

2025 會員指南



開始使用
您的健康計劃



Blue Cross Blue Shield Association 的獨立持照機構



Pam Kehaly

總裁兼執行長
Blue Cross Blue Shield
of Arizona

您好，歡迎光臨 AZ Blue

感謝您選擇 Blue Cross® Blue Shield® of Arizona 計劃！我們很榮幸能成為您的健康夥伴，並感謝有機會能為您服務。

80 多年來，我們的使命是促進健康，並讓您輕鬆保持健康。在本指南中，您將瞭解以上這句話的意義。首先，您擁有國內最大的醫療服務網路。無論白天或夜晚，您可以隨時預約或按需要取得醫生、護理師和心理健康專業人員提供的遠距門診。請務必在您的會員入口網站 azblue.com/MyBlue 註冊，您可以在此網站查看計劃資訊、理賠記錄、追蹤自付額，甚至查詢藥物和手術的價格。

這是我對您的承諾 - 您最好的健康狀態現在且永遠是我們的第一要務。謹代表這裡的所有人，歡迎參加 AZ Blue！

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Pam Kehaly', written in a cursive style.



內容目錄

在您需要時取得照護.....	4
取得照護的地點	5
與 AZ Blue 保持聯絡.....	6
我們還提供更多	7
有疑問或需要協助?	8
會員權利與責任.....	9
口譯服務	10



在您需要時 獲得照護

無論白天或晚上，當面或在家 – 我們都能滿足您的需求。



當面照護

若要尋找您附近的醫療照護提供者或機構：

1. 請造訪 azblue.com/MyBlue。
2. 登入您的 MyBlueSM 帳戶。(請參閱第 6 頁的註冊步驟。)
3. 按一下「尋找照護」，按姓名、專科、類型和地點進行搜尋。
4. 按一下「進階搜尋」，按性別、使用語言等縮小搜尋範圍。



視訊就診

使用 BlueCare Anywhere^{SM1}，您可以隨時使用電腦或行動裝置與醫生、心理諮商師或精神科醫生²進行遠距門診。

1. 請造訪 azblue.com/MyBlue。
2. 登入您的 MyBlue 帳戶。
3. 按一下「尋找照護」，然後按一下「BlueCare Anywhere」。
4. 選擇您需要的服務類型：醫療、行為健康或精神科³。



電話協助

透過 Nurse On Call，您可以全天候免費與註冊護理師通話。他們可與您討論您的症狀，如有需要，可協助您決定前往何處獲得更多照護。

1. 請致電 **1-866-422-2729**。
2. 請提供您的姓名、出生日期、會員 ID 號碼，以及您致電的原因。

¹某些計畫並未包含 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/精神科）。詳情請參閱您的福利手冊。對於提供完整 BlueCare Anywhere 福利的計畫，要預約諮商與精神科門診可能需要最多 14 天。

³遠距門診不提供急診照護。對於已確認或可能發生的緊急情況，遠距門診提供者將引導患者尋求急診照護。

取得 照護的地點



	基層醫療提供者 (PCP)	遠程診療 (BlueCare Anywhere) ¹	零售診所	緊急照護	急診室 (ER)
症狀	是可以等候的情況嗎？	覺得不舒服而且想要馬上看到醫生，不管在哪裡？	感覺不舒服，但是無法進去讓醫生看診？	覺得不舒服，但是已過營業時間或是在週末？	認為可能是危及性命或四肢的問題？
何時就診	非急診的例行照護 或協助處理急性或慢性病情。 <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 	非急診照護 。BlueCare Anywhere 讓您可以透過智慧型手機、平板電腦或電腦找醫生看診。 <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 諮商及精神科²	非危及性命的疾病或傷勢 且無法進去找您的基層醫療提供者就診。 <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 	非危及性命的醫學問題 ，適逢週末或晚上，而且您的醫生無法提供服務。 <ul style="list-style-type: none"> 感冒和流感 頭痛 高燒 擴散性皮膚刺激/皮疹 輕微割傷與燒傷 扭傷 輕微骨折 	可能危及性命或四肢的嚴重醫療狀況 。 <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 癩瘡 嚴重燒傷 失去意識
等候時間	最快 ，依診間而定。	立即 ，全天候皆可向提供者取得服務。	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。	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	聯絡您的醫生或醫療照護提供者預約。	登入 azblue.com/MyBlue ，按一下「尋找醫生」，然後選擇「BlueCare Anywhere」。	無須預約，不過是先電話聯絡或線上掛號總是明智的做法。	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。	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					

預估照護費用。

請至 azblue.com/MyBlue 登入您的 MyBlue 帳戶，按一下「尋找照護」，並使用「手術費用」工具來預估各種治療（例如眼科檢查、心理健康服務等）的費用。

