



**SAN FRANCISCO
HEALTH PLAN™**

Here for you

San Francisco Health Plan

綜合承保說明與披露表

2010年10月1日至2011年9月30日

HEALTHY KIDS ♥

Healthy Kids Program Income 收入類別

在以下圖表中，找到家庭人數及淨收入（總收入減去計劃自付額）一欄，便可知道您所屬的收入類別是 A 類、B 類或 C 類。若您的月收入低於 A 類收入，則您的小孩可能符合獲得 Medi-Cal 計劃之免費承保的資格。

此圖表僅為指引，SFHP 將協助您核實扣除額，並找到您的家庭所屬的收入類別。

Healthy Kids Program 收入類別 A、B 及 C* 自 2011 年 4 月 1 日起生效，可能會受聯邦變更的規限。

家庭人數	A 類 月收入	B 類 月收入	C 類 月收入
1	不超過 \$1,362	\$1,362.01 - \$1,815	\$1,815.01 - \$2,724
2	不超過 \$1,839	\$1,839.01 - \$2,452	\$2,452.01 - \$3,679
3	不超過 \$2,317	\$2,317.01 - \$3,089	\$3,089.01 - \$4,634
4	不超過 \$2,794	\$2,794.01 - \$3,725	\$3,725.01 - \$5,589
5	不超過 \$3,272	\$3,272.01 - \$4,362	\$4,362.01 - \$6,544
6	不超過 \$3,749	\$3,749.01 - \$4,999	\$4,999.01 - \$7,499
7	不超過 \$4,227	\$4,227.01 - \$5,635	\$5,635.01 - \$8,454
8	不超過 \$4,704	\$4,704.01 - \$6,272	\$6,272.01 - \$9,409
9	不超過 \$5,182	\$5,182.01 - \$6,910	\$6,910.01 - \$10,364
10	不超過 \$5,659	\$5,659.01 - \$7,548	\$7,548.01 - \$11,319
若家庭人數超過 10 人，則每增加一位家庭成員，須增加以下數額。			
	不超過 \$478	\$478.01 - \$638	\$638.01 - \$956

*上述家庭月收入是依據目前聯邦貧困收入指引而認定的稅前總收入。

自 2010 年 10 月 1 日起生效

新福利年度

Healthy Kids Program 的新福利年度於 2010 年 10 月 1 日開始，於 2011 年 9 月 30 日結束。

精神健保服務以及酒精與藥物濫用治療服務

聯邦「2009 年兒童健康保險計劃再授權法案」及「2008 年精神健康平等與戒毒公平法案」要求 Healthy Kids Program 就所有精神健保服務以及酒精與藥物濫用治療服務提供無限制的住院天數和門診就診。

1. 入門指南	5	其他福利計劃連結與服務協調	10
關於「SFHP 會員手冊」	5	加州兒童服務 (CCS)	10
管理式護理如何運作	5	精神健保	11
參加資格	5	5. 問題、申訴及投訴	11
其他語言協助及為聽力殘障人士提供的協助	5	轉換主治醫生及醫療團體	11
您的會員卡	5	解決爭議	11
2. 選擇主治醫生	6	申訴及投訴程序	11
何為主治醫生 (PCP) ?	6	Healthy Kids 計劃福利摘要	12
哪些醫生能夠成為主治醫生 ?	6	綜合承保說明與披露表及保健計劃合約	19
主治醫生的工作地點	6	1. San Francisco Health Plan (SFHP)	
您的主治醫生所屬的醫療團體	6	簡介	19
選擇主治醫生	6	會員卡	19
轉換家人的主治醫生	7	2. 資格及註冊	19
3. 透過新保健計劃獲取護理	7	A. 計劃基金之可用性	19
獲取護理	7	B. 會員資格要求	19
專科護理	7	C. 申請程序	20
第二意見	7	D. 會員承保的開始日期	20
藥房服務	7	E. 會員年度資格審查	20
事先授權程序	8	F. 資格變更通知	20
醫院護理	8	G. 就註冊決定提出上訴	20
急診醫療護理	8	3. 會員的財務責任	20
護士諮詢專線	8	年度保險費	20
正常工作時間之外和週末的緊急護理	9	共付金及其限額	20
異地醫療護理	9	4. 殘障人士便利	21
眼科及牙科護理	9	身體殘障人士便利	21
4. 保健計劃服務和收費	9	聽力殘障人士便利	21
年度保險費	9	其他語言協助及為聽力殘障人士提供的協助	21
其他費用 (共付額)	9	5. 會員權利與責任	21
索取急診服務償付	10	會員權利	21
承保服務	10	會員責任	21
會員責任	10	6. 釋義	22
		7. 選擇醫生與機構	25
		A. 選擇主治醫生	25
		B. 轉換主治醫生或醫療團體	25
		C. 安排預約	26
		D. 與主治醫生的良好關係	26
		8. 如何獲得 SFHP 的服務	26
		A. 服務授權	26
		B. 第二意見	26
		C. 轉介至專科醫生	26
		D. 直接獲取婦產科服務	26

E. 急診醫療護理	27	E. 眼科索賠上訴	41
F. 緊急護理或正常工作時間之外和週末 接受的護理	27	F. 眼科福利投訴	41
G. 穩定後護理及急診後復診	27	G. 資費	41
9. SFHP 福利	27	H. 眼科福利計劃變更	41
A. 其他福利計劃連結與服務協調	27	12. 排除項目及限制條款	41
B. 預防性保健服務	29	A. 一般排除項目及限制條款	41
C. 專業服務	30	B. 具體排除項目及限制條款	41
D. 懷孕與產科（圍產期）護理	30	13. 協調福利與第三方責任	43
E. 家庭計劃	30	A. 福利協調	43
F. 墮胎服務	30	B. 第三方責任	43
G. 不孕治療	30	14. 福利變更、終止及取消	43
H. 保健機構	30	A. San Francisco Health Plan 變更福利及 資費的權利	43
I. 居家健保服務	32	B. 取消會員資格	43
J. 寧養護理	32	C. 退還保險費	44
K. 短期治療福利	32	D. 個人的取消權利	44
L. 癌症臨床試驗	32	E. 由「醫療保健管理部門」審核	44
M. 處方藥物	33	15. 投訴及上訴程序	44
N. 耐用醫療設備	34	A. 投訴程序	44
O. 矯形器和修復器械	34	B. 上訴聆訊	45
P. 健康教育	34	C. 快速醫療審查及上訴	45
Q. 聽力護理	34	D. 會員配合投訴程序	45
R. 人體器官移植福利	34	E. 信函郵寄地址	45
S. 整容和整復外科	34	F. 對涉及有爭議醫護服務的投訴之獨立醫療 審查	45
T. 酒精/藥物濫用治療	35	G. 實驗性/研究性「獨立醫療審查」	46
U. 精神健保	35	H. 向「醫療保健管理部門」提出申訴	46
V. 急診服務	36	I. 爭議的仲裁	46
W. 急診住院	36	16. 其他條款	46
X. 醫療交通服務	36	A. 公共政策參與	46
10. 牙科福利	36	B. 不可轉讓性	47
A. 選擇醫生及醫療提供者	36	C. 獨立簽約人	47
B. 安排預約	36	D. 由合約期滿的醫療提供者提供的 繼續護理	47
C. 轉介至專科醫生	36	E. 非合約提供者向新會員提供的 繼續護理	47
D. 轉換牙醫	36	F. 服務提供者的付款	47
E. 第二意見	36	G. 資訊通知慣例	47
F. 牙科急診及緊急護理服務	37	H. 參與福利計劃	48
G. 如何獲得牙科急診護理或緊急護理 服務	37	I. 管轄法律	48
H. 復診	37	J. 自然災害、中斷和限制	48
I. 非承保牙科服務	37		
J. 付款責任	37		
K. 您的牙科福利	37		
L. 牙科福利排除項目與限制	38		
M. 牙科福利投訴	39		
11. 眼科福利	40		
A. 眼科福利	40		
B. 眼科福利排除項目與限制條款	40		
C. 付款責任	41		
D. 網絡外眼科服務條款	41		

1. 入門指南

關於「SFHP 會員手冊」

有關重要資料載於「SFHP 會員手冊」載。內容包括：

- 如何選擇或轉換醫生，致電您的主治醫生或 PCP
- 您的主治醫生如何協助您獲取基本護理、專科護理及醫院護理。
- 若您有疑問或遇到問題，您應怎麼做

有關您的福利和可獲得的服務之詳情，請參閱本手冊「福利摘要和承保說明」(EOC) 部份。

管理式護理如何運作

San Francisco Health Plan 是一種管理式護理計劃。在管理式護理中，您的主治醫生、診所、醫院或專科醫生將協力為您和全家提供護理服務。您的主治醫生為您提供基本醫護服務。主治醫生亦是醫療團體的成員之一。醫療團體由專科醫生及其他醫護服務提供者組成。醫院亦與醫療團體協同工作。您的主治醫生和醫療團體將滿足您的所有醫療護理需求，包括授權由專科醫生診治或接受化驗、x 光照射及/或住院護理等醫療服務。

參加資格

若對您的入會資格有任何疑問，請於週一至週五上午 8:30 至下午 5:30 致電「客戶服務部」，電話：(415) 547-7800 (本地) 或 (800) 288-5555 (免費)。

應當向誰致電？

請致電 San Francisco Health Plan (SFHP)，電話：(415) 547-7800 (本地) 或 (800) 288-5555 (或發送電郵至：memberservices@sfhp.org)，以便：

- 轉換您的主治醫生
- 辦理新會員卡
- 如果您的姓名、地址、電話號碼或社會安全號碼有變更，請告知我們
- 如果您對您的醫護提供者或其他健保服務不滿意
- 如果您需要我們協助取藥

- 諮詢如何獲取服務或健康福利
- 討論問題或提出申訴
- 如果您在營養、育兒、母乳哺育或其他方面需要協助
- 瞭解如何前往主治醫生的診所
- 就任何疑問進行諮詢
- 如果您與 SFHP 有醫療費用爭議
- 如果您要查詢是否符合加入 SFHP 之資格

撥打 **877-977-3397**，致電 San Francisco Health Plan 的護士諮詢專線：

- 如果您在白天或者正常工作時間之外無法聯絡到您的醫生
- 與訓練有素的註冊護士交談，他們可解答您的疑問、給出建議，並指導您在必要時去緊急護理中心就診
- 此服務是免費的，並且能以您講的語言提供
- 是否全天 24 小時、每週 7 天提供服務

其他語言協助及為聽力殘障人士提供的協助

若您更願意講英語以外的語言，「客戶服務部」可提供協助。他們能夠講其他語言，並可協助您找到講您的語言的主治醫生。您可於週一至週五上午 8:30 至下午 5:30 撥打 (415) 547-7800 (本地) 或 (800) 288-5555 (免費) 與「客戶服務部」聯絡。

「客戶服務部」亦使用聽障人士專用通信裝置 (TDD) 和加州轉接服務，為聽障人士提供協助。若要使用 TDD 服務，請致電 (415) 547-7830 (本地) 或 (888) 883-7347 (免費)。

您的會員卡

SFHP 向 Healthy Kids 計劃的每位會員郵寄一張會員卡。請核實會員卡上的資料，確保準確無誤。若出現下列情況，請致電「客戶服務部」，電話：(415) 547-7800 (本地) 或 (800) 288-5555：

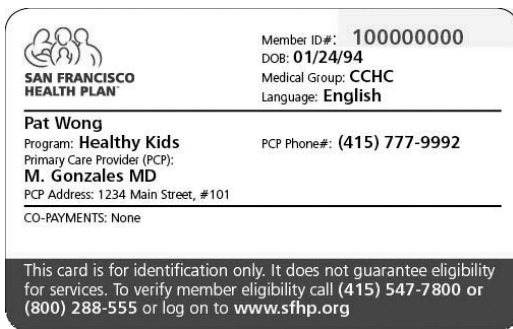
- 資料出錯
- 住址變更或資料變更
- 會員卡遺失或被盜

請隨身攜帶會員卡，以便您及家人在需要護理時使用此卡。到診所、門診部、醫院、藥房或接受其他服務時請出示會員卡。

您的 SFHP 會員卡上載有重要資料，包括：

- 您的醫生的姓名（或您的診所的名稱）
- 您的醫生的電話號碼
- San Francisco Health Plan 的 24 小時護士諮詢專線

下圖為會員卡正面外觀。



2. 選擇主治醫生

何為主治醫生 (PCP) ?

主治醫生 (PCP) 是您的家庭醫生或醫護專業人員，協助您和您的家人保持身體健康，主治醫生為您全家提供所有基本健保護理，包括：

- 健康檢查和預防性服務，例如，免疫接種（注射）、聽覺測試和化驗
- 您生病或受傷時提供的護理
- 針對病人的長期健康問題，如哮喘、過敏或糖尿病提供協助

此外，主治醫生亦會在必要時，為您安排（轉介）專科醫生就診，以及安排醫院護理。

當您認為需要醫療護理時，應先致電您的主治醫生，急診情況除外。您的主治醫生或替代服務提供者將指導您怎麼做。您的主治醫生一週 7 天，全天 24 小時為您提供服務。如果您需要護理，主治醫生將為您進行治療、轉介專科醫生或安排您住院。您的主治醫生的電話號碼載於您的會員卡上。

哪些醫生能夠成為主治醫生？

您的主治醫生可能是：

- 兒科醫生：為兒童提供健康護理
- 全科醫生：為您全家提供健康護理
- 家庭科醫生：為您全家提供健康護理
- 內科醫生：為成年人提供保健護理
- 婦產科醫生 (OB/GYN)：為女性及懷孕女性提供健康護理

主治醫生的工作地點

您家的主治醫生在以下場所工作：

- 私人診所
- 醫療中心
- 醫院診所
- 聯邦認證醫療中心
- 美洲印地安人健康服務機構（印第安人診所）

您的主治醫生所屬的醫療團體

SFHP 的每位主治醫生及每間診所均為醫療團體的成員。醫療團體由眾多互相協作的醫生及其他醫護服務提供者組成。每個醫療團體與一家特定的醫院合作。

您在選擇主治醫生時，亦在同時選擇主治醫生所屬醫療團體中的專科醫生及與其合作的醫院。您的主治醫生將轉介您至這些專科醫生，接受大多數專科護理。若您必須去醫院，則應去與該主治醫生所屬的醫療團體合作的醫院。如您偏愛某一醫院，請確保您的主治醫生及其醫療團體與該醫院有合作關係。

選擇主治醫生

每位會員都有一個主治醫生。您在加入 SFHP 時，可能已為自己選擇了主治醫生。如果沒有，請遵循這些指示或致電「客戶服務部」尋求協助，電話：(415) 547-7800（本地）或 (800) 288-5555。

當您選擇主治醫生時需考慮以下事項：

- 主治醫生是否鄰近您的住宅、學校或工作地點？

- 是否便於您乘坐 MUNI、公共汽車或 BART 去看主治醫生？
- 診所員工是否會講您的語言？
- 主治醫生與您偏愛的醫院是否有合作關係？
- 主治醫生是否為所有年齡段的兒童服務？

請撥打 **(415) 547-7800**（本地）或 **(800) 288-5555** 與我們聯絡，並告訴我們您要選擇哪位主治醫生。（如您有多個子女，可為每個子女選擇不同的主治醫生。）我們將寄給您一張會員卡，卡上載明主治醫生的姓名和電話號碼。SFHP 希望您找到適合自己和家人的主治醫生。如您尚未選擇主治醫生，SFHP 將為您選擇一位。

轉換家人的主治醫生

若您出於任何原因對您的主治醫生不滿，請撥打 **(415) 547-7800**（本地）或 **(800) 288-5555** 聯絡「客戶服務部」，要求轉換主治醫生。最好在每月 22 日之前致電，以便您在下個月前收到新會員卡。新會員卡將註明您的新主治醫生的姓名和電話號碼。

重要提示：如果您在收到寫明新主治醫生姓名的會員卡之前需看主治醫生，請撥打 **(415) 547-7800**（本地）或 **(800) 288-5555** 聯絡「客戶服務部」。服務代表會告訴您應去看哪位主治醫生。

3. 透過新保健計劃 獲取護理

獲取護理

對 San Francisco Health Plan 會員而言，獲得健康護理的程序非常簡單。

只需以下幾步：

1. 排定體檢及定期護理計劃。請勿等到生病時才去看您的主治醫生。加入計劃後 120 天（4 個月）內預約進行健康評估（體檢）。未滿 2 歲的兒童，請在加入 SFHP 後儘快或 60 天內與孩子的主治醫生預約。您的主治醫生將根據您的年齡告知您常規約診及注射的最佳時間。

2. 致電約診。致電會員卡上寫明的主治醫生，進行預約。（若需取消或變更預約，請至少提前 24 小時告知）。請在主治醫生診室或診所出示您的會員卡。

3. 生病時，請聯絡您的主治醫生。生病或受傷時，請務必首先致電您的主治醫生，需急診時除外。您的主治醫生或替代醫生可每週 7 天、全天 24 小時為您服務。您的主治醫生將提供治療或轉介專科醫生，以確保您的全家獲得所需的醫護服務。

專科護理

主治醫生將為您的全家安排所需的多種專科護理。與您交談後，主治醫生將為您轉介專科醫生。若您未經主治醫生轉介而向其他醫生求診，SFHP 不為這些服務付費。請務必首先致電您的主治醫生。

第二意見

如需就您的健康問題向其他醫生諮詢，您可請主治醫生協助您獲取第二意見。SFHP 將向主治醫生為您轉介的其他醫生支付諮詢費。

藥房服務

如果您需要藥物治療，您的主治醫生或其轉介的專科醫生將開出處方。如需藥物治療，請攜帶處方前往「Healthy Kids 計劃醫療提供者名錄」中「藥房」一節所列之計劃內藥房取藥，並向藥劑師出示您的會員卡。

