療程費用 (Costs for Procedures)** 工具取得各種治療的費用估計，例如眼睛檢查、心理健康服務等等。

您的健康計畫承保預防性服務，例如流感疫苗、各種疫苗、血壓檢查與篩檢測試等。請注意，如果您使用計畫網絡內的提供者，很可能不用支付預防服務費用。如果您不確定在緊急情況下需要哪些醫療照護，請使用我們的 24 小時的 Nurse On Call 服務，電話：**1-866-422-2729** 以取得指引。

在緊急情況下請撥打 911。

¹特定的計畫並未包含 BlueCare Anywhere 遠程醫療服務。詳情請參閱您的福利手冊。

²某些自費計畫可能不包括 BlueCare Anywhere 行為健康服務（諮商/心理治療）。詳情請參閱您的福利手冊。對於享有完整 BlueCare Anywhere 福利的計畫，諮商與心理治療約診可能需要至多 14 天才能安排。

充分利用您的福利

健康計劃對您的保護是透過降低照護的總費用與設定自付額的上限。

在您知道一些基本語彙之後，就可以知道在醫生的診間必須要支付多少費用。以下範例有助於定義一些術語。



比方說

Jane 醒來時發現肚子痛和發燒。Jane 打電話給網絡內醫師以馬上看診。她支付了 \$15 **共付額 (copay)** 以找醫生看診。

然後，在接受服務之後，她的醫生發現她需要動手術，費用總計 \$55,000。

Jane 的健康計劃今年有 \$4,000 **扣除額 (deductible)** 可用，那是她必須先支付的。在支付扣除額之後，她必須支付費用的 20%（亦即其計劃的**共同保險**金額 (coinsurance amount)），而她的健康計劃將支付 80%。

一旦 Jane 達到總**最高自付額 (out-of-pocket maximum)**，對她的計劃而言是 \$6,650，她的保險將在今年的其餘時間支付 100% 的承保醫療費用。

她的自付費用包括哪些？

已經支付的 \$4,000 扣除額計入最高自付額，以及初始的 \$15 共付額，留下餘額 \$2,635。在支付該筆費用之後，Jane 就符合了最高自付額 \$6,650 (\$15 + \$4,000 + \$2,635)。

摘要：

JANE 的醫療照護總費用：**\$55,000**

JANE 支付：**\$6,650**

保險支付：**\$48,350**

Jane 使用計劃內的提供者**節省了 \$48,350**。

在第 14 頁深入了解這些保險術語。

保險術語

給付額度 (Allowed amount)

AZ Blue 已經同意針對承保的服務所支付的金額。給付額度包括 AZ Blue 支付的金額與您的費用分攤（請參閱以下範例）。

範例：醫生通常針對特定服務收費 \$100。但是他已經與您的計劃達成協議，接受只收 \$80 做為服務的核銷。\$80 即是「給付額度」。給付額度包括計劃支付的任何金額，加上會員支付的費用分攤金額，包括共付額與扣除額。

差額 (Balance bill)

這是 AZ Blue 給付額度與非簽約提供者的帳單金額之間的差額。除了在網絡內醫療機構所提供的急診或輔助服務，非簽約提供者沒有義務接受給付額度。任何因差額而支付的費用都不會計入扣除額、共同保險或自付額上限。

共同保險 (Coinsurance)

在您已經支付扣除額之後，您針對承保的照護所支付的分攤部分。

如果您有 PPO 計劃且您選擇網絡外顯影設施或其他網絡外醫療保健專業人員，您可能必須支付他們收費的金額與 AZ Blue 給付額度之間的差額。在某些情況下，網絡外醫療服務提供者可能會要求您將給付對象指定為該醫療服務提供者，這樣 AZ Blue 就可以直接付款給他們。

如果您有 HMO 或 EPO 計劃，可能不承保網絡外醫療保健提供者的服務。除了急診、由網絡外醫療服務提供者在網絡內醫療機構所提供的特定輔助服務，以及其他獲得事前核准的特殊情況外，網絡外醫療專業人員提供的服務一般不在承保範圍內。

共付額 (Copay)

您針對計劃所承保之特定服務所支付的固定金額。依醫師診間的要求，您可以在接受照護之前或之後支付您的共付額。

扣除額 (Deductible)

在您的健康保險開始支付之前，您在計劃年度所支付的照護金額。

範例：您的計劃可能有年度扣除額。在您取得計劃所承保的照護時，達到扣除額之前，您需自行支付費用。您的會員 ID 卡上可以看到扣除額。

(參與計劃的) 網絡內醫療服務提供者 (Network (Participating) Provider)

和 AZ Blue 簽約以服務計劃會員的醫師、診所、醫院或其他醫療保健提供者。

自付費用上限 (Out-of-pocket maximum)

在您的健康保險支付 100% 的承保網絡內服務費用之前，您在一年內支付的最高金額。這些限制會在您罹患重大疾病或受傷時，設定醫療費用的上限。此限制並未包括您的保費或未承保的服務等項目。從網絡外提供者取得的服務費用並不適用於此限制。