您的健康計劃承保預防性服務，例如流感疫苗、各種疫苗、血壓檢查與篩檢測試等。請注意，如果您使用計劃網路內的醫療照護提供者，很可能不用支付預防性服務的費用。

¹遇到緊急情況請撥打 911。

²某些計畫並未包含 BlueCare Anywhere 遠程醫療服務。詳情請參閱您的福利手冊。

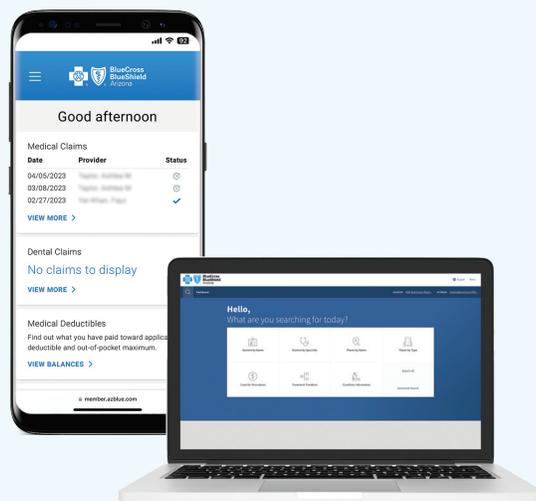
³某些自費計畫可能不包括 BlueCare Anywhere 行為健康服務（諮商/精神科）。詳情請參閱您的福利手冊。對於提供完整 BlueCare Anywhere 福利的計畫，要預約諮商與精神科門診可能需要最多 14 天。

與 AZ Blue 保持聯絡

建立 MyBlue 帳戶

請造訪 azblue.com/MyBlue 以建立 MyBlue 帳戶，您可以：

- 檢視計劃資訊
- 尋找醫療服務提供者
- 存取您的數位 ID 卡
- 檢視與追蹤理賠及自付額
- 探索照護選項並預估費用
- 查看本會員指南、您的福利手冊、福利和承保範圍摘要等



管理您的處方

登入您的 MyBlue 帳戶並選擇「藥房」，以檢視您的處方、查看訂單狀態、查詢藥物價格等。



您會獲得最低價的副廠藥

您不需要搜尋折扣或提交理賠表單換取優惠券。透過 **Price Edge 計劃**，我們搜尋副廠藥的價格，並自動為您套用可能最低價格，即使該藥物並非承保藥物。您不需要採取任何其他行動 - 這包含在您的藥房福利中。



隨時隨地存取您的 AZ Blue 會員 ID

您可以將**會員憑證下載**至行動錢包。使用智慧型手機登入您的 MyBlue 帳戶，然後選擇「我的 ID 卡」即可開始！

我們還提供 更多

預防勝於治療，甚至可以挽救性命

透過掌握定期檢查和篩檢結果，您通常可以避免疾病，並且及早發現健康問題，更容易治癒。您的計劃通常免費承保預防性照護。其中可能包括：

- 年度健康檢查
- 疫苗接種（免疫接種）
- 結腸直腸癌、乳癌、子宮頸癌和肺癌篩檢
- 膽固醇、血壓、第 2 型糖尿病、憂鬱症等健康篩檢

與您的醫生討論如何用最佳方式管理您的健康，並制定適合自己的行動計劃。如需更多預防性照護的支援和建議，請致電 **1-877-694-2583**。



易於使用的健康工具

透過 AZ Blue 的預防與保健合作夥伴 **Sharecare**，您可以獲得易用的工具、提示和挑戰以掌控您的健康。您也可以進行 **RealAge® 檢測**，協助您計算身體的真實年齡。在 azblue.sharecare.com 註冊。



Blue365

健康生活折扣¹

透過我們的全國折扣計畫 **Blue365®**，獲得專屬健康優惠。在 Blue365Deals.com/BCBSAZ 註冊，即可享有頂級國家品牌的特別優惠。



體驗「照護管理」的照護

如果您患有慢性疾病或有行為健康狀況、近期曾入院或需要協助瞭解醫療照護系統，我們的照護管理員可隨時為您服務。他們可以免費協助您協調照護、瞭解您的福利，以及協助獲取社區資源。若要申請照護管理，請致電會員 ID 卡背面的電話號碼。



健康狀況管理

如果您被診斷出患有長期（慢性）健康狀況，您可以透過以下其中一項方案，直接與註冊護理師、註冊營養師、呼吸治療師、認證糖尿病教育者、持照社工或行為健康專家合作：

- 糖尿病
- 慢性阻塞性肺疾病 (COPD)
- 鬱血性心臟衰竭 (Congestive Heart Failure)
- 氣喘
- 冠狀動脈疾病
- 慢性腎臟病
- 行為健康

¹服務和計劃的提供情形可能會有不同。並非所有會員都能參加所有計劃。某些計劃（例如健康輔導）有資格要求。關於醫療照護或治療事宜，AZ Blue 會員應始終諮詢其醫生或醫療照護提供者。推薦、建議、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與 AZ Blue 簽約的獨立第三方提供，為 AZ Blue 會員提供強化健康服務。