SFHP 有一個藥方集。藥方集是指已獲准承保而無需 San Francisco Health Plan 事先授權的專利藥或非專利藥名單。藥方集每年由在

San Francisco 縣工作、由經挑選之醫生和藥劑師組成的團隊審查至少四次。該團隊在決定將哪些藥物列入藥方集前，會審查藥物的安全性和療效。此藥方集副本亦可從 SFHP 網站

<http://www.sfnhp.org> 下載，或撥打

(415) 547-7800（本地）或 **1-800-288-5555** 聯絡「客戶服務部」，查詢某一藥物是否列於藥方集內。注意：即使某種藥物在藥方集內，您的醫生也不一定為某種特定疾病開出該藥物。

SFHP 實行非專利藥物強制使用政策。若藥方集中的某種藥品同時有專利藥品和非專利藥品，則僅有非專利藥品可獲得承保。

SFHP 藥方集不承保試驗性或研究性藥物。您所使用的藥物須經過「聯邦食品和藥品管理局」(Food and Drug Administration, 簡稱 FDA) 批准。將藥物用於未獲 FDA 批准的用途或以未獲得 FDA 批准的方式使用藥物亦稱作「標示以外用法」, SFHP 不承保「標示以外用法」的藥物。

若您服用的藥物已經不再生產而且市場上不再供應, 請聯絡您的醫生, 瞭解可使用哪種替代藥物。

若您正在服用的 SFHP 承保藥物從藥方集中被刪除, 我們將繼續為您提供此藥, 直至您 SFHP 醫療提供者停止就相同病症開立此藥物。若您的藥物不在 SFHP 藥方集之列, 您的醫療提供者須事先向 SFHP 提交事先授權申請表, SFHP 將審查並判定您是否可以使用藥方集藥物。

事先授權程序

SFHP 事先授權 (PA) 申請表須由開立藥物的醫學博士、醫學博士助手或藥劑師填寫。

事先授權申請表可從 SFHP 網站 <http://www.sfhp.org> 下載並傳真至 InformedRx, 傳真號碼: (650) 536-1241 或 (866) 511-2202。緊急申請可傳真至 (630) 536-1242 或 (877) 636-9001。InformedRx 員工藥劑師、SFHP 藥劑師及/或 SFHP 醫療總監審查獲批准、被拒絕、經修改或被延遲的事先授權, 以獲得更多資料。SFHP 醫療總監或藥劑師將作出修改、延期或拒絕之最終裁定。

若資料完整, 標準答覆時間為 24 小時或一個工作日。緊急申請將於 4 個工作小時內得到答覆。若資料難以辨認或不完整, 申請可能延遲。

若事先授權申請被核准, Informed Rx 會將此訊息傳真至提出申請之醫生, 此索賠可於線上受理。若事先授權申請被拒絕、延遲、或大幅度修改, SFHP 將書面通知此會員和開立藥物的藥劑師及/或主治醫生。此通知會說明本計劃做出此決定之理由。

若 SFHP 拒絕您就某種藥物提出之申請, 而您對此決定不滿意, 您可就此決定提出上訴。關於 SFHP 投訴及上訴程序的更多資料, 請參閱第 44 至 45 頁。

醫院護理

當您生病或受傷時, 請致電您的主治醫生。您的主治醫生將為您診治、將您轉介至專科醫生或送您去醫院。如您必須去醫院, 則該去屬於主治醫生醫療團體的醫院。若需特殊保健護理, 您的主治醫生或專科醫生將轉介您至可提供所需服務的醫院。(若您特別偏愛某醫院, 選擇主治醫生時請確保該醫院列於名單中。)

急診醫療護理

以下情況屬於急診:

- 患有可能危及生命的症狀
- 極度疼痛或劇烈疼痛
- 嚴重呼吸困難
- 骨折

當您需要醫療急診時:

1. 請撥打 911 或到最近的急診室尋求協助
2. 向醫院員工出示您的會員卡
3. 請醫院工作人員聯絡您的主治醫生

若您不確定是否屬於急診, 請致電主治醫生, 確定您是否需要前往急診室。若您到急診室就診時, 發現不是「真的」屬於急診狀況, 則急診室可能將您送到您的主治醫生診所或門診部接受治療。若您認為自己的症狀屬於急診, 應前往最近的急診室就診。即使並非確屬急診, SFHP 仍將為您支付此次護理。

護士諮詢專線

如需護理, 您應始終去看您的醫生或致電諮詢, 但有時您在白天或者正常工作時間之外無法聯絡到您的醫生。在這種情況下, 請致電 San Francisco Health Plan 護士諮詢專線, 電話: 877-977-3397。此專線的工作人員均為訓練有素的註冊護士, 她們每週 7 天、全天 24 小時為您解答有關健保的疑問。該服務是免費的, 並且能以您講的語言提供。護士可解答您的疑問, 給您有益的建議、指導您在必要時去緊急護理中心就診以及更多服務。

正常工作時間之外和週末的緊急護理

某些病症可能需要緊急護理，但不屬於急診。緊急病症是指在得到治療之前通常能等待 24 到 48 小時而不至於惡化的病症。若您認為自己出現緊急醫療問題，可致電您的主治醫生診所尋求協助，並瞭解該怎麼做。若發生緊急醫療問題，您的主治醫生或替代服務提供者可每週 7 天、全天 24 小時為您提供協助。他們將建議您怎麼做。在獲取緊急或急診護理之前您不必一定要聯絡主治醫生。若您認為需要立即看醫生，可直接前往急診室或緊急護理中心。

異地醫療護理

若您為 SFHP 會員，在 San Francisco 縣以外的地方需要急診護理，我們將支付該費用。若您認為自己出現緊急醫療問題，可致電您的主治醫生診所尋求協助，並瞭解該怎麼做。若發生緊急醫療問題，您的主治醫生或替代服務提供者可每週 7 天、全天 24 小時為您提供協助。他們將建議您怎麼做。在獲取緊急或急診護理之前您不必一定要聯絡主治醫生。若您認為需要立即看醫生，可直接前往急診室或緊急護理中心。

1. 請撥打 911 或前往最近的急診室
2. 出示您的會員卡
3. 請醫生儘快致電 SFHP。SFHP 的電話號碼亦載於您的會員卡上

眼科及牙科護理

Healthy Kids 計劃的會員亦有資格獲得眼科及牙科護理福利。眼科服務計劃 (Vision Service Plan，簡稱 VSP) 和 Delta Dental 計劃承保所有眼科 (包括眼科檢查) 和牙科服務。

如需有關眼科計劃的更多資料，或要與眼科醫生取得聯絡，請致電 VSP：(800) 877-7195。

有關牙科計劃的更多資料，請致電 Delta Dental 免費電話：(866) 212-2743 並告知團體編號「SF60」或致電 (415) 547-7800 (本地) 或 (800) 288-5555 與 SFHP 聯絡。本計劃為有聽力或語言障礙者提供的 TDD 專線是 (415) 547-7830。

每位會員每個福利年度的牙科承保福利不超過一千五百美元 (\$1,500)。這意味著 SFHP 之

Healthy Kids 計劃每個福利年度最多為承保的牙科服務支付 \$1,500 的費用*。達到此限額後，您須自己支付所有牙科服務費用。共付金數額保持不變。

*福利年度指每年 10 月 1 日上午 12:01 起十二 (12) 個月期間。

4. 保健計劃服務和收費

年度保險費

保險費是您每年為健康保險而支付的金額。已加入本計劃的每位會員每年須支付 \$48 至 \$189，具體數額根據您的收入及家庭人數而定。如需更多資料，請致電 Healthy Kids 計劃，電話：(800) 880-5305。

您須每年支付 Healthy Kids 計劃的保險費。若您對年度保險費有任何疑問，請致電 Healthy Kids 計劃，電話：(800) 880-5305。

其他費用 (共付額)

除年度預付保險費以外，您需要在獲得某些服務時支付小額費用 (共付金)。

附註：對於預防性看診或年齡在 24 個月以下的會員獲得健兒護理和診所門診不需支付共付額。如果會員提供屬於阿拉斯加本地人或美國原住民身份證明，也不需支付共付金。

每個家庭不論有多少成員加入 Healthy Kids 計劃，每個家庭每年的共付金上限為 \$250。支付共付金時請索取收據，妥善保管收據及所有付款記錄，以證明您已於該會員年度中支付最高限額。達到此限額後，請聯絡「客戶服務部」，領取「無共付額」會員卡。在 SFHP 收到證明您已支付 \$250 的文件之前，您仍需支付共付額。

本計劃無自付額，獲承保的任何保健福利中不設終生財務福利上限。

預防性服務毋需支付共付金。這些服務包括：

- 定期健兒體檢與免疫接種
- 家庭計劃服務
- 產前護理
- 不超過 16 歲青少年的視力與聽力測試

- 健康婦女檢查
- 健康教育服務

另外，對任何年齡低於 24 個月的兒童會員，不收取診所就診共付金。若要瞭解有關何種服務需要收取共付金，請參考本手冊中的「福利摘要」一節。「福利摘要」載明 SFHP 提供哪些福利以及各項服務的相應共付金。

索取急診服務償付

若會員已接受急診服務且產生了費用，會員應在接受服務後 90 天內，儘早向 SFHP 遞交填妥的索賠申請書，並隨附服務記錄。若會員已接受精神健康急診服務且產生費用，會員應在接受要求付款之服務後 90 天內向 SFHP 遞交填妥的索賠申請書，並隨附服務記錄。如果該服務事先未獲授權，SFHP 將按照 12 頁所載的承保範圍追溯審核索賠請求。SFHP 將承保醫療上必需之服務，或在會員合理認為發生需要急診的疾病，即使 SFHP 事後認為不存在急診狀況，亦會予以承保。若 SFHP 確定會員接受的急診屬承保範圍，SFHP 將向醫生直接支付費用，或在會員已付費的情況下，償付予會員。

若您接受的服務是由您自己的醫生提供，且該服務已獲授權或屬於以其他方式獲承保的服務，當您收到帳單時，請立即聯絡 SFHP，以便我們為您提供協助。計劃內醫療提供者不得就應由 SFHP 支付費用的獲承保服務向任何會員收取賬單餘額。

若您接受並非計劃內醫療提供者或並非醫療團體之成員的醫生提供的非授權服務，您需要自行承擔該服務的費用，除非該服務為急診服務或無需授權的服務。

承保服務

SFHP 依照本保健計劃要求及授權，僅為醫療上必需的、並且由主治醫生或其轉介的專科醫生提供的服務支付費用。請參閱本手冊「承保說明」一節關於如何使用承保服務的詳細說明。

會員責任

通常情況下，會員須為承保服務支付的唯一費用是規定的共付金。

您可能須就您獲取的不予承保的服務支付費用，例如：

- 在急診室接受的非急診服務
- 在您接受服務前未獲得 San Francisco Health Plan 授權的情況下，在 San Francisco Health Plan 計劃服務區外接受的非急診或非緊急服務
- 您接受的專科服務，且在接受該服務前，您未獲得 San Francisco Health Plan 給予的必要轉介或授權（請參閱第 26 頁第 C 部分：專科醫生轉介）
- 非計劃內提供者提供的服務，除非該服務是在本「承保說明」手冊允許的情況下提供，如計劃服務區外的急診服務、緊急服務，或本計劃批准的專科服務（請參閱第 19 頁第 I 部分：San Francisco Health Plan (SFHP) 簡介）
- 您接受的超出本「承保說明」手冊載明之限制範圍的服務，除非該服務已獲得 San Francisco Health Plan 授權

San Francisco Health Plan 承擔包括急診服務在內的所有承保服務費用。您無須就任何承保服務向醫生支付健康計劃所欠之費用。

若 San Francisco Health Plan 沒有就承保服務向非計劃內醫生付費，則您無須向非計劃內醫生支付承保服務的費用。承保服務是指依據本「承保說明」手冊所提供的服務。非計劃內醫生須就任何承保服務向 San Francisco Health Plan 收費，並非向您收費。但請記住，計劃外提供者提供的服務並非「承保服務」，除非該服務在「承保說明」手冊所允許的情況下提供。

若您收到任何醫生（無論是計劃內還是非計劃內）寄送的承保服務賬單，請撥打

(415) 547-7800（本地）或 **(800) 288-5555** 與 San Francisco Health Plan「客戶服務部」聯絡。

其他福利計劃連結與服務協調

您可能資格獲得下列 Healthy Kids 計劃不予承保的服務。若您接受這些服務，您仍保留會員身分，您的所有醫護服務將予以協調。

加州兒童服務 (CCS)

CCS 計劃是一個州和縣計劃，提供診斷與治療服務、病例管理以及對符合 CSS 病症的 21 歲以下兒童及青年提供物理與職業治療服務。這些疾病包括遺傳性疾病、慢性病、傳染病以及外傷。若您的主治醫生認為您可能符合資格，將為您轉介至當地 CCS 計劃。

CCS 將判定您的症狀是否符合資格。CCS 提供與該疾病相關的所有治療及服務。對於其他護理服務，仍然由 Healthy Kids 計劃為您承保。SFHP 將與 CCS 就護理進行協調。

若您已接受 CCS 的服務，請確保主治醫生知曉相關情況。若對 CCS 承保有任何疑問，請撥打 **(415) 547-7800**（本地）或 **(800) 288-5555** 與「客戶服務部」聯絡。

精神健保

Healthy Kids 計劃的會員亦有資格獲得精神健康與行為健康福利。Healthy Kids 計劃的所有精神健康福利由 San Francisco 市社區行為健康服務部 (San Francisco Community Behavioral Health Services) 提供。如需瞭解有關精神健康福利的詳細資料，請參閱本手冊「承保說明」部份。若您需要我們協助您獲取精神健康福利，請撥打 **(415) 547-7800**（本地）或 **(800) 288-5555** 聯絡 SFHP「客戶服務部」，或撥打 **(888) 246-3333** 與「San Francisco 市社區行為健康服務部」聯絡。

5. 問題、申訴及投訴

轉換主治醫生及醫療團體

若您對所接受的服務不滿意，SFHP 願聽取您的不滿意見。我們誠摯建議您與我們密切合作，協力解決問題。請撥打 **(415) 547-7800**（本地）或

(800) 288-5555 聯絡「客戶服務部」，告訴我們您遇到的任何問題。

解決爭議

SFHP 致力於為您全家提供優質的護理和服務。我們亦願意協助您解決您與 SFHP 之間的任何問題。

如出現問題，請在第一時間告知。與您的醫生或其他醫療提供者討論如何快速圓滿地解決問題。

若您的問題未獲解決，請致電我們。「客戶服務部」將協助您解決爭議。如果我們的解決方案仍無法令您滿意，您可提交一份正式申訴或「投訴」。

申訴及投訴程序

您的投訴或申訴將透過 SFHP 投訴程序進行審核。會員有權提出申訴或投訴。SFHP 不會因此而對您區別對待。您的會員資格不會因申訴或投訴而中止，您亦不會因此而失去 Healthy Kids 計劃的承保資格。

您可提出口頭或書面投訴。投訴表格可向各主治醫生診所或「客戶服務部」索取，亦可從 SFHP 網站 www.sfhp.org 下載。如在填表時需要協助或翻譯服務，或希望諮詢社區律師，請致電「會員服務部」。在大多數情況下，提出投訴後，投訴協調員將在 5 天內向您發函，確認收到您的投訴。投訴協調員將調查該問題並在 30 天內發出解決方案建議。若您有緊急投訴，則不必參與 SFHP 的投訴流程。您可以直接聯絡「醫療保健管理部門」(DMHC)。請參閱本手冊「承保說明」部份第 45 頁，瞭解緊急投訴釋意及如何聯絡 DMHC 的說明。

Healthy Kids 計劃福利摘要

承保福利比較表

下表旨在協助您比較承保福利，且僅為摘要。您應查閱「承保說明」及計劃合約，以獲得關於承保福利和限制條款的詳細說明。

注意：屬於收入類別 A 的會員（請參閱第 2 頁之 Healthy Kids 計劃收入類別 A、B 及 C 表格）需就「綜合承保說明與披露表」之「福利說明部份」載明的適用承保服務支付不超過 \$5 的共付額。

福利*	承保服務	會員支付 (共付金) 收入類別 A	會員支付 (共付金) 收入類別 B 及 C
阿拉斯加原住民／美洲印地安人會員		\$0	\$0
自付額	對承保福利不收取自付費	\$0	\$0
年共付金最高限額		\$250	\$250
終身最高限額	本計劃中的福利概無終身最高承保限額	\$0	\$0
住院服務 住院	必要醫療設施費用、病房以及食宿、一般護理、附屬服務：包括手術室、加護病房、處方藥物、化驗以及住院期間的放射治療	無共付金	無共付金
住院服務 門診	醫療上必要的設施費用、一般護理、輔助設施，包括手術室、處方藥物、實驗室、化療及放射性治療	無共付金，惟 <ul style="list-style-type: none"> 物理治療、職業治療及語言治療每次門診就診收費 \$5。 急診保健服務每次就診收費 \$5（住院會員免繳） 	無共付金，惟 <ul style="list-style-type: none"> 物理治療、職業治療及語言治療每次門診就診收費 \$10。 急診保健服務每次就診收費 \$15（住院會員免繳）
專業服務	醫生就診、住院及門診醫療及手術服務	診所或上門看診每次收費 \$5，惟 <ul style="list-style-type: none"> 住院病人接受專業服務無需支付共付金 手術、麻醉治療、放射治療、化學治療或透析 	診所或上門看診每次收費 \$10，惟 <ul style="list-style-type: none"> 住院病人接受專業服務無需支付共付金 手術、麻醉治療、放射治療、化學治療或透析

