我的医经济保健



An Anthem Company



控制氣喘變得更容易了

您的當地藥房,可以提供氣喘所有的長期性控制藥物三個月的 供應量。這樣可以幫助您節省大量的時間和金錢。這也可能意 味著,減少為了再領取藥物而到醫師處或藥店的行程。

現在,當您領取任何氣喘長期性控制藥物一個月的供應量,下一次,您可以支付與 **30** 天供應量同樣的共付費用,取得相同藥物三個月的供應量。

感謝您為了保持健康而採取的措施,如:

- 定期前往醫師處做健康檢查。
- 避開氣喘誘因。
- 遵照您的醫師指示服用藥物。

關於您的氣喘藥物,您有什麼問題?請在此寫下它們,將它們隨身攜帶,並在下一次見到您的醫師或藥劑師時向他或她詢問:

您亦可以聯絡會員服務部,電話 1-800-300-8181 (TTY 711), 並要求與藥劑部通話。



www.empireblue.com/ny

會員服務部: 1-800-300-8181 (TTY 711)

您有什麼醫療的問題嗎?請致電

24/7 NurseLine: 1-800-300-8181 (TTY 711)

內頁:您想戒煙嗎?

您可以成功戒煙。我們亦想幫助您成功戒煙。但在您決定戒煙之前,審查您是否已經做好戒煙的準備非常重要。

問問您自己以下幾個問題。請勾選各項對您來說是正確的陳述:

我對採取戒煙行動的看法如何?

- __ 我想戒煙,但我真的不知道該怎麼辦。
- __ 我想戒煙,而且我相信我可以。
- __ 我可以戒煙,但它現在真的不是我的困擾。
- 我不知道怎樣戒煙,而且我並不擔心。

我為什麼想要戒煙?

- __ 我想呼吸得更輕鬆,並減少咳嗽。
- __ 我希望更加精力充沛。
- __ 我想節省開支。
- 我想要更健康的心臟和肺臟。
- __ 我想更好地從味覺和嗅覺方面享受食物。
- __ 我不想讓他人暴露于二手煙中。
- 我想要我的車子、家裡和衣服聞起來氣味更好。

如果您準備戒煙並且需要支援,請致電 New York State Smokers' Quitline (紐約州戒煙熱線) **1-866-NY-QUITS** 或 **1-866-697-8487**。要了解更多關於您的醫療保險計劃給付的戒煙福利,請致電 **1-800-300-8181** (TTY 711)。透過撥打電話,您可取得:

- 戒煙教練的免費支援和指導。
- 免費戒煙用品組合。
- 自我幫助教材。

- 尼古丁替代產品。
 - 對付煙癮和戒斷的應對策略。



您真正了解多少

關於 HIV?

大多數人都知道,您可以從不安全的性行為感染 HIV。但很多人不知道,共用針頭注射毒品讓您處於感染 HIV的高度風險。如果您或您的伴侶正在吸毒,請向醫師諮詢,如何取得幫助戒毒。

另外,如果您是 HIV 感染者,定期檢查可以幫助您保持健康。正如您可能已經知道的,建議至少每6個月做一次定期檢查。

請立即致電您的醫師!

如果您在尋找醫師、安排門診、或往返預約門診的方面需要幫助,請 致電 **1-800-300-8181** (TTY 711) 聯絡電會員服務部。在這個檢查中, 醫師會:

- 做一次身體檢查。
- 檢查您的病毒負荷量和 CD4+ 細胞計數。
- 為您開立或調整您的藥物。

我們可以如何為您提供幫助?

如果您需要了解更多關於 HIV 和如何保持健康的幫助,個案管理服務是免費的。請致電 1-888-830-4300 (TTY 711),當地時間週一至週五上午 8 點時至下午 5:30。您也可以 瀏覽網站 www.empireblue.com/ny。

其他資源:

請撥打 311 (紐約市資訊熱線) 取得以下資訊:

- 未登記性或針具共用伴侶,了解有關 New York City Department of Health and Mental Hygiene(紐約市健康與 心理衛生局)提供的保密性傳播疾病 (STD) 服務。
- 介紹至提供清潔針具的針具交換計畫。

什麼是長效可逆避孕法 (long-acting reversible contraception, LARC)?

