

IEHP 会员服务部
1-800-440-IEHP (4347)
TTY 1-800-718-4347

办公室
10801 Sixth Street
Rancho Cucamonga, CA 91730

邮寄地址
P.O. Box 1800
Rancho Cucamonga, CA 91729-1800



与我们联系！



您所需照护的指南

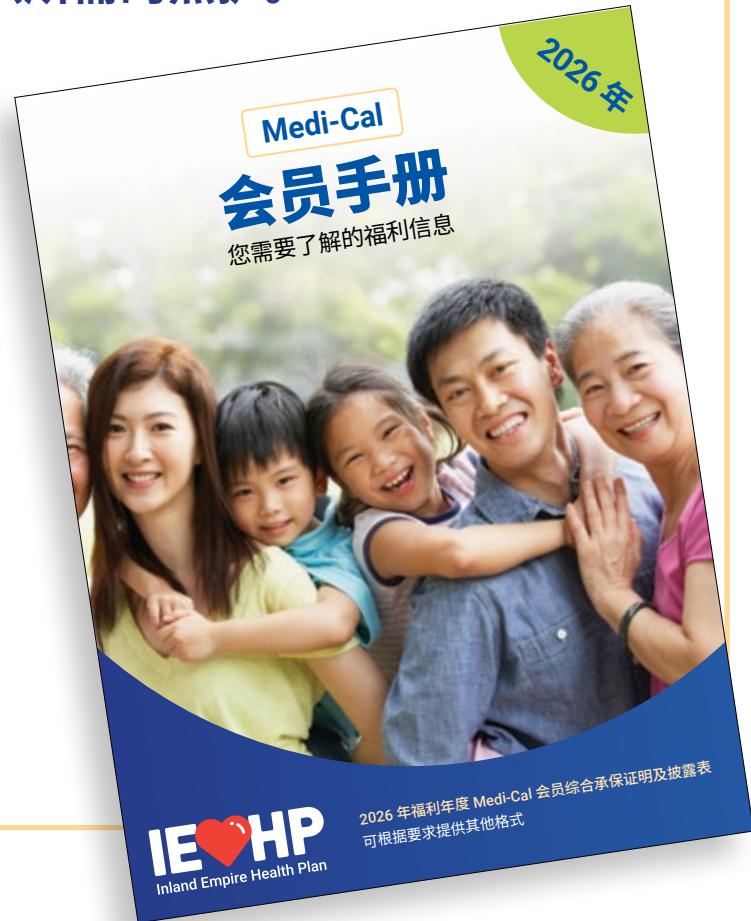


当您需要时，我们在这里为您提供所需的照护。

您需要了解的有关您的福利和保险范围的所有信息（包括您的权利和责任）均可在我们的2026年会员手册、医疗服务提供者名录以及iehp.org网站上的其他计划材料中找到。

请使用本指南回答有关您的医疗保健的任何问题。

如果您还有其他疑问，请致电**1-800-440-IEHP (4347)**与IEHP会员服务部联络。服务时间为周一至周五上午7点至晚上7点，及周六至周日上午8点至下午5点。TTY使用者请致电**1-800-718-4347**。您还可以索取计划材料的打印版。



您的会员手册：

• 计划福利和成本：

- 什么被承保，什么不被承保
- 药品是如何管理的
- 您可能需要支付的费用（例如共付额）
- 关于在网络外接受照护的规则

• 如何获得您需要的照护：

- 如何查找网络医生和药房
- 如何获得基本保健、专科照护、心理或行为健康照护以及医院服务
- 如果您在下班后或紧急情况下需要照护该怎么办
- 如果你不在 Riverside 县和 San Bernardino 县，该怎么办

• 如果您对照护不满意该怎么办：

- 如何提出投诉
- 如果您不同意有关保险承保或福利的决定，如何上诉
- 关于外部评审的信息
- 我们如何决定新科技是否应纳入我们的医疗保险范围

您所需照护的指南



- **我们的处方集和您的处方：**

- 承保的药品
- 共付额详情，包括等级
- 何时需要事先授权
- 续药、剂量或处方的限制
- 使用通用替代疗法、治疗互换或分步治疗方案
- 我们的处方集更新如何传达、频率如何以及是否适用定期更新