福利*	承保服務	會員支付 (共付金) 收入類別 A	會員支付 (共付金) 收入類別 B 及 C
		治療無需共付金 <ul style="list-style-type: none"> • 年齡為 24 個月或以下的會員無需共付金 • 眼科或聽力測試或助聽器無需共付金 	治療無需共付金 <ul style="list-style-type: none"> • 年齡為 24 個月或以下的會員無需共付金 • 眼科或聽力測試或助聽器無需共付金
門診服務	在診所、外科手術中心或其他指定醫療機構	\$5	\$10
預防性保健服務	定期體檢、健兒護理、定期診斷檢驗和化驗服務、免疫注射及其他無症狀疾病檢測服務。	無共付金	無共付金
診斷、X 光及化驗服務**	對於適當評估、診斷和治療會員疾病而言必需的化驗服務、診斷及放射治療服務。	無共付金	無共付金
糖尿病護理**	對於控制和治療使用胰島素的糖尿病、不使用胰島素的糖尿病以及妊娠期糖尿病而言屬於醫療上必需之設備及用品，即使該等物品是在沒有處方的情況下提供的。	每次診所就診收取 \$5 共付金 處方共付金之詳情請參閱「處方計劃」一節	每次診所就診收取 \$10 共付金 處方共付金之詳情請參閱「處方計劃」一節
急診醫療承保	突發、嚴重及意外疾病的 24 小時護理，包括精神疾病之篩檢、化驗及治療，本保健計劃內及計劃外要求立即診斷的外傷或症狀	會員住院則免除 \$15 的共付金	會員住院則免除 \$15 的共付金
救護車服務	醫療上必要的救護車運輸服務	無共付金	無共付金
處方藥承保 **	持照醫生開立的藥物	<ul style="list-style-type: none"> • 不超過 30 天的專利藥或非專利藥供應，每個處方收費 \$5。 • 不超過 90 天的維護性藥物供應，每個處方收費 \$5。 • 在住院機構提供的處方藥物無共付金。 • 醫生診所或門診機構開 	<ul style="list-style-type: none"> • 不超過 30 天的非專利藥供應，每個處方收取 \$10 共付金。 • 不超過 30 天的專利藥供應，每個處方收取 \$15 共付金，但若無等效的非專利藥或該專利藥的使用是醫療上必需的，則除外。

福利*	承保服務	會員支付 (共付金) 收入類別 A	會員支付 (共付金) 收入類別 B 及 C
		立的藥物無需共付金。 <ul style="list-style-type: none"> 聯邦食品藥品管理局核准的避孕藥及裝置無需共付金。 	<ul style="list-style-type: none"> 透過計劃內藥房購買的不超過 90 天供應的維護性專利藥，每個處方收取 \$10 共付金。 透過計劃內藥房購買的不超過 90 天供應的維護性專利藥，每個處方收取 \$15 共付金，但若無等效非專利藥或該專利藥的使用是醫療上必需的，則收取 \$10 共付金。 在住院機構提供的處方藥物無需共付金。 醫生診所或門診機構開立的藥物無需共付金。 聯邦食品藥品管理局核准的避孕藥及裝置無需共付金。
避孕藥	FDA 批准的藥物及移植裝置	無共付金	無共付金
耐用醫療設備**	適合家中使用的裝置，如血糖監視器、呼吸停止監視器、哮喘相關裝置及藥物	無共付金	無共付金
義肢及矯形**	由持照醫生開立的原裝和備用設備	無共付金	無共付金
孕產期護理	與孕產期護理相關的專業和醫院服務	無共付金	無共付金
家庭計劃服務	自願性家庭計劃服務	無共付金	無共付金
住院精神健康服務：	在計劃內醫院，由計劃內精神健康專業人員就治療精神健康疾病安排和提供的精神健康服務		
精神健康護理	<ul style="list-style-type: none"> 對精神健康疾病的診斷及治療 此服務包括但不限於為治療嚴重精神疾病 (SMI) 提供的住院精神健保服務 	無共付金	無共付金

福利*	承保服務	會員支付 (共付金) 收入類別 A	會員支付 (共付金) 收入類別 B 及 C
嚴重情緒 困擾 (SED) 服務	<ul style="list-style-type: none"> 為治療經本縣認定患有嚴重情緒困擾的會員提供的住院精神健保服務。 本計劃將提供所有醫療上必要的承保服務，直至縣精神健康部確認患有嚴重情緒困擾疾病的兒童投保人的參保資格，並且縣精神健康部就治療嚴重情緒困擾提供醫療上必要的服務。 本計劃和縣精神健康部將協調服務，確保患有嚴重情緒困擾疾病的會員獲得所有醫療上必要的服務及治療。 該會員仍為 Healthy Kids 計劃會員，將繼續獲得本計劃提供的基本護理、專科護理及與嚴重情緒困擾疾病無關的所有其他服務。 	無共付金	無共付金
門診精神 健保服務：	由計劃內精神健康醫護人員安排和提供的精神健康服務。		
基本精神健 康護理服務	<ul style="list-style-type: none"> 此服務包括但不限於對深受家庭功能障礙或精神創傷之苦（包括虐待兒童及忽視兒童、家庭暴力、家庭內毒品濫用、離婚或喪親）的兒童的治療。 當對於兒童的健康及康復而言在醫療上必需時，家人可參與治療。 此服務包括但不限於為治療嚴重精神疾病 (SMI) 提供的門診精神健保服務。 	每次就診收費 \$5	每次就診收費 \$10
嚴重情緒 困擾 (SED)	<ul style="list-style-type: none"> 為治療經本縣認定患有嚴重情緒困擾的會員提供的門診精神健保就診服務。 本計劃將提供所有醫療上必要的服務，直至縣精神健康部確認患有嚴重情緒困擾疾病的兒童會員的參保資格，並且縣精神健康部就治療嚴重情緒困擾提供醫療上必要的服務。 本計劃和縣精神健康部將協調服務，確保患有嚴重情緒困擾疾病的會員獲得所有醫療上必需的服務及治療。 	無共付金	無共付金

福利*	承保服務	會員支付 (共付金) 收入類別 A	會員支付 (共付金) 收入類別 B 及 C
	<ul style="list-style-type: none"> 該會員仍為 Healthy Kids 計劃會員，將繼續獲得本計劃提供的基本護理、專科護理及與嚴重情緒困擾疾病無關的所有其他服務。 		
藥物依賴性服務：			
酒精/藥物濫用住院治療	為清除體內有毒物質而住院	無共付金	無共付金
酒精/藥物濫用門診治療	危機干預及醫療上必需的酒精或藥物濫用治療	每次就診收費 \$5	每次就診收費 \$10
居家醫護服務	由醫護人員在住所提供的服務	無共付金，惟 物理治療、職業治療、語言治療每次收費 \$5	無共付金，惟 物理治療、職業治療、語言治療每次收費 \$10
專業護理	由持照專業護理機構提供的服務 該福利限於每個福利年度最多 100 天	無共付金	無共付金
物理治療、職業治療及語言治療**	障礙矯治可由診所或其他適當的門診機構提供	若由門診機構提供，每次收費 \$5 住院治療無需共付金	若由門診機構提供，每次收費 \$10 住院治療無需共付金
血液和血液製品**	包括在住院及門診機構處理、儲存及開立血液和血液製品	無共付金	無共付金
健康教育	包括關於個人健康、行為及醫療護理的教育，以及關於如何充份利用醫療服務之建議	無共付金	無共付金
X 光照射及化驗服務	放射性治療服務、ECG、EEG、乳房 x 光照射、其他診斷化驗、放射性檢測與化驗	無共付金	無共付金
寧養服務	醫療上必要的專業護理；諮詢、藥物及用品；就疼痛控制與系統管理的短期住院護理；傷痛關懷服務、物理、語言及職業治療；醫療社會服務短期住院及暫息護理	無共付金	無共付金
器官移植	醫療上必要的器官及骨髓移植；捐贈	無共付金	無共付金

福利*	承保服務	會員支付 (共付金) 收入類別 A	會員支付 (共付金) 收入類別 B 及 C
	者或預期捐贈者的醫療與住院費用； 與購買捐贈者器官相關的測試費用及 花費		
整形手術**	用於矯治由先天性缺陷、發育異常、 創傷、感染、腫瘤或疾病造成的身體 異常結構，以及用於改善身體機能或 恢復正常容貌	無共付金	無共付金
苯丙酮酸尿症 (PKU)**	苯丙酮酸尿症檢查和治療	無共付金	無共付金
癌症臨床試驗	承保醫生推薦會員參加的，而且會員 符合特定要求的一至四期癌症臨床 試驗	每次診所就診收取 \$5 共 付金 處方共付金之詳情請參閱 「處方藥計劃」一節	每次診所就診收取 \$10 共 付金 處方共付金之詳情請參閱 「處方藥計劃」一節
California Children's Services Program (加州兒童 服務計劃，簡稱 CCS)	CCS 是為患有某種身體殘障並且需要 專科醫療護理的兒童提供治療的加州 醫療計劃。透過 CCS 計劃提供的服務 由縣 CCS 辦事處協調完成。 若會員被認定符合獲得 CCS 服務的條 件，該會員仍為 Healthy Kids 計劃的 會員，並繼續接受由本計劃的醫療提 供者提供、與 CCS 無關的醫療護理。 對於符合 CCS 資格的病症，會員將透 過 CCS 醫療提供者專科網絡及 / 或 CCS 批准的專科中心接受治療。	無共付金	無共付金
生物反饋	每福利年度最多 8 次轉介就診	每次就診收費 \$5	每次就診收費 \$10
助聽器/服務	聽力評估、助聽器、用品、出於安 裝、諮詢、調整、維修而就診	無共付金	
眼科檢查/用品	眼科檢查、鏡框及鏡片、就弱視福利 提供的輔助護理	每次就診收費 \$5	每次就診收費 \$10
白內障眼鏡和鏡片**	白內障手術後，用於替代眼睛水晶體 的白內障眼鏡和鏡片、白內障隱形眼 鏡或人工眼內晶體	無共付金	無共付金
牙科			
口腔外科	<ul style="list-style-type: none"> 骨嵌塞 – 每顆牙齒 齒根修復 – 每顆牙齒 	\$5	\$10

福利*	承保服務	會員支付 (共付金) 收入類別 A	會員支付 (共付金) 收入類別 B 及 C
根管治療術	<ul style="list-style-type: none"> 與根管有關的根尖切除術 先前根管的重新治療 	每個根管收費 \$5	每個管收費 \$10
牙周病護理	<ul style="list-style-type: none"> 骨質或粘膜牙齦手術 	每四分之一口腔收費 \$5	每四分之一口腔收費 \$10
齒冠及齒橋	<ul style="list-style-type: none"> 烤瓷齒冠、烤瓷熔附金屬齒冠、全金屬齒冠及鍍金或四分之三齒冠 橋體 	每個齒冠或其他橋體收費 \$5	每個齒冠或其他橋體收費 \$10
假牙	<ul style="list-style-type: none"> 全上頷假牙 全下頷假牙 配備卡環的局部丙烯酸上頷或下頷假牙 局部上頷或下頷假牙，並配有鉻鈷合金舌杆及齶板、卡環及丙烯酸牙托 可移除的單面局部假牙 實驗室牙膠 假牙複製 	每一項收費 \$5	每一項收費 \$10

*僅就醫療上必要的服務提供福利**如會員符合獲得 CCS 服務的資格，則 California Children's Services (CCS) 可能承保該等服務並承擔其費用。

綜合承保說明與披露表及保健計劃合約

承保說明與披露表

此「綜合承保說明」(EOC)與「披露表」及「福利摘要」介紹本保健計劃的條件與條款，且僅構成本保健計劃政策與規則之摘要。本目錄中某些詞彙具有特殊釋義。該等詞彙均為斜體。這些斜體字的涵義請參閱本承保說明的釋義部份。會員亦可要求「會員服務部」解答有關承保或特定計劃條款的疑問。

請閱讀下列資訊，以瞭解您可以向哪些醫生或醫生團體獲取健康護理。

您有權在註冊之前審閱其「承保說明」(EOC)。請仔細通讀「承保說明」及隨附的「福利摘要」。如需特殊醫護服務，請特別關注相應章節。

若要瞭解有關本計劃福利的詳情，請撥打 **(415) 547-7800** (本地) 或 **(800) 288-5555** 與「客戶服務部」聯絡。若英語並非您的母語，或您更願意講其他語言，「客戶服務部」有會講其他語言的服務代表。若他們不會講您的語言，將安排口譯員。

1. San Francisco Health Plan (SFHP) 簡介

San Francisco Health Plan (SFHP) 是一項為 San Francisco 市及縣居民提供服務的持照保健計劃。San Francisco Health Plan 並非醫療服務提供者。會員接受的所有醫護服務均由與 SFHP 簽約或屬於 SFHP 簽約醫療團體的獨立醫生、診所、醫院和其他計劃內醫療提供者提供。SFHP 與醫療團體及醫院簽訂合約。這些個別合約規定本計劃如何運作及承保哪些服務。所有會員須從

B. 會員資格要求

確定可提供資金可承保潛在會員，個人應滿足如下條件：

<p>Healthy Kids 計劃入會資格，年齡低於 19 歲者：</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 申請時不符合資格加入 1) 免費全方位的 Medi-Cal 計劃 2) Medicare 計劃 3) 與懷孕有關的免費 Medi-Cal 計劃 (作為新的申請人) 或 4) Healthy Families 計劃。 • San Francisco 縣的居民。 • 家庭年或月收入等於或低於聯邦貧困水平的 300%。 • 未獲僱主提供的醫療保險或任何其他公共資助之醫療保險計劃之承保，並且在最近 90 天內未受承保。 <p>若懷孕的未成年少女是計劃會員，則可享受 Healthy Kids 計劃提供的與懷孕相關之服務。若懷孕的未成年少女是 Healthy Kids 計劃會員，則自動為嬰兒提供出生後 30 天內的承保。該第一個三十 (30) 天期間過後，若嬰兒符合資格標準，將有資格成為會員。如果您是 Healthy Kids 計劃的會員且有小孩，請撥打 (800) 288-5555 與「客戶服務部」聯絡，瞭解有哪些健康承保計劃可供您的寶寶選擇，包括 Healthy Kids 計劃。</p>
---	--

本「計劃」中的眾多醫生中選擇一個主治醫生。會員的主治醫生將負責他/她的護理，包括預防性護理，如兒童體檢及免疫接種，以及為婦女提供的婦科檢查。若有必要，主治醫生會轉介會員至專科醫生，並在必要時安排住院治療。各主治醫生均與醫療團體有隸屬關係，他們通常會將會員轉介至該醫療團體的專科醫生、醫院或其他計劃內醫療提供者。若會員所屬醫療團體內沒有能夠治療會員疾病且具備適當資格的醫護專業人員，主治醫生可將會員轉介至其他醫療團體的計劃內醫療提供者，或在必要時轉介至本保健計劃網絡外的醫療提供者。

會員卡

會員加入 Healthy Kids 計劃後，將收到會員卡。請務必核實此卡所載之資料，確保其準確無誤，這一點很重要。若資料有誤、會員住址有變更或會員卡丟失或被盜，務請立即通知 SFHP。

若您對健康承保有任何疑問，請撥打 **(415) 547-7800** (本地) 或 **(800) 288-5555** 與「客戶服務部」聯絡。

2. 資格及註冊

A. 計劃基金之可用性

加入 Healthy Kids 計劃之申請是否會被接納，取決於 San Francisco 市和縣 (「CCSF」) 公共基金的供應情況，該基金用於支付計劃的保險費。在首次加入該計劃並支付年度保險費後，會員將肯定成為該計劃為期一年的會員。在會員週年日期當天或之前，SFHP 將確定 CCSF 是否可以提供資金，用以支付會員下一年的保險費。

C. 申請程序

若要申請加入 Healthy Kids 計劃，申請人應向該「計劃」遞交審核入會資格所需之所有資料、文件及聲明。這些資料、檔案、及聲明應包括申請人的姓名及地址；每一位申請註冊人的姓名與地址、會員的家庭收入申報表以及說明何人目前已加入僱主資助的醫療保險計劃的聲明。

申請函須與個人支票、銀行本票或匯票一同寄出，以支付向 Healthy Kids 計劃一年的家庭供款。

D. 會員承保的開始日期

會員承保將在不早於 Healthy Kids 計劃入會資格獲得核定當月之後的下一個月第一天開始。

E. 會員年度資格審查

每位會員的續保資格將視乎用以支付本計劃費用的 CCSF 公共基金的提供情況而定。在各會員的週年日期或之前，若 SFHP 確定無法提供這些基金用於繳納會員的保險費，該會員將依如下所述被取消資格。

除非申請人已代表會員申請，每個會員有不同的週年日期，我們將在該計劃的週年日期之前對每位會員進行年度重新評估，以確定其續保資格。我們將在週年日期之前至少 60 天內通知申請人年度資格審查程序。

若由申請人代為申請的會員有不同的週年日期，年度資格審查將依據上一會員註冊的週年日期進行。

F. 資格變更通知

會員有義務在 31 天內通知 SFHP 有關影響會員參加 Healthy Kids 計劃之所有資格變更情況，如果會員為未成年人，則申請人有此通知義務。

G. 就註冊決定提出上訴

若您認為 Healthy Kids 計劃在認定您的孩子是否符合資格時出錯，可致電「客戶服務部」向 San Francisco Health Plan 提出上訴，本地電話：(415) 547-7805 或免費電話：

(800) 288-5555。

3. 會員的財務責任

年度保險費

年度保險費由 SFHP 設定。Healthy Kids 計劃的年度保險費及共付金義務由本「保健計劃」設定。已加入本計劃的每位會員每年須支付 \$48 至 \$189，具體數額根據您的收入及家庭人數而定。加入 Healthy Kids 計劃後，您將收到內附「年度註冊續期」資料的郵件。您需在週年日期之前向保健計劃繳付年費。使用下列方法之一支付保險費：