LARC 是避孕並同時作為結紮,但不是永久性的方法。它包括子宮內避孕器 (IUDs) 和皮下植入避孕棒。以下是 LARC 的一些優點:

- 可以被大多數的女性使用
- 非常有效
- 降低意外懷孕比率

請與您的婦科/產科醫師諮詢長效可逆避孕 法,以及哪一種選擇是適合您的。

如需了解有關 Empire BlueCross BlueShield HealthPlus 提供的母嬰服務之更多資訊,請致電 1-888-743-3508。您可以於美東時間週一至週五上午 9 點到下午 5:30 與我們聯絡。

^{什麼是} 選擇性提早 生產?

選擇性提早生產,是指懷孕第 37 至 39 週之間,無醫療必要性;預先安排的引產或 剖腹生產 (C-section)。第 39 週之前出生的嬰兒,較有可能被送入新生兒加護病房 (NICU) 住院治療。他們也比較有可能出現供發症,加:

- 大腦尚未發育完全
- 較頻繁的 NICU 使用、住院。
- 較易發生呼吸窘迫症候群 (RDS)。
- 比較需要呼吸器支援。
- 新生兒餵食問題和其他正堂轉換問題。

此外,媽媽可能會有更多感染、傷害到其他器官和不孕的 風險。請與您的醫師諮詢關於您的生產,並了解更多有關 提早生產(39 週之前)會如何影響您和寶寶的健康。

品質,在醫療保健方面,是關於確保您在需要時得到最好的醫療保健服務。品質在 Empire 是我們專注的重點。我們希望讓您了解一些事情如何融入您的生活。Empire 仔細查看告知我們您接受的醫療保健服務的一些情況的資料。這個資料就像是我們和我們的網路內醫療服務提供者的成績單。



糖尿病保健:

例如,如果您有糖尿病,我們期待看到您每三到六個月抽血檢查平均血糖濃度,或血糖濃度。這被稱為糖化血色素 (Hemoglobin A1c) 檢測或 HbA1c 檢測。這個檢測測量您三至六個月期間的血糖控制。它連同居家血糖檢測,被用來調整您的糖尿病醫療保健計劃。

您每年是否有去看眼科醫師,做您的散瞳視網膜檢查?做檢查時,您的眼部醫療專科醫師會檢查您的視網膜和視神經是否有損壞和其他眼部問題的跡象。您的醫師可以推薦一位眼科醫師,為您做這個檢查。如果您需要轉診介紹,您可以撥打會員服務部電話 1-800-300-8181 (TTY 711)。這些連同其他的檢測,可以幫助您和您的醫師對您的糖尿病保持密切的關注。



心理健康住院治療相關的後續追蹤:

如果您已經住院接受精神疾病治療,請務必在出院七天之內安排後續的追蹤門診。後續追蹤治療可降低您再次住院的機會。它還可以幫助檢測新藥物或治療產生的副作用或其他問題。

兒童疫苗接種(疫苗/疫苗注射):

您的孩子被如何妥善的保護,以避免最嚴重的兒童疾病?大約有 83% Empire 的孩子在 2 歲之前完成了他們所有的疫苗注射。讓我們共同 努力,使我們的孩子 100% 完成疫苗接種。如果您的孩子尚未得到保 護避免罹患這些疾病,或錯過了任何疫苗注射,請立即與他或她的醫 師預約。



適當的氣喘藥物之使用(氣喘醫療保健)

如果您有氣喘,服用您的藥物非常重要。您可能沒有任何症狀。您可能感覺良好。但要記住,氣喘是不會遠離您的。它無法被治癒。氣喘是一種長期的疾病,會導致呼吸困難。它可能引起胸悶、呼吸短促和咳嗽。保持您所有的處方藥物之供應量,並依照醫師的指示服用您所有的藥物,甚至當您感覺良好時也應如此。前往您的醫師處就診。與他或她建立一個牢固的夥伴關係,藉以幫助管理您的氣喘。

乳癌篩檢

定期乳房攝影(乳房 X 光),可以幫助早期發現乳癌,此時治癒性最高。很多時候,早期發現治療的效果更好。與許多其他疾病一樣,您罹患乳癌的風險隨著您的年齡上升。定期乳癌篩檢,對所有的女性而言非常重要。而對於高風險女性 - 40 歲及以上更是如此。如果您罹患乳癌的風險較高,請諮詢您的醫師有關進行乳房 X 光檢查。