有疑問 或需要協助？

客戶服務部

請於亞利桑那州時間週一至週五上午 8 點至下午 5 點撥打會員 ID 卡背面的電話號碼。

特別服務

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

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

聽障專線 (TTY/TDD)
602-864-4823

詐欺與濫用專線
602-864-4875 或
1-800-232-2345
分機 4875

索賠地址：

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

請聯絡我們



Facebook.com/BCBSAZ



X.com/BCBSAZ



YouTube.com/BCBSArizona



Instagram.com/BCBSAZ

實用連結

聯絡資訊的完整清單 [azblue.com/members/24-7-help](https://www.azblue.com/members/24-7-help)

常見問題集

[azblue.com/faq](https://www.azblue.com/faq)

常見問題

如有任何問題請提交至 memberhelp@azblue.com。

會員權利與責任

我們希望所有會員皆享有最佳護理與服務。為了實現這個目標，我們承諾會盡我們的力量滿足您的醫療照護需求。您也可以有所行動來掌控自己的醫療照護。

我們對您的承諾

您有權：

- 獲得我們、簽約醫療照護提供者與商業合作夥伴的資訊
- 獲得優質照護
- 隨時選擇或更換您的醫生 (HMO 會員每年可更換基層醫療提供者最多六次)
- 在保持私密的情況下與您的醫生自由討論您的照護
- 根據 AZ Blue 的隱私權實務，保護您的資訊安全 (請參閱 azblue.com/legal)
- 瞭解哪些人可以取得您的私人資訊
- 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
- 提出投訴或質疑我們做出的決策
- 瞭解我們回覆問題和解決您的問題需要多久時間
- 取得易於理解的資訊
- 取得有關臨終規劃與預立醫療指示的資訊

您對我們的承諾

您有責任：

- 閱讀我們為您提供的資訊，並在需要瞭解更多資訊時提出問題
- 瞭解如何取得計劃承保的照護和用品
- 遵循健康計劃的規則
- 立即通知我們，說明您的電話號碼、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
- 用尊重的態度對待我們、醫生和為您提供護理的醫院
- 提供我們所需的資訊以便能夠協助您
- 向醫生和醫院誠實提供您的資訊
- 瞭解您的健康狀況，並與您的醫生合作制定一個適合您的照護計劃
- 執行醫生針對您健康狀況所給予的建議
- 在變更健康照護計劃內容前，與您的醫生討論
- 與您的醫生持續定期約診
- 計劃到期後，支付您的分攤費用

《平價醫療法案》(Affordable Care Act, (ACA)) 所規定的病人權利法案

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：

- **為已患有疾病的人提供保險¹**
- **保障您選擇醫生的權利：**從計劃網路選擇任何您想要的基層醫療醫生
- **允許青少年在父母的計劃下繼續獲得承保**，最高年齡到 26 歲
- **終止保險的終身限制**，所有新健康保險計劃皆禁止使用這些限制
- **避免您的保險被取消**，如果您在申請時犯了無心之過的話
- **檢閱保費增加的情況：**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 (超過特定程度) 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照護，而非管理費用
- 針對 2014 年的必要承保服務**終止年度費用限額**
- 繼續允許您在未經轉介的情況下，能夠在**健康計劃網路以外的醫院獲得急診照護**

自從病人權利法案成為法律，部分額外的權利和保障現在也適用。健康照護法律：

- **要求非祖父級計劃免費承保網路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某項服務授權或拒絕支付賠償的決策。多年來亞利桑那州一直設有這項法律，現今也透過 ACA 反映在聯邦法中。²

¹在該計劃於 2014 年的續約日期對非祖父級雇主集團計劃生效。

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單。

azblue.com/MyBlue

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

請追蹤我們



An Independent Licensee of the Blue Cross Blue Shield Association

您的無線網路方案的通話和行動數據費率可能適用。在 Google Play™ 或 Apple® App Store® 線上市集搜尋「BlueCare Anywhere」。Apple 與 App Store 是 Apple Inc. 於美國及其他國家註冊的商標。Google Play 是 Google Inc. 的商標。關於醫療照護或治療事宜，AZ Blue 會員應始終諮詢其醫療照護提供者。推薦、建議、服務或線上資源不能取代醫療照護提供者的建議、意見或推薦。醫療服務或治療方案可能不屬於您福利計劃的承保範圍。Sharecare 和 RealAge 為 Sharecare, Inc. 的註冊商標，而 Sharecare, Inc. 是一家獨立公司，與 AZ Blue 簽約並提供線上方案和/或服務。Sharecare 所提供的資訊無法取代醫療照護提供者的建議或推薦。

Blue Cross、Blue Shield、十字加盾牌的符號，以及 Blue365 是 Blue Cross Blue Shield Association 的註冊服務商標；BlueCare Anywhere and MyBlue 則是 Blue Cross Blue Shield Association 的服務商標。Blue Cross Blue Shield Association 是個別 Blue Cross and Blue Shield Plans 組成的協會。

©2024 Blue Cross Blue Shield of Arizona, Inc. 保留一切權利。Blue Cross Blue Shield Association 的獨立持照機構。保留一切權利。



1710778-24