- 銀行本票
- 匯票
- 個人支票

該計劃將不會增加您的保險費金額，除非申請人收到美國郵政預付平郵郵資的 30 天書面通知，該通知送達本計劃所記錄的申請人的現居地址。

共付金及其限額

會員須支付「福利摘要」所列之共付額。然而，對於無法交付擴展共付金的會員，本保健計劃將與會員共同制定符合其需求的付款計劃。若會員在支付共付額方面有困難，請撥打

(415) 547-7800 (本地) 或 (800) 288-5555 與「客戶服務部」聯絡。

附註：對於預防性看診或年齡在 24 月以下的會員獲得健兒護理和診所就診不需支付共付金。如果會員提供屬於阿拉斯加本地人或美國原住民身份證明，也不需支付共付金。

在任何福利年度內，會員支付的共付金不超過 \$250。會員在支付共付金時應索要收據，妥善保管收據及所有付款記錄，以證明已於會員年度中支付最高款額。達到限額時，會員應撥打 (415) 547-7800 (本地) 或 (800) 288-5555 與「客戶服務部」聯絡，領取「無共付額」卡。每次就診時請向醫生診所或藥劑師出示此卡，證明已經達到該福利年度的共付金最高限額。

除任何適用之共付金外，會員無須為主治醫生提供之服務付費。對於屬於 SFHP 福利的其他服務，如果這些服務由主治醫生轉介，並且獲得授權，會員無須為這些服務付費，但適用共付金除外。若 SFHP 或會員的醫療團體未就承保服務向計劃內醫療提供者支付費用，則該會員無須向該醫療提供者支付 SFHP 或會員的醫療團體欠付的任何款項。SFHP 不會為屬於 SFHP 福利但未獲授權的服務提供承保，相應費用應由會員承擔。若您在合理判斷為非急診情況下，接受未獲授權的服務，則您須承擔該等服務的費用。根據 SFHP 福利計劃之規定，如果該服務不屬於 SFHP 福利，會員須自行承擔費用，即使該服務由會員的主治醫生轉介亦然。

索取急診服務償付

若會員已接受急診服務且此服務產生費用，會員須在接受服務日期後 90 天內向會員卡上所載之醫療團體遞交填妥的索賠申請書，並隨附服務記錄。若會員已接受精神健康急診服務且這些服務產生費用，會員應在接受要求付款之服務後 90 天內，向 SFHP 遞交填妥的索賠申請書，並隨附服務記錄。若索賠申請書未在該期限內遞交，SFHP 將不為這些服務付費，除非醫療團體或 SFHP 確定該索賠要求已在合理可能的情況下儘快遞交。若服務事先未獲授權，SFHP 將追溯審查承保索賠單。SFHP 將對醫療上必需之急診服

務予以承保，或在會員合理認為存在急診需要的情況下予以承保，即使 SFHP 事後不存在急診狀況。若 SFHP 確定會員接受的急診服務屬於承保範圍，SFHP 將向醫生直接支付費用，如果會員已為該服務付費，則將償付予會員。

4. 殘障人士便利

身體殘障人士便利

SFHP 竭力確保殘障人士能夠獲得我們的診所、本計劃計劃內醫療提供者的診所和醫療機構的服務。如您無法與計劃內服務提供者取得聯絡，請致電 (415) 547-7800 (本地) 或 (800) 288-5555，「客戶服務部」將為您尋找替代提供者。

聽力殘障人士便利

「承保說明」(EOC) 及其他重要的保健計劃材料可以其他格式向視障人士提供。我們將提供大字號印刷體及增大的電腦磁碟格式，此「承保說明」將以錄音帶格式提供。如需其他格式的材料，或在閱讀「承保說明」及其他資料方面需要協助，請撥打 (415) 547-7800 (本地) 或 (800) 288-5555 與「客戶服務部」聯絡。

其他語言協助及為聽力殘障人士提供的協助

若英語並非您的母語，或您更願意講其他語言，「客戶服務部」可為您提供協助。本計劃「客戶服務部」的服務代表能夠講多種語言。若我們無法找到能夠講您的語言的服務代表，我們有翻譯員可透過電話提供口譯。撥打 (415) 547-7800 (本地) 或 (800) 288-5555 與「客戶服務部」聯絡。「客戶服務部」亦可協助您找到會講您的語言的醫生。您有權在接受醫療護理或醫療服務時享受免費口譯服務。您亦有權要求提供面對面口譯或電話口譯服務，而不請青少年、朋友或家人作為您的口譯員，除非您特別要求。

5. 會員權利與責任

會員權利

作為 SFHP Healthy Kids 的會員，我有權：

- 得到尊重，不論我的性別、文化、語言、外表、性傾向、種族、殘障情況或運輸能力如何。
- 獲得有關醫護服務的資料，包括關於如何獲取該等資料之詳細說明。
- 從「SFHP Healthy Kids Program 服務提供者名錄」選擇一位主治醫生，為我提供或安排所需的所有護理。
- 接受良好、適合的醫護服務，包括預防性醫護服務及健康教育。
- 積極參與與我的醫療護理有關的決定。在法律允許的範圍內，我亦有權拒絕或停止治療。

- 在接受治療之前，獲得足夠資料，以作出知情決定。
- 瞭解並理解我的疾病、治療計劃、預期結果以及對日常生活的影響。
- 免費獲得口譯服務。
- 若我的語言需求未獲滿足，則可提出申訴或投訴。
- 向我解釋關於保密的含義及限制。若我是未成年人，我理解我的醫生或其他員工可能需要就某些問題與我的父母或監護人交談。在此情況下，亦將通知我關於此次談論之詳情。
- 擁有保密的醫療記錄，除非法律要求或經我本人書面允許方可披露。收到適當通知後，我有權與我的主治醫生查閱我的醫療紀錄。
- 獲知有關轉院到其他醫院的情況，包括為何必須轉院及是否有其他替代方法。
- 獲得主治醫生就徵詢第二意見提供的轉介。
- 完全知悉 SFHP 的上訴程序，瞭解如何使用該程序，而無須擔心健保中斷，並親自提出上訴。
- 依照「承保說明」所述，參與制定 SFHP 的公共政策。

會員責任

作為 Healthy Kids 的會員，我有義務：

- 在加入計劃後，立即認真閱讀所有 SFHP 資料，以瞭解如何使用 SFHP 福利。
- 必要時提出疑問。
- 遵守「承保說明」中所述之 SFHP 會員條款。
- 對自己的健康負責。
- 遵守醫生為我制定的治療計劃，並思考和接受如果我拒絕遵照治療計劃或建議則可能產生的潛在後果。
- 就我的病症提出疑問，確保我理解醫生的解釋和說明。
- 預約並遵守醫療預約，如果不得不取消預約，則須提前通知醫生。
- 坦誠地跟醫生交流，以建立基於信任與合作之穩固的夥伴關係。
- 提出如何改進 SFHP 的建議。
- 若我的住址、家庭狀況及其他保健計劃承保有所變更，則及時告知，協助 SFHP 保持病曆準確無誤。
- 若收費帳單不正確或我有其他申訴，則盡快通知 SFHP。
- 對所有 SFHP 職員和醫護人員以禮相待。
- 按 Healthy Kids 計劃的要求，按時支付保險費、共付金以及非承保服務之費用。

6. 釋義

急性疾病是指由於疾病、外傷或突發症狀或其他需要緊急治療的病症而導致的症狀突然爆發、且持續時間有限之醫療症狀。

申請人是指任何年滿 18 週歲、代為兒童申請 Healthy Kids 計劃承保之親生父母或領養父母、合法監護人、照管親戚、養父母或與兒童同住的繼父母。**申請人**亦指以自己的名義申請 Healthy Kids 計劃承保之年滿 18 週歲的人士。

合資格醫護人員指具有臨床背景，包括與特定疾病、症狀以及與**第二意見**之要求相關之疾病有關的訓練和專業技術，且在其執業領域內行醫之主治醫生、專科醫生或其他**健康專家**。

週年日期指每年與 Healthy Kids 計劃會員的承保開始之月份和日期相對應的日期。

授權 (獲授權)指會員的主治醫生或醫療團體，(某些情況下為本保健計劃)在實際提供特定服務之前，須核准該等服務的要求。

自體獻血是會員捐獻自己的血用於儲存及供將來需要輸血的預期手術使用。

福利 (承保服務)指根據 SFHP 合約條款及「承保說明」，會員有權接受之醫療上必需之服務、供應品和藥品。所有服務必須由計劃內醫療提供者提供並獲授權，方可成為福利，急診除外。

福利年度指自每年 10 月 1 日上午 12:01 起之十二 (12) 個月期間。

California Children's Services (加州兒童服務計劃, 簡稱 CCS)指針對患有特定障礙性疾病的兒童的州、縣病例管理和保險計劃。

診所是醫生、護士及其他醫護人員組成的團隊以門診形式為病人提供治療的場所，醫院急診室除外。

申訴亦稱為投訴或上訴。例如，當發生以下情況時，您可提出申訴：

- 您無法獲得所需服務、治療或藥物。
- 您的保健計劃拒絕提供您所需的服務、治療或藥物。
- 您的保健計劃拒絕某項服務，認為它並非是醫療上必需的。
- 您不得不得等待很長時間才能獲得預約。
- 您獲得了低劣的護理，或受到無禮對待。
- 您參加的計劃沒有償付您為急診或緊急護理支付的費用。
- 您收到您認為不應支付的帳單。

持續護理您在某些情況下有權繼續看您的醫生，即使您的醫生已退出您的健康計劃或醫療團體。

共付金指會員須就若干福利支付的費用。

整復服務指為改善外表而改變和重塑肢體結構的任何手術、服務、藥物或用品。

「承保決定」指保健計劃或醫療團體根據 SFHP 合約的條款與條件及本「承保說明」，判定某一特定服務是否屬於承保服務，從而據此作出的拒絕、核准、延遲或修改所要求之醫護服務之決定。

承保服務 (福利)：請參閱福利。

監護或保養護理指主要為有身體或精神障礙的會員提供的食宿或滿足日常生活 (包括護理、個人衛生訓練和其他形式的自我照顧) 需求的護理或監護。

牙科護理與服務指對牙齒或牙齦提供的服務或治療 (不論是否由意外損傷引起)，包括任何牙齒或牙齦治療器材和設備。

殘障指損傷、疾病或病症。但一次事故所造成的所有損傷應視為一項殘障。所有同時發生並且發生原因相同或相似的疾病視為一種殘障。若任何疾病乃因與先前疾病相同或相關之病因所導致，則之後所患的疾病視為前一項殘障的延續，而不單獨視為一項傷殘。

有爭議的醫護服務指根據「保健計劃」合約和本「承保說明」應獲承保和償付，但 San Francisco Health Plan 或其計劃內醫療提供者之一認為該服務並非醫療上必需因而決定全部或部份地拒絕、修改、或延遲的任何醫護服務。

住宿照護指因無法或不適合在病人家中進行而在醫院或其他持照醫療機構提供的護理。

耐用醫療設備 (DME)指具有以下特徵並適合在家中使用的醫療設備：1) 可重複使用；2) 通常對無疾病或無傷痛者無效；3) 主要用於醫療用途。耐用醫療設備還包括氧氣。耐用醫療設備不包括便利用品或一次性用品，但尿袋和導尿管除外。

急診病症指出現嚴重急性症狀的疾病 (包括劇痛或精神紊亂)，若不及時治療，合理認為可能導致以下任何一種情況：

1. 病人的健康處於非常危險的狀態；
2. 嚴重損傷身體功能；
3. 或某些身體器官或部份的功能出現嚴重障礙。

急診服務指由醫生提供，或在適用法律允許範圍內，由其他人士在醫生的監督下提供的篩檢、檢查及評估，以確定是否存在產生急診症狀或活躍產程，如是，醫生將在機構能力範圍內，盡力提供緩解或消除急診症狀的護理、治療及手術。急診服務亦指由醫生提供，或在適用法律允許的範圍內由其他人士在其資格及診所權限範圍內提供

的其他篩檢、檢查及評估，以確定是否存在精神方面的急診症狀，並在機構能力範圍內，盡力提供緩解或消除該等急症症狀的護理與治療。

實驗或研究性質包括：依照已被普遍接受之專業醫療標準，在治療疾病、損傷或有爭議的狀況方面，尚未被認定為安全和有效之任何治療、療法、程序、藥物或藥物用量、設施或設施使用、設備或設備使用、裝置或裝置使用或用品。在使用之前須獲得聯邦政府或任何機構或州政府機構之核准，但該等核准在提供該服務或用品之時尚未獲授予之服務，視為**實驗性或研究性**。並未獲得公認的專業醫藥標準批准或認可，但經法律或政府機構預先授權，用於測試、試驗或對病人的其他研究的服務或用品，須視為**實驗性或研究性**。

聯邦貧困收入指引每年由美國「衛生與公眾服務部」(HSS) 制定。該指引用於判定參加 Healthy Kids、Healthy Families 或 Medi-Cal 等特定計劃的資格。該貧困指引亦稱為「聯邦貧困水平」(FPL)。

健康保險轉移性及責任性法案 (HIPAA)一部維護您獲得健康保險及保護您的醫療紀錄隱私之權利的法律。

保健計劃指 San Francisco Health Plan。

「**保健計劃合約**」指 SFHP 向個人會員發佈、載明服務項目、申請資格以及會員有權從 SFHP 接受的承保之條款和條件之**綜合承保說明/披露表**。若要索取副本，請撥打 **(415) 547-7800** (本地) 或 **(800) 288-5555** 聯絡「客戶服務部」。

醫護人員指持有執照或證書、適合在加州提供醫護服務之人士。**醫護人員**包括，但不僅限於，心理醫生、足科病醫生、護士、物理治療師、語言治療師、職業治療師、驗光師、牙醫及化驗室技師。

- **寧養護理**指由持照或獲認證之居家保健機構或持照救濟院，在家中向會員提供之護理和服務，即：
- 旨在為已收到患有無法治癒或無法逆轉疾病之診斷，並可能在一年之內或更短時間內死亡之會員提供之舒緩和支援護理；
- 由醫療專業人員指導和協調；及
- 獲 SFHP 事先授權。

醫院指由加州簽發執照的健保機構，並經美國醫療機構聯合評鑒委員會評為：

- 急症護理醫院；或
- 精神病醫院；或
- 酒精及/毒品濫用主治醫院。

醫療機構是指主要供老年人休息、護理、養老的醫療機構，但此定義不包括不屬於醫院之明確部份之**專業護理機構**。

住院服務僅包括**醫療上必需**的並符合醫院要求，需要急症住院醫療（通宵看護），而無法由醫生診所、醫院門診部、或其他小型醫療機構在不對病人病情或醫療護理品質造成不利影響的情況下提供之服務。並非**醫療上必需**之住院服務包括以下住院情況：

- 能夠以門診方式進行之診斷研究；
- 用於醫療觀察或評估；
- 出於個人舒適原因而使病人離開通常工作場所或家庭環境；
- 在疼痛管理中心治療慢性疼痛；
- 在飲食失調部門治療飲食失調；或
- 以門診方式提供住院康復。

SFHP 保留審核所有服務，以判定該等服務是否屬於**醫療上必需**之權利。

住院病人指已被接收入院並在醫院或專業護理機構登記床位，正在依照醫生指示接受服務的病人。

收入類別 A、B 或 C

您須支付的月保費及共付金數額由您的收入類別決定。收入類別乃依據如下現行聯邦貧困收入指引決定：

- 收入類別 A = 聯邦貧困收入指引的 100%-150%
- 收入類別 B = 聯邦貧困收入指引的 151%-200%
- 收入類別 C = 聯邦貧困收入指引的 201%-300%

「**獨立醫療審查**」(IMR) 對您的健康計劃拒絕您就某項服務或治療提出之申請進行的審查（該審查由醫療保健管理部門提供，由獨立醫療專家執行，若「獨立醫療審查」裁定您需要此服務，則您的健康計劃必須支付此服務費用。）。

危及生命指以下一種和兩種狀況：**(a)**死亡可能性較高的疾病或病症，除非該疾病或病症進展中斷；**(b)**有潛在致命後果的疾病或病症，臨床干預則可挽救病人生命。

醫療團體指，出於為 SFHP 會員提供福利之目的而與會員的主治醫生有合作關係，並就為會員提供服務事宜與 SFHP 簽訂合約的整合醫療團體、獨立醫生協會 (IPA)、醫療基金會或類似醫生實體。

醫療上必需指已被證明為安全有效，在治療疾病和損傷方面符合已被普遍接受、並獲專業認定之標準，且 SFHP 判定對改善和維持身體機能屬必需，與症狀和診斷相符，但並非出於方便病人、

治療醫生或其他醫療提供者而提供，並且以最適當的水平為病人安全有效地提供的專業醫療服務。

會員指符合 Healthy Kids 計劃註冊資格，被 SFHP 註冊並接納為會員，依照「保健計劃合約」保持會員資格之人士。

精神健保服務包括心理分析、心理療法、輔導、醫療管理，以及通常由精神病醫生、心理醫生、持照臨床社會工作者或婚姻家庭兒童諮詢師提供的其他服務，用於診斷和治療精神和情緒失調，或與疾病、損傷或任何其他病症有關的精神或情緒問題。