HEDIS 分數

Empire 追踪一些對您的醫療保健很重要的評量和其他指標,使用一種稱為 Healthcare Effectiveness Data and Information Set

(醫療保健有效性資料和資訊集)或 HEDIS®的工具。這個資料是透過查看您的醫療服務提供者發送給我們的索賠申請,連同檢驗所檢測的結果,以及在醫療服務提供者辦公室做的任何其他服務,所收集的結果。Empire希望確保您能夠取得醫療保健服務,得到良好的醫療保健服務,並且滿意所取得的醫療保健服務。以下是 2015 年我們的 HEDIS 評量與國家基準相比較的一些結果:

服務	2015 評量年度	國家基準
糖尿病糖化血 色素 HbA1c 檢測:	93%	92%
糖尿病眼睛視網膜檢查	66%	63%
心理健康住院 治療後的後續 追蹤	62%	58%
兒童疫苗接種 (疫苗)	83%	83%
適當的氣喘藥物 之使用(氣喘醫 療保健)	80%	81%
乳癌篩檢	75%	71%

圖表顯示,取得預防性服務的 Empire 會員之百分比,與全國 Medicaid 平均值的比較。我們希望每位會員都能取得所需的醫療保健服務,以保持健康。但如果沒有您的協助,我們無法做到!我們鼓勵您認識您的醫師。就任何醫療、身體或情緒上令您擔憂的問題與之討論,無論您是否認為此類問題微不足道。



Empire 想與您分享一些我們所做的推廣活動,以確保您及時了解有關您醫療保健的最新資訊。

- 門診日:在醫療服務提供者辦公室與會員的 門診,以分享預防保健資訊、計劃和服務。
- 社區保健工作人員: 健康指導教練,協助會員 導覽保健計劃的福利,以及取得醫療服務提供 者、保健計劃的服務和社區資源。

您可以做什麼來管理您的醫療保健?到您的醫師處就診,並遵循您們一起決定的醫療保健計劃。請致電 **1-800-300-8181** (TTY 711) 與我們聯絡,以取得門診預約的幫助。

Empire 2015 年曾員 滿意度調查

我們希望您對您的醫療保健感到 滿意。



每年,我們向一群隨機的會員詢問 問題,如:

- 與您的醫師或專科醫師取得預約 容易嗎?
- 您覺得您有得到所需醫療保健服 務嗎?
- 我們提供的客戶服務如何?
- 對於我們整體的醫療保健計 劃,您的評分如何?

這項調查,稱為 CAHPS 調查,幫助我們做出改變,以便為您 和您的家人提供更好的服務。2015年,我們看到了 CAHPS 調 查分數有一些變化。

主題	2015 結果	2014 結果
醫療保健計劃整體	78%	80%
私人醫師整體	73%	80%
專科醫師整體	76%	81%
快速取得醫療保健服務	75%	79%
取得所需的醫療保健服務	75%	77%
客戶服務	84%	86%

下面是進一步仔細查看我們評量的領域。



🏠 醫療保健計劃

您的滿意程度對我們非常重要。雖然我們的保 健計劃的整體評分僅小幅下滑,我們需要聽取 您的意見。我們想知道能夠如何改進我們的服 務,並提高您的滿意程度。如果您接到郵件或 電話,要求針對我們的保健計劃做回饋意見調 查,請完成它。您的意見非常重要!

除了調查之外,我們一年舉行了幾次會議,透過 我們的會員和消費者健康諮詢委員會 (MCHAC) 尋求建議。會議會就我們可以如何提高會員滿意 程度,來徵詢您的想法。我們將隨機激請會員參 加會議。如果您有興趣參與或想了解更多有關會 議的詳情,請致電 1-800-300-8181 (TTY 711) 聯 絡會員服務。



◈ 私人醫師

與您的私人醫師建立關係,對您的健康是至關重要的。您的 醫師或主治醫師 (PCP) 應該花足夠的時間為您看診,認真傾 聽,並對您說的話表示禮貌和尊重。您的 PCP 還應該重視 您的文化差異,或您有的任何特殊需求。