事先授權 (Prior authorization)

有些服務與藥物需要事先授權（有時候稱為預先認證）。除了急診、緊急照護、妊娠住院以外，住院治療（急性照護、行為健康、長期急性照護、延伸積極復健與技術性護理設施）、居家照護服務，以及大部分的專科藥物，一定都需要事先授權。其他承保的服務與藥物可能也需要事先授權。

會員權利與責任

我們希望所有會員都可享有最佳護理與服務。為了實現這個目標，我們承諾負責滿足您的健康護理需求。您也可以採取措施來掌控自己的健康護理。

我們對您的承諾

您有權：

- 獲得我們、簽約醫療服務提供者與商業合作夥伴的資訊
- 獲得優質護理
- 隨時選擇或更換您的醫生（HMO 會員每年可更換主治醫生最多六次）
- 與您的醫生自由地私下討論您的護理
- 根據 AZ Blue 的隱私權實務，您的資訊是安全的（請參閱 azblue.com/legal）
- 瞭解可以獲得您的個人資訊的人士
- 瞭解 AZ Blue 的安全性政策（請參閱 azblue.com/legal）
- 受到尊重與有尊嚴的對待
- 對我們做出的決策提出投訴或提出異議
- 瞭解我們回覆問題與解決問題的時長
- 獲得易於理解的資訊
- 獲得有關臨終計劃與生前遺囑的資訊

您對我們的承諾

您有責任：

- 閱讀我們向您提供的資訊，並在需要瞭解更多資訊時提出問題
- 瞭解如何獲得計劃承保的護理與補給品
- 遵循健康計劃的規則
- 立即通知我們您的電話號碼、郵寄地址和/或電子郵件地址有所變更，以便我們可以聯絡到您
- 對我們、醫生和您獲得護理的醫院予以尊重
- 向提供我們為協助您所需的資訊
- 向醫生和醫院提供您的正確資訊
- 瞭解您的健康狀況，並與您的醫生合作制定一個適合您的護理計劃
- 執行醫生針對您健康狀況所給予的建議
- 在變更健康護理計劃內容前，與您的醫生進行討論
- 與您的醫生持續定期約診
- 計劃到期後，支付您的成本分攤

《平價醫療法案》(Affordable Care Act, ACA) 所規定的病人權利法案 (Patient's Bill of Rights)

根據該法律，「病人權利法案」旨在協助您對自己的健康狀況做出知情選擇。這些原則適用於 2010 年 3 月 23 日後生效的所有 AZ Blue 非祖父級計劃。

病人權利法案：

- **為有既有身體狀況的人士提供保險¹**
- **保障您的醫生選擇權：**從計劃網絡選擇任何您想要的主治醫生
- **允許青少年在父母的計劃下繼續承保**，最高年齡到 26 歲
- **終止保險的終身限制**，禁止所有新健康保險計劃使用這些限制
- 如果您在申請時犯了無心之過，**則不會終止您的保險**
- **檢閱保費增加：**現今保險公司必須公開說明針對小團體計劃及個人與家庭計劃可能需要提高保費（特定等級以上）的原因
- **協助您充分利用保費：**大部分保費必須用於您的健康護理，而非管理費用
- 2014 年終止針對必要承保服務的**年度費用限額**
- **繼續允許您在無需轉介的情況下能夠在健康計劃網絡外的醫院獲得緊急護理**

自從病人權利法案成為法律，現今某些額外權利和保障也適用。健康護理法律：

- **要求非祖父級計劃免費承保網絡中的大部分預防性服務。**
- **繼續保障您的申訴權利：**您有權要求保險公司重新考量拒絕授權服務或拒絕支付賠償的決策。多年來，本法律一直是 Arizona 的法律，現今也透過 ACA 反映在聯邦法中。²

¹ 針對非祖父級僱主集團計劃，該計劃的續約日期是在 2014 年。

² 當您登入 azblue.com/MyBlue 後，您可以在「管理我的計劃」(Manage My Plan) 分頁標籤下方使用投訴及申訴資訊與表格。

azblue.com/MyBlue

P.O. BOX 13466, PHOENIX, AZ 85002-3466

請在以下關注我們：



Blue Cross Blue Shield Association 的獨立持照機構

Sharecare 和 RealAge 為 Sharecare, Inc. 的註冊商標，而 Sharecare, Inc. 是一家獨立公司，為 AZ Blue 承包提供線上程式和/或服務。Sharecare 所提供的資訊無法取代健康護理醫療服務提供者的指導或建議。

Blue Cross、Blue Shield、Cross and Shield 符號、Blue365、BluePreferred 和 BlueCard 為註冊服務商標，而 BlueCare Anywhere、BlueSignature 和 MyBlue 為 Blue Cross and Blue Shield Plans 之獨立協會 Blue Cross Blue Shield Association 的服務商標。

©2023 Blue Cross Blue Shield of Arizona, Inc. · Blue Cross Blue Shield Association 的獨立牌照持有者。保留一切權利。