非合約提供者，指未就向 SFHP 會員提供服務事宜與 SFHP 簽訂合約的主治醫生、醫療團體、醫院或其他醫護人員。

職業治療指由獲認證職業治療師在醫生指導下，利用藝術、工藝或日常生活具體技能訓練，為提高與維持病人的身體機能而提供的治療。

矯正器是指用於支撐、調整、防止或糾正畸形，或用以改善身體活動部位機能的矯正設備或器械。

門診是在醫生的指導下接受服務，但不會在提供服務的機構產生夜間收費的人士。

計劃內醫療提供者是指目前直接和間接與 SFHP 簽定並履行有效合約，向會員提供承保服務的醫生、醫護人員、機構醫療提供者、其他醫療提供者或醫護服務或用品供應商。

身體障礙是指可導致有機結構、生理或心理異常，並可透過醫療上可接受之臨床或化驗診斷技術得以證實，預計可持續不少於十二個月的身體或精神障礙。

物理治療是指在醫生的指導下，由註冊物理治療師、獲認證的職業治療師或持照足科醫生提供的，使用超音波、加熱和按摩等物理方法，以改善病人的骨骼、神經肌肉以及呼吸系統的治療。

醫生指持有執照、並獲授權從事醫療或整骨醫療之人士。

保健計劃指 San Francisco Health Plan。

保險費是由申請人代表會員支付的家庭每月供款。

主治醫生 (PCP)指與 SFHP 或醫療團體簽有合約，作為主治醫生為會員提供基本醫療護理，並依照「保健計劃合約」轉介、授權、監督及協調所有會員福利的全科執業醫生、家庭執業醫生、內科醫生、產科/婦科醫生、護理師、與合約醫生協作的醫生助理或兒科醫生。

修復術 (彌補術)是用以代替已失去之人體部位之人工部份、器械或裝置。

精神急診病症具有對自己或他人構成即刻危險的嚴重精神障礙，或因此而即刻無法提供或使用食物、住房或衣服的嚴重急性症狀。

修復手術指，為糾正或修復由先天性缺陷、發展性異常、外傷、感染、腫瘤或疾病造成的身體異常結構而進行的手術，以便：

- (1) 改善人體機能。
- (2) 盡最大可能建立正常容貌。

康復治療指旨在於致障性疾病或損傷發生後，盡可能恢復會員機體功能之醫療上必需之護理。

呼吸治療指在醫生的指導下，由經專業訓練的獲認證呼吸治療師提供，旨在保持或改善肺部功能的治療。

第二意見指在安排某些服務(通常涉及手術)日程之前，向除主治醫生外之 SFHP 醫療團體醫生或經轉介的專科醫生進行的諮詢。

自我轉介指服務並非由會員的主治醫生提供、指定或轉介，且未根據 SFHP 程序獲得授權，急診服務除外。

嚴重慢性疾病指由疾病、病症或其他嚴重身體問題引起的一種疾病，並具有下列情況：

- (A) 沒有痊癒並持續一段時間，或在更長的時期內惡化。
- (B) 需要持續治療以維持好轉或防止惡化。

嚴重情緒困擾 (SED)指兒童經診斷患有一種非「藥物濫用疾病」或「發育性障礙」的疾病。患有嚴重情緒困擾的兒童的行為方式與其年齡不相符。縣精神健康部依據加州法律判定兒童是否患有嚴重情緒困擾。在做此決定時，本縣將考慮兒童是否有某些障礙。這些障礙可能包括自理困難、學習困難或家庭關係方面的問題。該兒童亦可能有其他問題，如自殺或暴力傾向。或者，該兒童可能符合州的特殊教育要求。本縣亦將考慮該兒童是否可能被驅逐出家門，以及此狀況預計會持續多久。

嚴重衰竭性疾病指會導致嚴重而無法逆轉的病態的疾病或病症。

服務區指 SFHP 服務所覆蓋的地理區域，即 San Francisco 市及縣。

服務包括 SFHP 依照「承保說明」載明之規則提供並承保的醫療上必需之福利。

嚴重精神疾病 (SMI)被定義為包括以下病症的精神健康疾病：

1. 精神分裂症。
2. 分裂情感障礙。
3. 躁鬱症(狂躁抑鬱症)。

4. 重鬱症。
5. 恐慌症。
6. 妄想強迫症。
7. 彌漫性發育障礙或自閉症。
8. 神經性厭食。
9. 暴食症。
10. 嚴重情緒困擾 (SED)。

SFHP 指 San Francisco Health Plan。

SFHP 醫院是根據州適用法律與 SFHP 簽定具體合約、為 SFHP 會員提供福利的持照醫院。

SFHP 醫療提供者是與 SFHP 簽約之醫療提供者，或為 SFHP 會員提供 SFHP 福利之醫療團體。

SFHP 專科醫生是除主治醫生外，與 SFHP 或醫療團體簽約，經主治醫生轉介後，向會員提供服務的醫生。

專業護理機構指由「加州健康服務部」認證為「專業護理機構」的機構。專業護理機構有可能是隸屬醫院的持有執照的專業護理機構。

語言治療是在醫生的指導下，由持照語言心理學家或語言治療師提供的醫療上必需之治療。

長期轉診指向專科醫生的轉診，從而讓會員透過轉診向專科醫生就診，以對現有問題、或危及生命、不斷惡化或致障病症進行持續治療。

絕症指在一年之內或更短時間內非常可能導致死亡、無法治癒或無法逆轉的疾病。

合約期滿的提供者指與 SFHP 的合約已終止的提供者，包括開業醫生、醫療團體或醫院。

完全殘障指：

- 致使會員無法以合理的持續性 (超出此人的病假所允許的範圍) 從事依據此人的生命狀態、身體及精神能力應合理認為能夠從事的固定職業和其他職業之殘障。
- 若會員沒有就業，則指致使此人無法以正常合理的持續性從事其慣常的活動或依據其生命狀態、身體及精神能力合理認為應當能夠從事之職業之殘障。

緊急護理指對需要立即進行醫療護理，但不需要急診護理的未預見急性病症提供立即治療的承保服務。

7. 選擇醫生與機構

會員有資格享受的所有醫護服務將由醫生及其他醫護人員以及獨立於 SFHP 的機構提供。San Francisco Health Plan 並非醫療服務提供

者。這些醫生、醫療團體、醫院和其他醫護人員既不是 SFHP 的僱員，也不是其代理。

SFHP 的服務區為 San Francisco 市及縣。如需要有關選擇醫生及醫療機構之詳細資料，請參閱您收到的新會員資料中的「Healthy Kids 計劃醫療提供者名錄」。若您沒有副本，請撥打 **(415) 547-7800** (本地) 或 **(800) 288-5555** 聯絡「客戶服務部」。由於該名錄所列之計劃內醫療提供者可能會變更，請致電「客戶服務部」，瞭解是否可透過 SFHP 向特定醫生或其他醫護專業人員就診。

A. 選擇主治醫生

每位會員均須有一位主治醫生，我們建議您在加入計劃時選擇主治醫生。每位主治醫生均屬於某一醫療團體。每個醫療團體使用屬於該醫療團體的若干專科醫生、醫院和其他醫護專業人員的服務，因此會員對主治醫生的選擇，亦將決定會員可獲得其他哪些計劃內醫療提供者的醫護服務。

主治醫生與醫療團體共同負責協調和管理會員的所有醫療護理需求、安排轉介至專科醫生和其他醫療提供者 (包括醫院) 以及為會員提供獲取醫護服務時所需的事先授權。主治醫生及醫療團體亦將指定醫療上必須的化驗、X 光照射及其他承保服務。

若會員在加入計劃之時不選擇主治醫生，SFHP 會為其指派一名，並通知該會員。該指派將持續生效，直至該會員通知 SFHP 自己已選擇的主治醫生為止。

會員必須有一名主治醫生，方可獲得福利。若會員尚未選擇主治醫生，請於週一至週五上午 8:30 至下午 5:30 撥打 **(415) 547-7800** (本地) 或 **(800) 288-5555** 與「客戶服務部」聯絡。謹記：對於所有的保健需求 (不包括急診服務)，包括預防性保健服務、常規健康問題、專科醫生諮詢服務及住院服務，會員均須與其主治醫生聯絡，以就這項服務獲取授權。若會員需要取消已排定之預約，請務必提前至少 24 小時取消。

附註：為獲得 SFHP 承保的醫療服務，主治醫生和醫療團體必須就該會員的健保予以協調及授權。

B. 轉換主治醫生或醫療團體

您可致電「客戶服務部」轉換主治醫生或醫療團體，電話：**(415) 547-7800** (本地) 或 **(800) 288-5555**。如果我們在上一個月的 22 日之前收到要求，則該變更將在下個月的第一天且 SFHP 發出核准通知後生效。若我們在當月 22 日之後收到您的要求，則可能在次月之後的月份才能作出變更。

謹記：如果您選擇的新主治醫生屬於不同的醫療團體，則您的選擇將會導致為您提供醫護服務的醫院、專科醫生和其他醫護人員也相應發生變更。

若某位主治醫生終止與 SFHP 的合約，SFHP 將通知您，以便您選擇其他醫生。

C. 安排預約

所有保健護理均透過您的主治醫生予以協調。新會員加入計劃後，應致電其主治醫生，以安排初次約診。您應與您的主治醫生排定定期預約的日期。若您需要護理，您可每週 7 天、全天 24 小時致電主治醫生診所。當主治醫生認為在醫療上是必需時，會將該會員轉介至專科醫生。

D. 與主治醫生的良好關係

為使主治醫生更好地為您提供或安排醫療上必需的服務，務請與您的醫生保持良好的醫患合作關係，這一點很重要。若無法維持合作性的專業關係，SFHP 將協助您選擇另一位主治醫生。

8. 如何獲得 SFHP 的服務

A. 服務授權

本「承保說明」中，「授權」一詞指會員在接受主治醫生所轉介之醫護服務之前，須獲取醫療團體（在某些情況下為 SFHP）對該等服務之核准。在您接受急診服務前，無需獲得授權或詢問主治醫生。通常，主治醫生診所會在您需要時為您獲取授權。然而，您有義務在接受服務之前獲得必要的轉介，並確定已獲授權。

SFHP 和您的醫療團體負責就服務的授權、修改和拒絕作出決定。依據門診準則及程序所支援的標準或指引，判斷服務是否屬醫療上必需，並據此作出授權、修改或拒絕服務之決定。我們將應會員、計劃內醫療提供者及公眾要求公佈，本「計劃」及其計劃內醫療提供者在授權、修改或拒絕服務時遵循之程序，以及基於醫療必要性作出決定時所依據之標準及指引。

除主治醫生提供的服務及醫療上必需的急診服務（參見 36 頁急診服務之釋義），SFHP 向其會員提供的所有承保服務須由主治醫生轉介或協調，並依照主治醫生醫療團體及 SFHP 的規則予以授權。任何需由醫療團體或 SFHP 給予之必要授權均需由主治醫生代表會員獲取，但聯絡主治醫生，從而就主治醫生不提供之承保服務獲取適當轉介，始終是會員的責任。請注意，您的主治醫生作出的轉介並不保證這些服務獲承保。無論該等服務是否由會員的主治醫生轉介，本「承保說明」所述之資格條款、福利、排除項目及限制條款均適用。

附註：除由會員的主治醫生提供的服務及急診服務外，所有健保服務均須在提供服務之日前獲得授權。如果在提供該等服務之前未獲授權，即使這些服務是必需的，亦不屬於承保福利。

B. 第二意見

為確保會員獲得適當且必要之醫護服務，SFHP 允許會員獲得第二意見。如果會員要求其主治醫生就護理問題為其安排第二意見，該等第二意見將由會員從同一醫療團體中選擇的具備適當資格之醫護人員提供。若醫療團體中並無計劃內醫療提供者有適當資格治療會員的病症或為會員提供第二意見，本「計劃」將授權由另一醫療團體，必要時甚至是本保健計劃醫療提供者網絡以外之具備適當資格之醫護人員提供第二意見。如果會員要求就其專科醫生的護理要求第二意見，該等第二意見將由會員從本保健計劃網絡中任何醫療團體中選擇的具備適當資格之醫護人員提供。若在本保健計劃網絡內尚無具備適當資格之醫護專業人員可提供第二意見，則本計劃將授權由本計劃網絡外具備適當資格醫護專業人員提供。

我們將對徵詢第二意見的要求予以迅速授權。在緊急/急診情況下，我們將依據正確專業實務，在 72 小時內，儘速對第二意見予以授權。

C. 轉介至專科醫生

會員的主治醫生須將會員轉介至專科醫生，以獲得主治醫生不直接提供之已獲授權、醫療上必需之承保服務，通常，會員將被轉介至與該主治醫生屬同一醫療團體的專科醫生，但若該醫療團體不提供所需之專科護理類型，也可將會員轉介至該醫療團體之外的專科醫生。若 SFHP 醫生無法提供所需服務，則主治醫生將在獲授權後，將會員轉介至非 SFHP 醫療提供者就診。

附註：若欲獲得不直接由會員的主治醫生提供的所有承保服務，包括專科醫生、SFHP 醫院、化驗及 X 光照射，該會員應先與其主治醫生聯絡，且該服務須獲得授權。與會員商量後，主治醫生將指定提供服務的專科醫生、SFHP 醫院或其他醫護人員。

D. 直接獲取婦產科服務

女性會員有權要求由婦產科專科醫生或由 SFHP 指定之提供婦產科服務之家庭科醫生和外科醫生直接為其提供婦產科承保服務，而無需主治醫生轉介。婦產科醫生或專科醫生須為會員醫療團體之成員。由該等專科醫生之一推薦或轉介之承保服務，須獲醫療團體及/或 SFHP 給予與對其他承保服務同等程度之授權，但常規就診除外。

E. 急診醫療護理

急診病症指出現嚴重急性病症的疾病，包括劇痛或精神紊亂，若不立即醫治，合理認為可能導致以下情況之一：會員的健康處於嚴重危險狀態，若為孕婦，則未出生嬰兒的健康處於非常危險的狀態；嚴重損害身體功能；或身體器官或身體部位的功能出現嚴重障礙。或懷孕婦女處於活躍產程，則表明可能出現以下任何一種情況：

- 分娩前無足夠時間將您安全轉送至另一間醫院；或
- 轉院可能對您或未出生嬰兒的健康和安全構成威脅。

*精神急診病症*指對自己或他人即刻構成危險的精神障礙，或因此精神障礙而即刻無法提供或使用食物、住房或衣服的嚴重急性症狀。

如果您認為某種病症屬於急診病症，請致電 911 或到最近的急診室就診。向醫院員工出示會員卡，請他們通知您的主治醫生您的病症。

在獲取急診服務前，不必一定要聯絡您的主治醫生。但是，在接受護理後 24 小時內，您應通知主治醫生，惟無法在合理的情況下於 24 小時內與醫生聯絡除外。在此情況下，應盡快發出通知。即使 SFHP 事後確定不屬於急診，SFHP 將為會員合理認為屬於急診的情況下接受的服務予以承保。

若您在保健計劃合理判定為非急診情況下接受未獲授權的服務，則您須承擔該等服務的費用。

F. 緊急護理或正常工作時間之外和週末接受的護理

如果您或家人生病、發燒、或出現其他緊急病症，即使在您的主治醫生診所通常下班的時間，亦請致電您的主治醫生診所。您的主治醫生或值班醫生一定會告訴您在家中如何處理，或您是否須前往緊急護理中心或醫院急診室就診。不屬於急診的緊急病症，指通常可在 24 至 48 小時內進行護理的病症。若需緊急護理，請致電您的主治醫生。您的主治醫生將告訴您該怎麼做。

在服務區以外接受的緊急護理仍屬於承保福利。若您在服務區外生病，且非急診情況，請致電您的主治醫生，詢問應該怎麼做。請務必隨身攜帶會員卡。您的會員卡上寫有主治醫生的電話碼號，方便您使用。

G. 穩定後護理及急診後復診

您孩子因急診醫療症狀在醫院接受治療後，或孩子病情穩定不再有急診病症後，為孩子提供治療的醫生可能希望孩子可以在安全離開醫院

之前繼續住院觀察一段時間。孩子在其急診病症穩定後接受的服務即為「穩定後護理」。

若孩子接受急診服務的醫院不屬於 San Francisco Health Plan 簽約醫院網絡（「非簽約醫院」），則該非簽約醫院將聯絡 San Francisco Health Plan，就孩子在非簽約醫院住院獲得授權。

若 San Francisco Health Plan 批准您孩子繼續住在非簽約醫院，則您無須為服務付費，只需繳納 San Francisco Health Plan 在正常情況下所要求支付的共付金。

若 San Francisco Health Plan 通知非簽約醫院，您孩子可安全地轉院至一間與本計劃簽約的醫院，San Francisco Health Plan 將安排您的孩子從非簽約醫院轉院至簽約醫院，並為您的孩子承擔費用。

若 San Francisco Health Plan 認為您的孩子可安全地轉院至一間簽約醫院，但您或您的配偶或法定監護人不同意將孩子轉院，非簽約醫院須給您、您的配偶或法定監護人一份書面通知，告知您須就孩子的急診病狀穩定後在非簽約醫院接受的穩定後護理所有費用。

如果非簽約醫院無法獲知您的姓名，未能在本計劃獲得聯絡資料，因而無法在您孩子穩定後就其提供之服務獲得授權，則您須為該服務付費。

若您認為，您就您的孩子在非簽約醫院接受的穩定後服務收到的帳單有誤，請於週一至週五上午 8:30 至下午 5:30 撥打 (415) 547-7800 或 (800) 288-5555，與「客戶服務部」聯絡。

9. SFHP 福利

若按第 8 節「服務授權」所述之方式獲得服務，SFHP 則對此節所述以及 Healthy Kids 計劃手冊所載之福利予以承保。本「福利摘要」亦列明上述服務之共付金。

附註：SFHP 會員所獲得的服務，無論由會員的主治醫生提供，抑或依照本手冊規定獲得授權僅當這些服務為醫療上必需時，才作為福利予以承保。請記住，所有服務必須首先由會員的主治醫生轉介，並獲得主治醫生之醫療團體（有時為 SFHP）的授權，急診護理除外（參見第 36 頁釋義）。