- **其他重要信息：**

- 如何获得您语言的帮助
- 如何提交承保服务索赔

需要帮助寻找附近的医生或药房吗？请致电我们或访问 iehp.org/findcare。

您的权利

作为 IEHP 会员，您有权：

- **受到尊重地对待：**您有权受到 IEHP 医生和工作人员的善待和尊重。没有人可以强迫您做出有关您的照护的决定、对您进行报复或使用任何形式的身体约束来控制您，无论是机械的还是药物相关的。
- **隐私：**您的医疗信息是私密的。您有权与您的医生保持私人关系，并且您的医疗记录应该保密。您还可以获得医疗记录并要求更正。如果您未满 18 岁，某些服务可能不需要您的家长的许可。
- **您的照护选择：**您有权获取有关 IEHP、我们的服务和医疗服务提供者的信息。您有权从我们网站或者医疗服务提供者名录的列表中选择您自己的基本保健提供者。您还应能在符合规定及时就诊标准的时间内获得预约。
- **与您的医生交谈：**您有权讨论医生建议的任何照护。无论费用如何，您都可以寻求第二诊疗意见并了解治疗方案。您可以"拒绝"任何治疗，并提前就严重疾病或受伤情况下的照护做出决定。
- **及时服务：**如果您在工作时间致电 IEHP，您等待接听电话的时间不应超过 10 分钟。
- **联系利用管理 (UM) 计划工作人员：**我们的 UM 工作人员在正常工作时间（每天至少八小时）通过电话为 UM 问题提供服务。我们的员工下班后还会接受任何有关UM的沟通。接听和回拨电话时，我们的工作人员可按姓名、职称和所属组织名称提供服务。我们也提供 TTY 和语言服务。
- **畅所欲言：**您有权对 IEHP、您的医生或所获得的医疗服务提出投诉，而无需担心因此丧失福利。如果您不同意某项决定，您可以要求复审。您可以随时退出 IEHP。

您所需照护的指南



- **提出投诉:** 您可以在口译员的帮助下或通过 IEHP 网站上的翻译表格，使用您偏好的语言提交投诉。
- **随时随地获得照护:** 即使您不在 IEHP 医疗服务提供者网络内，包括在美国境外时，您仍可获得紧急或急诊照护。若遇紧急情况，您有权在任何地点接受治疗并获得费用报销。
- **用您的语言提供服务:** 您可以请求口译员，我们将免费为您提供一名。您也可以要求提供您能理解的语言或格式的材料 (例如大字体或音频版本)。
- **了解您的权利:** 您有权获取有关您的权利和责任的信息。您也有权就自身权利与责任发表意见并提出建议。

责任和义务

作为 IEHP 会员，您有责任：

- **尊重他人:** 尊重您的医生和员工。准时赴约，如需取消或改期，请至少提前 24 小时致电通知。
- **提供准确的信息:** 提供最新和正确的信息，以帮助 IEHP 和您的医生照顾你。定期接受体检，并尽早向医生告知任何健康问题。如果您收到错误账单，请告知我们。
- **遵循医生的建议并参与您的照护:** 与您的医生讨论健康需求，共同制定目标，了解您的健康问题，并遵循商定的治疗方案。您可以从我们的网络中选择一名基本保健医生，或接受为您分配的医生。
- **仅在紧急情况下才使用急诊室:** 仅在真正紧急情况下或按照医生或 24 小时护士咨询热线的指示使用急诊室。如果您不确定，请致电您的医生或护士咨询热线 **1-888-244-4347 (TTY: 711)**。
- **举报不当行为:** 如果您发现或知道任何医疗保健欺诈或不法行为，请向我们报告。您无需透露姓名即可通过拨打 IEHP 合规热线 **1-866-355-9038**，实现此操作。

如果您还有其他疑问，请致电**1-800-440-IEHP (4347)** 与 IEHP 会员服务部联络。服务时间为周一至周五上午 7 点至晚上 7 点，及周六至周日上午 8 点至下午 5 点。TTY 使用者请致电 **1-800-718-4347**。