我們的醫療服務提供者名冊,有網路內所有的醫療服務提 供者的最新資訊,包括 PCP、專科醫師、醫院和其他醫療 服務提供者。如果您需要幫助尋找醫療服務提供者,您可 以到網站 www.empireblue.com/ny 瀏覽線上的醫療服 務提供者名冊,或使用搜尋工具,依醫療服務提供者類 型、地點或名稱進行搜尋。您也可以致電會員服務部 1-800-300-8181 (TTY 711),要求索取一份印刷版本。

如果您是22至26歲之間,並希望轉換到成人醫療保健的主 治醫師處,請撥打您的會員ID卡背面的客戶服務電話號碼。



🏠 向專科醫師預約 門診

Empire 一直致力於在這一方面有所改善。我們經常 查看我們的醫療服務提供者網路,以確保我們有足 夠的專科醫師。我們還將有關標準的預約安排時間 之資訊,包括於會員簡訊、會員手冊及會員網站 www.empireblue.com/ny 之中。



☆ 客戶服務

我們了解,取得您所需的幫助和資訊非常重要。多年 來,我們大幅的專注在客戶服務上,因為我們要確保 您的問題得到解答,並且當您因為任何原因而聯絡我 們時能獲得滿足。雖然我們在客戶服務方面的成績略 有下降,我們仍然致力於滿足您的需求。我們提供持 續的訓練和更新的資訊給我們所有的工作人員。我 們不斷努力為成為業界第一。給予您卓越的客戶服 務,並以禮貌和尊重的態度對待您是我們的目標。



🏠 快速取得醫療保健 服務

確保您能迅速的在需要時取得所需的醫療保健服 務,在幫助您保持健康上是非常重要的。快速取 得醫療保健意味著,只要您需要,您可以立即取 得預約和醫療保健。透過如 My Health Direct,的計 劃,我們希望能改善您取得醫療保健的流程,使您 更容易獲得您的醫療服務提供者的門診安排。My Health Direct 讓我們與醫療服務提供者合作,固定 他們日程安排的時段專門提供給 Empire 的會員。



☎ 取得所需的醫療保 健服務

Empire 在確保會員取得所需的醫療保健服務得分略 為降低,但我們仍然會致力於幫助您取得所需要的醫 療保健服務。如果您不知道去哪裡就醫,請致電我們 的 24/7 NurseLine 1-800-300-8181 (TTY 711)。向 護士諮詢關於,是否需要緊急醫療、到您的醫師處就 診、或是前往急診室。

您可以索取一份 Empire 品質管理計劃評估的副本。請 致電 1-212-563-5570 並要求連絡紐約品質管理部。

Empire 會員手冊

您的會員手冊包括以下資訊:

- 您的權利和義務。
- 我們的隱私權保護政策。
- 會員福利及如何取得醫療保健服務。
- 預防性及行為健康醫療保健服務。
- 我們如何根據您的保險給付決定您的服務等級和所需 要的醫療保健,以及存在問題時如何聯絡工作人員。
- 您如何能了解更多有關管理疾病和慢性疾病。
- 個案管理的資格、標準和自行轉診。
- 聯絡工作人員。
- 24/7 NurseLine •
- 我們運用管理決定來批准或拒絕您醫療的治療請求,這主要依照醫療和服務的適當性及您的福利給付。我 們不會因為拒絕您的服務請求而獎勵醫療服務提供者或其他個人。本計劃並無影響其決定的財務獎勵。

Member Handbook

我們的網站 www.empireblue.com/ny 也有會員手冊可供查閱。



An Anthem Company

P.O.Box 62509 Virginia Beach, VA 23466-2509



需要一位醫師?

欲取得您所在區域本計劃網路內醫療服務提供者的最新訊息,您可以瀏覽網站 www.empireblue.com/ny 或請致電 1-800-300-8181 (TTY 711) 聯絡我們的會員服務部。您也可以致電會員服務部,要求索取我們的醫療服務提供者名冊之印刷版本。網路內的一些醫療服務提供者在名冊印刷後,可能會從我們的網路新增或移除。請致電會員服務部,呈報任何與醫療服務提供者名冊中所列之資訊的不一致或錯誤。

My Health 是由 Empire 出版,用以提供資訊。但並不是可用於取得個人醫療建議的方式,請直接向您的醫師取得醫療建議。

©2016。版權所有。美國印刷。

Empire BlueCross BlueShield HealthPlus 是 HealthPlus HP, LLC 的商標名稱,該公司屬 Blue Cross and Blue Shield Association 的獨立持照組織。