A. 其他福利計劃連結與服務協調

1. California Children's Services (CCS)

作為透過 Healthy Kids 計劃提供的部分服務，需要專科醫療護理的會員可能亦符合資格獲得 California Children's Services 計劃提供之服務。

CCS 是為患有特定身體殘障病症並且需要專科醫療護理的兒童提供治療的加州治療計劃。本計劃適用於加州所有符合特定醫療、經濟和居住資格要求的家庭的兒童。加入 **Healthy Kids** 計劃的所有兒童均視為符合加州兒童服務 (CCS) 計劃的財務資格要求。透過 CCS 計劃提供的服務由縣 CCS 辦事處協調完成。

若會員的主治醫生懷疑或確定某一病症可能符合接受 CCS 護理的資格，他/她須將會員轉介至本地的 CCS 計劃。SFHP 可協助安排轉介。若主治醫生將會員轉介至專科醫生或可能符合 CCS 資格條件的住院護理，SFHP 亦可能將會員轉介至 CCS 計劃。CCS 計劃將判定會員的病症是否符合接受 CCS 服務之資格。

如果此病症經認定符合接受 CCS 服務的條件，此會員仍為 **Healthy Kids** 計劃的註冊會員。他/她會被轉介，且應透過 CCS 醫療提供者及/或經 CCS 核准之專科中心網絡，就符合 CCS 服務條件的疾病接受治療。CCS 計劃醫療提供者和專科中心均在治療符合 CCS 條件的疾病方面受過良好訓練。CCS 服務須由 CCS 醫療提供者提供，法定監護人須就非 CCS 醫療提供者提供之 CCS 服務支付費用。

SFHP 將繼續提供基本護理、預防服務及與本手冊所述之符合 CCS 接收條件之病症不相關的任何其他服務。SFHP 將與 CCS 計劃合作，協調 CCS 計劃和 SFHP 提供的護理。如某疾病經判定不符合接受 CCS 計劃的服務條件，則此會員仍須繼續接受 SFHP 提供的所有醫療上必需的服務。

儘管加入 **Healthy Kids** 計劃的所有兒童均被認定符合加入 CCS 計劃的財務資格，但 CCS 診所仍須核實加入 CCS 計劃的每個兒童的居住狀況。若會員被轉介至 CCS 計劃，會員的合法監護人須填寫一份簡短的申請書，以核實居住狀況，確保在轉介後妥為協調向會員提供的護理。

如需有關 CCS 計劃的更多資料，可撥打 **(415) 547-7800** (本地) 或 **(800) 288-5555** 聯絡 SFHP 「客戶服務部」或撥打 **(415) 575-5700** 聯絡當地縣 CCS 計劃。

2. 為患有嚴重情緒困擾 (SED) 的兒童提供的縣精神健康福利

若會員有下列行為，則可透過 SFHP 獲得精神健康服務。

- 嚴重的飲食和睡眠問題
- 經常哭泣或憂愁

- 說一些讓您擔心的話
- 其行為方式造成嚴重的家庭和學校問題
- 與玩伴和朋友之間連續或頻繁發生矛盾
- 故意傷害自己或他人

作為 **Healthy Kids** 計劃提供的部分服務，需要就嚴重情緒困擾 (SED) 獲取專科精神健康服務的會員將被轉介至其所在縣的精神健康部門進行情緒困擾程度評估。會員的主治醫生或 SFHP 可作出轉介。如父母認為其子女患有以下列疾病之一，可將其子女直接轉介至縣精神健康部。縣精神健康部的臨床醫生將最終判斷該兒童是否符合嚴重情緒困擾之標準。

何為嚴重情緒困擾 (SED)?

「嚴重情緒困擾」指任何嚴重破壞社交、學業和情感功能的可診斷的情緒紊亂 (19 歲以下的兒童)。如兒童的不當行為並非由藥物或酒精、藥物濫用或發育障礙所致，則此兒童視為患有嚴重情緒困擾。

兒童須符合以下一項或多項條件，方可判定其是否患有嚴重情緒困擾疾病：

- 至少在以下兩方面有很大困難：自理、學業、家庭關係或在社區活動的能力；以及出現下列情況之一：
 - 此兒童有可能被趕出家門的或已被趕出家門；或
 - 此精神健康疾病已出現超過 6 個月，或如不接受治療，可能持續超過 1 年。
- 出現精神病行為的跡象，有與情緒困擾有關的自殺或暴力危險。
- 符合與發育障礙無關的特殊教育條件。

若會員經判定患有嚴重情緒困擾疾病，縣精神健康部將會為其提供嚴重情緒困擾疾病治療。本計劃可將會員轉介至縣精神健康部就嚴重情緒困擾接受治療。本計劃將提供所有醫療上必要的承保服務，直至縣精神健康部確認患有嚴重情緒困擾疾病的兒童會員的參保資格，並且縣精神健康部就治療嚴重情緒困擾提供醫療上必要的服務。本計劃和縣精神健康部將協調服務，確保患有嚴重情緒困擾疾病的會員獲得所有醫療上必需的服務及治療。

該會員仍為 **Healthy Kids** 計劃的會員，將繼續獲得 SFHP 提供的基本護理、專科護理及與嚴重情緒困擾疾病無關的所有其他服務。

若會員不符合嚴重情緒困擾疾病的條件，該會員仍將繼續接受 SFHP 提供的所有醫

療上必需的醫療服務，並受其限制條款所規限。

若會員經判定患有嚴重情緒困擾疾病，且會員的法定監護人拒絕接受縣精神健康部提供的服務，而要向其他醫療提供者（甚至是 SFHP 醫療提供者）尋求治療，則法定監護人須承擔此服務費用。

本縣為有嚴重情緒困擾病症的會員免費提供服務，其中包括但不限於：

- 治療嚴重情緒困擾疾病的門診就診
- 住院精神健保
- 日間治療計劃
- 個人或家庭治療
- 用於治療嚴重情緒困擾疾病的所有藥物
- 就與嚴重情緒困擾疾病有關的藥物管理給予諮詢協助

如需關於嚴重情緒困擾病症的更多資料，請聯絡縣精神健康部。您可在電話簿「縣政府」(County Government) 標題下的「政府部門清單」部分查找您所在縣的精神健康部的電話號碼。

3. Golden Gate Regional Center (金門地區中心，簡稱 GGRC)

Golden Gate Regional Center (GGRC) 的建立宗旨是滿足發育殘障人士的需求。殘障症狀包括：智力遲鈍、癲癇症、自閉症、大腦麻痺、唐氏症以及表達和語言遲緩等。GGRC 協助客戶及其家庭查找住所、學校、成人日間計劃、交通、保健護理以及社會活動。大部份服務均免費為符合資格的客戶提供。會員的主治醫生將為他/她聯絡 GGRC。若您超過兩 (2) 歲的家人在十八 (18) 歲之前，經診斷患有殘障，並可能無限期地持續，請致電 GGRC：(415) 546-9222。若會員認為他/她可能患有致障病症，則應去看其主治醫生。

4. 早期療育 (Early Start)

早期療育是一項聯邦計劃，專為從出生到三歲期間需要早期干預服務，並符合以下情形的兒童提供：

在以下某一方面出現發育遲緩：認知、身體、溝通、社會/情感、適應/自理；

- 經診斷患有發育性殘障，並可預見將不確定地持續；
- 患發育性殘障的危險性較高。

如需有關該計劃的更多資料，請致電 (415) 546-9222。

5. 婦女、幼兒、兒童 (WIC) 營養計劃

婦女、幼兒、兒童 (WIC) 是一項營養/食物計劃，旨在協助兒童和婦女合理飲食，保持健康。哪些人符合條件？五歲以下兒童，孕婦、哺乳期婦女或剛產下嬰兒的婦女以及符合聯邦收入指引的會員。符合條件的當事人可獲得免費食物購物券、營養教育以及哺乳輔導。請您的主治醫生協助您申請，您亦可致電 (415) 575-5788 或 (888) WIC-WORKS 或 (888) 942-9675 進行預約。

6. 福利表

下列福利受會員主治醫生之轉介、授權、適用共付金以及本「承保說明」的所有其他條款、條件、限制和排除項目 (包括「排除項目和限制」所列內容) 所規限，如果為醫療上必需，則由 SFHP 透過 Healthy Kids 計劃承保。

B. 預防性保健服務

以下定期常規體檢：

年齡為 0 至 18 歲的會員的定期體檢包括，所有與「美國小兒科學會」採用之最新版「預防性小兒科保健護理建議」以及「美國免疫實施諮詢委員會」(ACIP) 採用之最新版「美國兒童免疫推薦計劃」相符之常規診斷測試及化驗服務。

預防性服務亦包括檢測無症狀疾病的服務，包括但不限於：

- 嬰兒兩 (2) 歲前的健兒護理，包括新生兒醫院就診、健康檢查和其他門診就診
- 各種自願性家庭計劃服務
- 避孕服務
- 產前護理
- 聽力測試
- 性病 (STD) 檢驗
- 人類免疫缺陷病毒 (HIV) 檢測
- 合理定期進行細胞學檢查
- 年度檢查 (骨盆檢查、巴氏子宮頸抹片檢查和乳房檢查) 及本計劃的主治醫生或婦產科醫療提供者提供的任何其他婦產科服務 (不需要主治醫生批准)
- 會員的主治醫生或合資格醫護人員推薦的用於篩檢乳腺癌或診斷目的的乳房 X 光照射和年度子宮頸癌篩檢
- 醫療上認可的癌症篩檢測試，包括但不限於乳房、前列腺和子宮頸癌篩檢

- 會員可透過「眼科服務計劃」從 SFHP 獲得一次年度眼睛屈光度（提供關於眼鏡鏡片的書面處方）。矯正鏡片或鏡框（包括隱形眼鏡）、眼保健以及所有其他常規眼睛折射測試亦可透過 Vision Service Plan 獲得承保。
- 健康教育服務，包括有關個人健康行為和保健護理的教育以及就如何最佳使用保健護理服務提出的建議。

限制條款

定期健康檢查的頻率不會因與會員的醫療需求無關的原因而增加，此原因包括會員希望獲得額外的身體檢查以及出於獲取或維持工作、執照、保險或學校運動許可證明的目的而獲得的報告或相關服務。

C. 專業服務

醫生或其他醫護人員提供的醫療上必需之專業服務和諮詢。外科手術、輔助外科手術及麻醉（住院或門診）；醫院住院及專業護理機構就診；醫療上必需之專科診所就診，包括過敏測試及治療、放射療法、化學療法以及透析以及居家就診。另外，專業服務包括：

- 聽力測試和眼睛檢查，包括用於判定是否需要矯正鏡片的眼屈光度測定，及擴大視網膜眼睛檢查。
- 與「美國免疫實施諮詢委員會」(ACIP) 採用之最新版「美國兒童免疫推薦計劃」相符之免疫接種服務。
- 對主治醫生認定有患鉛中毒風險的兒童進行的血鉛危險水平篩檢。
- 對 PKU 的苯丙酮酸尿症 (PKU) 檢查與治療。
- 精神病專業護理服務，酒精或藥物濫用治療。
- 生物反饋。不超過 8 次經由主治醫生或專科醫生轉介的生物反饋門診予以承保。
- 乳腺癌的篩檢、診斷和治療。

D. 懷孕與產科（圍產期）護理

出生前及出生後診所就診和分娩。醫療上必需之專業服務和醫院服務，包括出生前和出生後護理，以及對懷孕綜合症的護理，出生後前 30 天新生兒檢查以及嬰兒照護。新生兒在出生後 30 天內依照母親的會員資格予以承保。30 天後，須單獨為新生兒註冊，方可獲 SFHP 承保。

- 遺傳測試，包括醫療上必需之 α 胎兒蛋白 (AFP) 篩檢獲承保，但須獲得授權。

- 住院服務。提供自然生產與剖腹產分娩，由於懷孕或生產導致的綜合症和病症。住院護理的時間長短視孕婦的情況而定。本保健計劃不會將醫院住院護理限制在正常自然分娩後 48 小時以內及剖腹產後不少於 96 小時。但是，如果符合以下兩個條件，則可對少於 48-96 小時的住院醫療護理予以承保：

1. 在諮詢分娩母親的意見後，治療醫生作出出院決定，且
2. 治療醫生將在出院後 48 小時內，對分娩媽媽和新生兒進行跟進就診。

護士接生服務。可向需要產科護理的會員提供。所選定的接生護士必須與本保健計劃之簽約醫生是同事。接生護士名單載於「Healthy Kids 計劃醫療提供者名錄」內。

附註：所有懷孕和產科護理必須由會員的主治醫生提供或轉介，且必須獲得授權。僅當會員由其主治醫生或獲授權之專科醫生直接提供護理和治療的情況下，在獲授權醫院所獲得之住院服務方可獲承保。在緊急和急診情形下，亦提供與懷孕（包括生產）相關之服務區域外承保。

E. 家庭計劃

家庭計劃福利、諮詢、為州及聯邦法律所允許之絕育提供的專業服務、處方避孕藥品和非處方避孕藥品（如果主治醫生認為本保健計劃指定為獲承保和優先使用的避孕方法在醫療上對該病人均不適用）。

F. 墮胎服務

醫療上必需之治療性墮胎屬承保之列。選擇性墮胎屬承保之列。

G. 不孕治療

若屬醫療上必需，就生殖系統疾病進行的治療獲承保。不孕治療，如體外受精、G.I.F.T.（配子輸卵管內植入）或任何其他形式的導入受精、人工授精、或代孕母親服務流程有關或引致的服務不屬承保服務。

H. 保健機構

若按 SFHP 規定獲授權，並在 SFHP 醫院提供，則以下醫院服務為 SFHP 福利：

- 若由基本疾病導致或出於程序的嚴重性的原因，則與牙科服務程序相關之醫院服務屬承保之列。
- 牙醫或口腔外科醫生的服務屬於 Delta Dental Plan 的承保牙科福利。

附註：若會員拒絕接受醫療團體醫生或其他已授權服務的醫生提供的直接護理和治療，則醫院福利不予承保。

1. 住院病人入院

在獲授權入院期間的住院醫療服務包括：

- 除非私家病房屬醫療上必需並已獲授權，否則僅為住院病人提供半私家病房。若未獲授權而使用私家病房，會員將承擔醫院雙人病房與單人病房的通常收費。
- 成員醫療上必需並已獲授權，可享受一般護理和特別看護。
- 加護服務。
- 手術室、特殊護理室、產房、新生兒護理和相關設施。
- 餐飲（及獲授權的特殊飲食）。
- 醫院輔助服務包括診斷性化驗、X光照射服務和短期治療服務，但受就診限制的規限（請參閱第 41 頁）。由醫院提供並經「聯邦食品和藥品管理局」(FDA) 批准的藥品、藥物、靜脈注射液、生物製劑和氧氣。出院後從醫院到回家途中，醫生指定的不超過三天的藥品供應。
- 手術和麻醉用品、包紮用品、手術植入裝置和修復器械（不包括手術移植的助聽器）、其他醫療用品、醫療裝置和醫院提供的設備，以及供接受乳房切除術（恢復與實現乳房勻稱）或喉頭切除術（用以恢復語言能力）的病人使用的修復裝置。（請參閱第 32 頁短期治療福利）。
- 血和血漿的提供，包括醫院血液處理、輸送血液、血漿及其他血液製品的費用。在醫療上需要時，亦包括自體血的採集及儲存。
- 放射治療、化學治療和腎臟透析。
- 酒精和毒品濫用病人住院，僅醫療上必需的戒毒獲承保。所有其他酒精和藥物濫用的住院治療和服務，均不屬於福利。
- 乳房切除術或淋巴結切除的住院時間，由會員的醫生和外科醫生與會員協商後確定。

2. 醫院門診服務

在門診醫院設施或門診手術中心進行治療（包括放射和化療）或手術所需的服務和相關用品。醫院門診精神病護理/酒精和藥物濫用治療不獲承保。其他門診服務化驗、x光照射和主要診斷服務。診斷及放射治療服務包括：心電圖、腦電圖、乳房 X光照射及化驗服務（包括用於控制糖尿病、膽固醇、三甘油、微量白蛋白尿、HDL/LDL 以及血色素 A-1C（糖化血紅蛋白）的化驗）。

- 腎臟透析。門診腎臟透析。居家透析所需的設備、訓練和醫療用品亦獲承保。
- 放射治療。使用放射性物質治療疾病。

- 治療及/或控制糖尿病的用品、設備和服務。治療及/或控制糖尿病的用品、設備和服務（即使這些用品、化驗及服務並無處方）包括：
- 用品及設備包括：
 - 血糖監視器及血糖測試紙條。
 - 專為協助視力受損者設計的血糖監視器。
 - 胰島素泵和所有相關的必要用品。
 - 尿液苯酮測試紙條。
 - 柳葉刀和柳葉刀穿刺設備。
 - 注射胰島素所需的注射筆輸送系統。
 - 預防或治療糖尿病相關併發症所用的足病治療裝置。
 - 胰島素注射器。
- 供協助視力受損者注射適量胰島素而使用的視力輔助器（不包括眼鏡）。
- 糖尿病門診病人自我管理訓練、教育及醫療營養療法。
- 用於控制糖尿病的化驗，至少包括：膽固醇、三甘油、微量白蛋白尿、HDL/LDL 以及血色素 A-1C（糖化血紅蛋白）。
- 擴大視網膜檢查。
- 此外，下列處方項目如確定為醫療上必需，則獲承保：
 - 胰島素；
 - 治療糖尿病的處方藥（根據 Healthy Kids 藥方集）；
 - 昇糖素。

3. 專業護理機構服務

專業護理機構是與 SFHP 訂立合約，提供持續專業護理服務，並獲加州頒發的專業護理機構執照之機構。專業護理機構可以是醫院中的獨立部分，但該獨立部份的使用應依照本節所述之最多天數計算。該福利在任何福利年度中限於 100 天。受此項限制規限，當屬醫療上必需並獲授權時，可提供以下專業護理機構福利，而並非主要用於監護、療養或居家護理：

- 除非私家病房屬醫療上必需並已獲授權，否則僅為住院病人提供半私家病房。若未獲授權而使用私家病房，會員將承擔醫院雙人病房與單人病房的通常收費的差額。
- 獲授權的一般看護和特別看護。
- 獲授權的特殊飲食。
- 物理治療、職業治療、語言治療及其他康復性服務，但不得超過 SFHP 最高限額。
- 專業護理機構提供的氧氣。

- 血和血漿的提供，包括醫院血液處理、血液、血漿及其他血液製品的費用。在醫療上需要時，包括自體血的採集及儲存。
- 會員在專業護理機構接受獲授權服務期間使用的耐用醫療設備。

附註：根據 SFHP 釋義，監護或居家護理服務（監護服務）不屬於專業護理福利。

例外：為經診斷罹患絕症（經會員的主治醫生確定，很可能在一年或更短時間內死亡）的會員提供的監護服務，若屬醫療上必需，獲授權之專業護理福利獲承保。若部份屬監護服務，部份為專業護理福利，則 SFHP 將按一定比例承保因提供專業護理服務而直接產生的費用。

I. 居家健保服務

居家健保服務是由與 SFHP 簽約的健康專家為居家會員提供的專業醫護服務。居家健保服務目的是：當會員無需在家中接受持續專業服務時，將會員從專門治療機構中轉出或防止進入專門機構接受治療。居家會員由於其所患疾病而無法離家，除非付出極大的努力或得到協助。

居家健保服務是根據獲授權居家保健治療計劃提供的服務，此服務必須為醫療上必需且獲授權。居家健保服務必須在會員的主治醫生的直接護理及監督下提供，並在醫療團體的服務區域內進行。

居家保健福利，包括居家保健機構按本節所述的醫護人員服務，提供的間斷及偶爾提供的居家就診。居家保健就診由下列人士獲授權後提供：註冊護士、持照專業護士、物理治療師、職業治療師、語言治療師或呼吸治療師（本節中提供的物理治療、職業治療、語言治療及其他康復治療按短期治療中所述的 SFHP 最高承保額計算）；與本節中所列的護士及/或治療師服務相關的認證居家保健護理師；由持照的醫療社會工作者就諮詢和評估提供的醫療社會服務。亦包括以下居家保健服務：

- 在假設該會員是醫院的住院病人而應獲得之服務範圍內，連同居家健保機構提供的專業服務、醫療用品、居家健保機構提供的對於居家健保治療計劃所必需的自行注射藥物及相關藥房服務和化驗服務。
- 醫生提供的醫療上必要的居家就診服務。
- 根據會員的居家保健治療計劃屬醫療上必需的耐用醫療設備。耐用醫療設備必須由 SFHP 決定租賃或購買，且須經授權。耐用醫療設備不包括主要為方便會員或為會員提供護理的人士提供的設備。因丟失而更換及

因使用不當和損害而修理家庭醫療設備，不獲承保。

無論在何種情況下，SFHP 均不提供居家保健服務，該等服務並非專業服務。屬監護性質（監護服務）或由非專業或非持照的家庭成員提供的服務，不獲承保。此限制條款並不適用於安寧療護服務。

J. 寧養護理

SFHP 亦為身患絕症的會員提供寧養護理服務，由 SFHP 的簽約持照寧養員工提供定期居家就診，前提是上述會員選擇此項居家治療服務，而非選擇本「計劃」提供的其他絕症福利。會員可隨時變更接受寧養護理服務的決定，並要求 SFHP 提供其他服務。

若由醫生指定，寧養福利包括醫生服務、護理、醫療社會服務、居家保健護理服務；藥品、醫療用品及裝置、諮詢及喪親服務、物理/職業/語言治療、疼痛控制及症狀管理的短期住院治療、家政服務及短期暫緩護理。

K. 短期治療福利

短期治療福利包括：物理治療、職業治療、語言治療及呼吸治療。無論以住院或門診方式提供的短期治療服務及福利（包括由急症護理醫院、康復機構、專業護理機構、門診室提供的服務，或作為居家保健或寧養護理服務的一部分），在首次接受過任何單一疾病或傷痛治療服務後，可連續享受最多六十（60）天。短期治療的最初六十（60）天承保期限過後，如屬醫療上必需，將獲繼續授權。所有短期治療服務，必須屬醫療上必需，並須獲醫療團體或本「計劃」授權。

L. 癌症臨床試驗

與會員參與癌症臨床試驗有關，並符合「健康及安全法」第 1370.6 條規定的病人常規護理費用。會員必須經診斷罹患癌症，而且會員的主治醫生認為參加試驗很可能對會員有益，因此建議會員參加，會員方可獲批准參加第一、第二、第三或第四階段的癌症臨床試驗。治療必須於臨床試驗中提供，而該臨床試驗涉及無須依照聯邦法規進行新藥申請或經以下任一機構批准的藥品：(1)「國家衛生院」；(2)「聯邦食品和藥品管理局」；(3)「美國國防部」；或 (4)「退伍軍人事務部」。

就臨床試驗中的治療的承保，僅限於加州的計劃內醫院和計劃內醫療提供者，除非關於臨床試驗的協議並非就在加州的醫院或由加州的專科醫生提供的服務而訂立。

定期病人護理費用包括：

若提供的藥物、物品、裝置及服務與經批准的臨床試驗計劃無關，則本保健計劃以其他方式承保的藥物、物品、裝置及服務。

常規病人護理費用不包括：

- 未經聯邦食品和藥品管理局批准的藥物或裝置。
- 醫護服務以外的服務，如旅遊、住房、陪護費用及其他非臨床費用。
- 僅為滿足數據採集和分析需求而提供，且並非用於會員臨床管理的任何物品或服務
- 研究主辦方通常免費提供的服務
- 其他排除在 Healthy Kids 計劃之外的任何醫護服務。

M. 處方藥物

醫療上必需的處方藥（包括可注射類藥），以及用於治療苯丙酮酸尿症（PKU）的營養添加物和配方，如由持照醫生在其持照範圍內開出，則獲承保。承保範圍包括對於使用獲承保的注射藥物屬醫療上必需的針頭和注射器。對於糖尿病而言，承保範圍包括醫療上必需之胰島素、昇糖素、注射器、針頭和用於使用胰島素的注射筆傳遞系統、血糖測試紙條、尿液苯酮測試紙條、監視和治療 I 型糖尿病、II 型糖尿病以及妊娠糖尿病的醫療上必需數量的柳葉刀和柳葉刀穿刺設備。僅當醫療上必需及須開立處方時，孕婦維他命和氟化物增補劑方可獲得承保。

SFHP 須在與開立處方的醫生協商後，確定須開立的藥品。SFHP 的藥方集載有 FDA 批准的專利藥或非專利藥。住院機構提供的處方藥、會員在醫生診所或在門診機構期間服用的藥物無共付額。欲知共付額之詳情，請參閱「Healthy Kids 計劃福利摘要表」第 13 頁之「處方藥承保」一節。需要替代非專利藥物，除非不存在與專利藥物作用同等的非專利藥物，或會員醫療上必須接受與專利藥物等效藥物的治療；這類藥物最多可提供 30 天的供應。若您需要專利藥物，您的醫生須在您的處方單上寫明「無替代藥物」，以此具體說明沒有替代藥，並且須提交授權申請。

最多 90 天的維護性藥物供應獲承保，維護性藥物包括口服和注射避孕藥及胰島素用品（維護性藥物指就 60 天或更長時間劑量所開立，並通常用於治療慢性疾病的藥物）。戒煙藥物須提供會員參加戒煙計劃的證明。

在需要醫療急診時，可由計劃內藥劑師或非計劃內醫療提供者提供緊急避孕服務。聯邦食品藥品管理局核准的避孕藥及裝置無需共付金。

SFHP 藥方集

計劃內醫療提供者應開立 SFHP 藥方集中所列的各類處方藥物。SFHP 藥方集是 SFHP 的獲批准處方藥物清單。SFHP 藥房和治療委員會

由 SFHP 的醫療總監、藥劑師、醫療提供者及其他醫療消費者代表組成，負責制定、定期審核並於每季度修訂 SFHP 藥方集。會員可撥打 (415) 547-7800（本地）或 (800) 288-5555 聯絡「客戶服務部」，索取 SFHP 藥方集副本。除非「承保說明」另有規定，只有 SFHP 藥方集中所列的處方藥物可獲承保。藥方集中列出某種藥物，並不保證您的保健提供者必將為您開立該藥物。出現下列情況時，未列於藥方集中的處方藥物亦可獲承保：

- 若 SFHP 與主治醫生或處方醫生商討後認定屬醫療上必需（SFHP 規定非處方藥須獲事先授權）；或
- 並未列於 SFHP 藥方集的處方藥物曾獲得 SFHP 核准，用於治療會員的疾病，而會員的計劃內醫療提供者繼續開出該類藥物治療該會員的疾病，只要該處方藥物開立適當，並被視為對治療會員的疾病屬安全有效，亦可獲承保。會員的計劃內醫療提供者可決定開立哪一種 SFHP 藥方集中的藥物，亦可開立治療會員疾病所需之醫療上適當的藥物；或
- 該藥經聯邦「食品和藥品管理局」批准為治療用研究性新藥，或由美國「國家癌症研究所」歸入 C 類癌症藥物，僅可用於「聯邦食品和藥品管理局」或美國「國家癌症研究所」批准之治療目的。

會員或醫生可要求開立非藥方集處方藥物。醫生須向 SFHP 藥房福利管理公司 (Informed Rx) 提交申請表，電話通知處方：

(516) 403-2151 或 (800) 945-1815 (申請表可向 SFHP 索取)。收到該表後，SFHP 將做出授權決定。若醫生表明屬緊急用藥，SFHP 將在 24 小時內處理授權決定。

排除項目：未獲得美國食品和藥品管理局（FDA）批准銷售的藥品及藥物處方。然而，如果符合以下條件，則對於經美國「食品與藥品管理局」（FDA）批准銷售用於一項或多項用途的藥品和藥物的承保，不會因為指定用途並非藥品和藥物標籤規定之用途而被拒絕。

- 此藥獲得美國「食品與藥品管理局」（FDA）的批准；
- 由本保健計劃之醫療提供者指定，用於治療危及生命的疾病或慢性及嚴重衰竭性疾病的藥物；
- 對治療疾病屬醫療上必需的藥物，及；
- 此藥經指定醫藥專業刊物認定可用於治療危及生命的疾病或慢性及嚴重衰竭性疾病的藥物。

N. 耐用醫療設備

耐用醫療設備包括醫療上必要的氧氣和輸氧設備、血糖監視器、窒息監視器、保肺壯及相關用品、噴霧器、輸尿管及相關用品、用於定量吸入器的分隔器、胰島素泵和有關必要用品、造口袋、導尿管及其用品。SFHP 可決定是否租用或購買該等器械。

O. 矯形器和修復器械

當屬醫療上必需並獲授權時，矯形器和修復器械（包括醫療上必需的替代矯形器械）獲承保。更換僅以矯形器和修復器械的使用年限為依據。福利亦包括初裝及隨後的修復器械及其安裝附件（用於恢復因喉頭切除術喪失的發音能力）、修復器械（用於乳房切除術後恢復與實現乳房勻稱）及醫療鞋（用於治療糖尿病）。手術植入的助聽器不獲承保。

下列各項不屬於承保福利：矯正鞋和拱形支架（用於治療糖尿病的醫療鞋除外）、非剛性設備（如彈性護膝、胸衣、彈性長襪和吊襪腰帶）、牙科器械、電子發聲器，或用於治療身體同一部位的一台以上裝置。若有兩種或更多專業認可設器材於治療某疾病，SFHP 將按最具成本效益的裝置提供福利。手術移植的裝置（如心臟起搏器）獲得承保。

P. 健康教育

我們的健康教育計劃可協助您保護身體和增強體質。SFHP 鼓勵您作出改變以增強體質，並注重積極參與，作出知情決定和增強自我照顧能力。

下列服務免費提供：

- 關於如何使用本保健計劃服務的健康教育刊物，提供英語、西班牙語和中文三種版本。Healthy Kids 計劃的所有會員將收到會員季刊「您的健康至關重要」。欲索取其他材料，請致電「客戶服務部」。
- 在 SFHP 的服務區設有兒童和成人健康教育班。如需有關當前開設課程的更多資料，請撥打 **(415) 547-7800**（本地）或 **(800) 288-5555** 聯絡「客戶服務部」。

Q. 聽力護理

聽力評估（用於檢測聽障程度）及助聽器評估（用於確定助聽器的最適合品牌和型號）。單耳或雙耳助聽器，包括耳模、助聽器儀器、初裝電池、耳機線及其他輔助設備。提供承保的助聽器後一年內，裝配、諮詢、調整和修理診治無需支付費用。

排除項目：包括購買電池或其他輔助設備，初次助聽器購買條款承保的設備及超過為糾正聽力損失所需規格的助聽器除外。不包括更換助聽器部件、36 個月內助聽器多次修理，以及手術植入的助聽裝置。

R. 人體器官移植福利

與會員醫療上必需的並獲授權的人體器官移植相關的醫院和專業服務予以承保。所有移植必須經 SFHP 事先授權，SFHP 可能要求在其選定的移植中心內進行移植。根據「健康及安全法典」第 1370.4 條，若因治療的實驗性或研究性導致器官移植的有關服務請求遭拒絕，您可立即透過 IMR 程序將此決定提交予「醫療保健管理部門」（DMHC）審核。您的個案未經「醫療保健管理部門」的 IMR 程序聆訊前，您無需參加本保健計劃的投訴程序。您可以直接向 DMHC 申請參加 IMR 程序。請參閱本「承保說明 / 披露表」第 45 頁，瞭解有關 IMR 程序及以及本保健計劃如何協助您遞交申請的詳細說明。會員將被轉介至 CCS，以確定他們是否符合獲得 CCS 服務的資格。若會員符合 CCS 服務資格，他們仍是 SFHP 的註冊會員，但將透過 CCS 獲得所有器官移植服務。SFHP 將繼續為醫療上必要的其他所有疾病（但與符合 CCS 服務條件的疾病無關）提供護理。有關 CCS 服務的更多資料，請參閱本手冊 IX-A-1 節。

如果接受移植者並非會員，所有移植服務的費用均不獲承保。

當接受移植者是會員時，以下服務均獲承保：

- 透過健在的捐贈人或器官移植庫獲得移植器官的相關服務，屬移植承保範圍之內。
- 移植後開立的術後免疫抑制性門診藥物。

附註：搜尋骨髓和器官捐贈人的費用屬承保福利。但是，SFHP 並不負責保證可獲得或尋找骨髓捐贈人或捐贈人器官。

S. 整容和整復外科

醫療上必需的整容和整復外科手術，用於糾正或修復先天缺陷、嚴重燒傷及其他病症（如發育性異常、外傷、感染、腫瘤或疾病）造成的身體異常結構，以及為修復或減輕因疾病或傷痛或隨後手術造成的身體傷害而進行整容和整復手術的有關服務，均為會員的獲承保福利。

此外，乳房切除術後，為恢復與實現病人乳房勻稱所進行的整復手術有關的整容服務，也屬福利之列。僅於會員註冊加入本計劃並符合獲得 SFHP 承保的條件時，方可獲得上述服務。

包括屬於裂手術或服務之整復手術的一個必不可少的部份、而且是醫療上必要的牙科或矯齒服務。裂治療是經 SFHP 轉介，並與當地 CCS 計劃協調，由 California Children's Services（加州兒童服務計劃，簡稱 CCS）提供。然而，若該兒童不符合加入 CCS 的資格，或 CCS 服務未獲 CCS 計劃授權或由其提供，則 SFHP 最終負責提供此服務。

T. 酒精/藥物濫用治療

醫療上必需的住院治療，以清除體內有毒物質。就醫療上適當的危機干預及酒精或藥物濫用治療，每個福利年度就診不超過二十（20）次亦獲承保。酒精及藥物濫用治療（住院戒毒除外）透過 San Francisco 市精神保健計劃（San Francisco Mental Health Plan）予以承保。欲知如何聯絡 San Francisco 市精神健康計劃，及其所提供服務的相關資料，請參閱下文第 U 節。

U. 精神健保

1. 住院精神健康服務

會員的費用
無共付額

在計劃內醫院由計劃內精神健康護理人員指定及提供的精神健康護理。

（Community Behavioral Health Services（社區行為健康服務部）是 SFHP 的精神健康服務提供者。）

對精神健康疾病的診斷及治療。此服務包括但不限於為治療嚴重精神疾病 (SMI) 提供的住院精神健康護理服務。嚴重精神疾病 (SMI) 包括但不限於：

- 精神分裂症
- 精神分裂性紊亂
- 雙相情感障礙（躁鬱症）
- 重鬱症
- 恐慌症
- 強迫症
- 彌漫性發育障礙或自閉症
- 神經性厭食
- 暴食症

嚴重情緒困擾 (SED) 服務（由 Community Behavioral Health Services 提供）

對嚴重情緒困擾疾病的診斷及治療為治療經本縣認定患有嚴重情緒困擾的會員提供的住院精神健保服務。

本計劃將提供所有醫療上必要的承保服務，直至縣精神健康部確認患有嚴重情緒困擾的兒童投保人的參保資格，並且縣精神健康部就治療嚴重情緒困擾提供醫療上必要的服務。

本計劃和縣精神健康部將協調服務，確保患有嚴重情緒困擾的會員獲得醫療上必要的服務及治療。

該會員仍為 Healthy Kids Program 會員，將繼續獲得本計劃提供的基本護理、專科護理及與嚴重情緒困擾無關之醫療病症的所有其他服務。如需有關嚴重情緒困擾疾病的診斷及治療福利的更多資料，請參閱第 29 頁之「服務協調」。

2. 門診精神健康服務

會員的費用

每次就診 \$10（不適用於嚴重情緒困擾疾病）

由計劃內精神健康醫療提供者安排及提供的精神健康護理服務。

精神健康護理

- 包括但不限於對深受家庭功能障礙或精神創傷之苦（包括虐待兒童及忽視兒童、家庭暴力、家庭內毒品濫用、離婚或喪親）的兒童的治療。
- 如果醫療提供者認為對您的健康或康復有利，則家人應參與治療。
- 此服務包括但不限於為治療嚴重精神疾病 (SMI) 提供的門診精神健康護理服務。嚴重精神疾病 (SMI) 包括但不限於：
 - 精神分裂症
 - 精神分裂性紊亂
 - 雙相情感障礙（躁鬱症）
 - 重鬱症
 - 恐慌症
 - 強迫症
 - 彌漫性發育障礙或自閉症
 - 神經性厭食
 - 暴食症

嚴重情緒困擾 (SED) 為治療經本縣認定患有嚴重情緒困擾的會員提供的門診精神健保就診。

若您患有嚴重情緒困擾 (SED) 疾病，縣精神健康部將會提供針對嚴重情緒困擾的門診和相關專業服務。本計劃可將會員轉介至縣精神健康部就嚴重情緒困擾接受治療。本計劃將提供所有醫療上必要的承保服務，直至縣精神健康部確認患有嚴重情緒困擾疾病的兒童投保人的參保資格，並且縣精神健康部就治療嚴重情緒困擾提供醫療上必要的服務。本計劃和縣精神健康部將協調服務，確保患有嚴重情緒困擾疾病的會員獲得所有醫療上必需的服務及治療。

該會員仍為 Healthy Kids Program 會員，將繼續獲得本計劃提供的基本護理、專科護理及與嚴重情緒困擾無關之醫療病症的所有其他服務。如需有關嚴重情緒困擾疾病的診斷及治療福利的更多資料，請參閱第 29 頁。

3. 酒精/藥物濫用門診治療

會員的費用
無共付金

根據醫療上必需，安排酗酒者或吸毒者住院治療，去除體內有毒物質。

4. 酒精/藥物濫用門診治療

會員的費用
每次就診收費 \$10

以門診方式進行的、醫療上必需之危機干預及酒精或藥物濫用治療。

V. 急診服務

任何急診室就急診病症提供的服務，包括由合資格醫生開展的精神疾病之篩選、化驗、評估及治療。對於導致急診病症的疾病、損傷或病症的復診服務，必須遵照此「承保說明」所述之規則予以提供、轉介或授權。

W. 急診住院

若會員由於急診病症入住 SFHP 醫院，但並非主治醫生的醫療團體使用的醫院，則保健計劃可選擇將會員轉入其主治醫生的醫療團體使用的醫院。轉院必須在醫療上安全的情況下進行。如果本保健計劃已告知會員及該會員入住的醫院，轉換醫院在醫療上是安全的，此後由醫院提供的所有服務均非承保服務，而且非關聯醫院須為此承擔財務責任。

X. 醫療交通服務

因病症需要急診服務時，提供急診救護車，將會員送往為其提供急診護理的第一間醫院或緊急護理中心。

在下列情況下，將會員從一間醫院送往另一間醫院或醫療機構，或從醫療機構送往會員家中的非急診運輸：

- 醫療上必需，及
- 醫生要求，及
- 預先獲授權。

10. 牙科福利

牙科福利透過加州 Delta Dental 計劃提供。

加入計劃後，您將收到牙科醫療提供者名錄，該名錄載有參加 Healthy Kids 計劃的 Delta Dental 牙醫名單。該名錄將協助您選擇計劃內講您語言的牙醫。我們建議您，不要等到出現問題時才去看牙醫，而應定期看牙醫。您應從計劃內牙醫名單上選擇網絡內牙醫，之後便可在當地獲得所有必要的並獲承保的預防性或校正性牙科護理服務。

若您對牙科計劃的入會資格、承保服務、牙科服務或索賠遭拒、政策、程序、運營，或由網絡內牙醫提供的牙科服務質量有疑問或要投訴，請於週一至週五上午 6:00 至下午 5:15 撥打免費電話 (866) 212-2743 與 Dental's Healthy Kids 「客戶服務部」聯絡。在急診情況下，該部門每週 7 天，全天 24 小時提供服務。請告知團體編號 SF60。

A. 選擇醫生及醫療提供者

Delta Dental 醫療提供者名錄為您提供 San Francisco 市及縣的網絡內牙科醫生的姓名。該名錄亦載有關於診所設施的資料，包括各診所是否提供輪椅及能夠講何種語言。您可從該名錄中選擇任何牙醫。如需特殊健保需要，請聯絡 Delta 的「客戶服務部」尋求協助，以找到最符合您需求的牙醫。

B. 安排預約

選定網絡內牙醫後，請致電牙醫進行預約。告訴牙醫，Healthy Kids 計劃為您提供 Delta 牙科承保，並要求牙醫確認他是否為網絡內牙醫。初次預約時，請務必向您的牙醫提供以下資料：

1. 您的團體編號（載於您的會員識別卡上：SF60）；
2. 您的計劃的名稱：Healthy Kids 計劃；
3. 會員的客戶身份證編號；及
4. 您享受的其他所有牙科承保服務

C. 轉介至專科醫生

如需諮詢或專科治療，本計劃的網絡內牙醫可將您轉介至其他牙醫。在這種情況下，請務必確定轉介給您的牙醫是網絡內牙醫。預約時您只需詢問此專科醫生便可得知。專科醫生名單亦載於 Delta Dental - Healthy Kids 計劃醫療提供者名錄內。謹記，如果此牙醫並非網絡內牙醫，您須自行承擔治療費用。

D. 轉換牙醫

您可隨時選擇任何網絡內牙醫。若您希望轉換牙醫，只需查閱您所在區域的網絡內牙醫名錄，並致電預約即可。若您的牙醫已不再屬於 Delta 之 Healthy Kids 醫療提供者網絡內的醫生，我們將提前 90 天通知您。Delta 之 Healthy Kids 「客戶服務部」可協助您選擇新牙醫。

E. 第二意見

第二意見由地區顧問提供，該地區顧問負責進行臨床檢查，編制牙齒狀況的客觀報告，並對建議的或已提供的治療方案進行評估。

第二意見須於治療前提供（若有必要），以作出福利決定。若會員欲就所接受的護理品質提出投訴，可在治療後就第二意見予以授權。如

果第二意見是必要的和適當的，將會通知您和治療牙醫。如果透過地區顧問就第二意見獲得授權，所有費用將由 Delta Dental 支付。會員亦可就其選擇的網絡內牙醫提供的治療徵詢第二意見，並可要求償付其檢查或諮詢費用。該等索賠將依照本計劃福利予以支付。

下文列載有關第二意見的 Delta Dental 政策摘要。如要索取正式政策的副本，請撥打免費電話 (866) 212-2743 聯絡 Delta Dental Healthy Kids「客戶服務部」並提及團體編號 SF60。

F. 牙科急診及緊急護理服務

急診或緊急牙科服務是指，對於治療劇痛、腫脹或出血，或就無法預見的疾病進行的立即診斷和治療（若不立即診斷和治療，可能導致健康嚴重惡化、殘障或死亡）而言必需的，或者合理認為是必需的牙科服務。

G. 如何獲得牙科急診護理或緊急護理服務

急診或緊急牙科服務無須獲得 Delta Dental 事先批准。您每週 7 天、全天 24 小時均可獲得急診牙科服務。若出現急診病症，您應立即致電您的常規網絡內牙醫或任何其他網絡內牙醫。若需其他協助，請撥打免費電話 (866) 212-2743 聯絡 Delta's Healthy Kids「客戶服務部」並提及團體編號 SF60。

即使離開加州，您仍可享受每週 7 天、全天 24 小時的急診承保。您可向任何持照牙醫就診，並接受其急診牙科服務，而無需 Delta 事先批准。加州以外的牙醫提供的所有急診服務，由 Delta 依照允許費率支付急診治療費用。若治療牙醫欲瞭解付款和福利資料，請撥打免費電話 (866) 212-2743。

H. 復診

治療牙醫提供所需的急診或緊急服務後，亦會提出跟進護理指示。請遵照治療牙醫就跟進護理給予的指示，或致電您的網絡內牙醫瞭解詳情。

I. 非承保牙科服務

若您接受非網絡內牙醫提供的非急診服務，則須自行向該牙醫支付治療費用。

J. 付款責任

Delta 直接向網絡內牙醫付費。Delta Dental 與您的牙醫簽訂的協議，確保您無須就承保服務向牙醫支付任何費用，但其他收費（共付金）除外。無需為預防性服務支付其他費用（共付金）。

K. 您的牙科福利

如果由網絡內牙醫提供服務，並根據牙科行業公認標準屬必要和慣例時，Delta Dental 承保若干類別的福利。

1. 診斷性與預防性福利

診斷性 — 由專科醫生提供的初次及定期口腔檢查，x 光照射、舒緩性急診室就診及諮詢。

預防性 — 預防（清潔）、氟化物防蛀治療、牙齒黏著劑、牙科疾病預防教育和口腔衛生說明。

空間維持器 — 承保福利包括空間維持器（包括可移除丙烯酸型和固定帶式型）。

2. 牙齒修復、口腔外科、根管治療術

牙齒修復 — 治療齒洞（蛀牙）所需的汞合金、合成樹脂、丙烯酸、人造或塑膠修復物（填充物）。牙齒修復使用的針和加強針。

福利亦包括鎮靜基及鎮靜填充物。

口腔外科 — 拔除和手術拔除阻生牙、口腔組織檢查及其他外科程序，例如：牙槽骨切除術、囊腫和贅生物切除術、上下齶腫大治療、繫帶切除術、膿腫切開術、齒根修復（單獨程序）及術後服務（包括檢查、拆線及治療併發症）。

牙髓 — 直接蓋髓術、牙髓切斷術及活髓切斷術、氫氧化鈣根尖誘導成形術、截根術、根管治療、根尖切除術及牙髓活性測試。

牙周病 — 急診治療，包括牙週炎治療、潔治及根面平整、齒齦下括除術；牙齦切除術、及粘膜牙齦手術。

3. 齒冠與固定齒橋福利

齒冠 — 包括由丙烯酸、丙烯酸金屬、陶瓷、陶瓷金屬、全金屬、鍍金、四分之三齒冠及不銹鋼等治療蛀牙所需材料製成的齒冠，而該等蛀牙無法直接採用汞合金、合成樹脂、丙烯酸、人造或塑膠填充物進行修復。福利亦包括有關根柱針和加強針。

固定齒橋 — 指澆鑄、金屬烤瓷或塑膠加工金製成的齒橋。福利包括：

- (1) 建議進行承保範圍內的齒冠、齒橋固定、補牙及鑲牙；
- (2) 鑄柱和鑄芯，包括齒冠下的鑄造物固位；及
- (3) 承保範圍內的齒冠、鄰接或假牙的修復或更換。

4. 可移除矯正器福利

假牙 — 承保福利包括製作或修復取代脫落自然牙齒所用的局部假牙和全副假牙。福利亦包括醫療機構或實驗室重襯或更換底床、假牙修復、假牙調整、組織修整、墊板及假牙複製等。植牙可視為可選福利。

5. 矯齒福利

矯齒治療不屬於本牙科計劃的福利。但是，若會員符合「加州兒童服務」(CCS) 計劃規定的醫療上必需條件，亦獲得 CCS 計劃提供的矯齒治療。

6. 其他牙科福利

其他牙科福利包括 (1) 局部麻醉，(2) 牙科醫生在其持照範圍內於牙科診所配製的口腔鎮靜劑；(3) 由牙科醫生在其持照範圍內於牙科診所配製的一氧化二氮；及 (4) 若住院或門診機構在醫療上適合提供牙科服務，則可與保健計劃進行協調的福利。

L. 牙科福利排除項目與限制

每位會員每個福利年度的牙科承保福利不超過一千五百美元 (\$1,500)。這意味著 SFHP 之 Healthy Kids 計劃每個福利年度最多為獲承保的牙科服務支付 \$1,500 的費用*。達到此限額後，您須自己支付所有牙科服務費用。共付金數額保持不變。

*福利年度指自每年七月一日上午 12:01 起算之十二 (12) 個月期間。

如有任何疑問，請撥打 (415) 547-7800 或 (800) 288-5555 聯絡 San Francisco Health Plan「客戶服務部」。為聽力或語言障礙者開通的 TDD 專線為 (415) 547-7830。

牙科 X 光照射限於以下情況：

- 咬翼 x 光片 在連續六個月期間內僅限於一套四底片。但分離咬翼片或根尖片於急診情況下提供或暫時提供。
- 全口 x 光片 定期檢查僅限於每 24 個月一次。
- 全景 x 光片 僅限於每連續 24 個月一次。
- 洗牙服務 (潔牙) 僅限於每 12 個月兩次。
- 牙齒密封填充治療限於第一和第二個恆久磨牙。

修復僅限於：

- 若採用汞合金、合成樹脂、丙烯酸、人造或塑膠修復材料可充份修復牙齒，則齒冠或齒套等其他修復物視為可選。

- 用合成樹脂或丙烯酸修復後牙，視為可選。
- 僅允許微觀充填的非化妝品類樹脂修復。
- 僅當修復後的牙齒存在缺陷及有明顯的疾病狀況 (如復發性齲齒或牙齒斷裂)，並認為屬牙科醫療上必需時，更換修復材料方可獲承保。

僅當能夠提供病理學證明時，手術拔除阻生牙方屬承保福利。

根管治療 (包括牙管培養)，僅限於以下情況：

- 僅當臨床跡象或 X 光片顯示有膿腫出現及/或病人表現出症狀時，根管重新治療方屬承保福利。
- 取出或重新治療銀尖、過量填充、填充不足、填充不完整或牙管中殘存斷裂儀器，如缺乏病理學的證據，則不屬承保福利。
- 潔治及根面平整、齒齦下括除術，僅限連續 12 個月內五次象限治療。

齒冠限制如下：

- 除齒冠喪失機能外，每個裝置僅限每 36 個月更換一次。
- 12 歲以下兒童的福利，僅限於丙烯酸齒冠或不銹鋼齒冠。若選擇其他類型的齒冠作為 12 歲以下兒童的可選福利，則承保的牙科福利水平將為丙烯酸齒冠的福利水平。
- 僅當牙齒中並無足夠的保持力容納填充物時，齒冠方可獲承保。例如，牙齒貼近面頰的一面或貼近舌部的一面破裂或損壞，致使無法容納填充物。
- 第二個雙尖齒後的鑲面，視為可選。將就澆鑄整個齒冠提供補貼。

固定橋限制如下：

- 僅當部分無法令人滿意地得到修復時，才可使用固定橋，此情形視為可選治療。
- 當 16 周歲以上的病人有必要更換缺失的恆前牙，而病人的口腔健康和一般牙科狀況允許時，固定橋方獲承保。對於 16 周歲以下的病人，則視為牙科治療可選項。如果對 16 周歲以下的會員進行了此項治療，申請人則須支付固定橋費用和空間維持器費用之間的差額。
- 當支柱牙健康正常，而僅出於支援假牙之目的鑲嵌齒冠時，用於更換缺失的後牙的固定橋則視為可選福利。

- 當**固定橋**與局部假牙位於同一牙弓上時，其為可選福利。
- 僅當對透過修復無法獲得滿意時，**更換現有固定橋**方獲承保。

每個牙弓僅允許五顆齒冠或齒橋。僅在全牙整復手術時才可提供第六顆，並視為是可選治療。

假牙（全下頷、全上頷、上頷局部、下頷局部）、牙齒、掛環、假牙修復、調整、複製、組織修整（每顆假牙兩次）及應力緩沖器的限制如下：

- **局部假牙**在連續三十六（36）個月內不能更換，除非：
- 因**缺失自然牙**而無法添加或更換現有的局部假牙，或
- **假牙無法令人滿意**且治療後仍不滿意。
- 若牙弓修復獲得滿意，則**局部假牙的承保福利**僅限於鑄銻或丙烯酸假牙的費用。若病人和牙醫選用更精緻或更精密的裝置，而牙弓修復未能獲得滿意，則申請人將負擔所有額外費用。
- 當同一牙弓兩面的牙齒均缺失時，認為應採用**可移除局部假牙**進行充分修復。這種情況的其他治療均視為可選。
- **全上頷及/或全下頷假牙**在連續三十六（36）個月內不得更換，除非現有假牙未能令人滿意且透過重襯或修復仍不滿意。
- **全副假牙的牙科承保福利**僅限於標準程序的福利水平。如果病人和牙醫選擇更具個性化或更專業的治療方法，則申請人將負擔全部額外費用。
- **重襯或更換底床的門診服務**，每個牙弓於連續十二（12）個月內僅可享受一次。

僅當墊板用作兒童的前牙空間維持器，及在康復期間用來更換成人的已拔前牙時，**墊板**方屬才在福利範圍之內。

M. 牙科福利投訴

如果您對所接受的牙科**服務**有任何疑慮或要進行投訴，請於週一至週五上午 6:00 至下午 5:15 撥打 **(877) 580-1042** 與 Delta Dental 的客戶服務代表聯絡。**若要在線上遞交投訴**，請瀏覽 Delta Dental 的網站 <http://www.deltadentalca.org>。

1. 請在主功能表選擇「聯絡我們」，
2. 請選擇「所在的州、縣及當地牙科計劃」，
3. 在「提出投訴」下，請選擇「病人投訴表」。

如果會員欲就 Delta Dental 提供的**服務**進行投訴，亦可撥打 **(415) 547-7800**（本地）或 **(800) 288-555** 與 San Francisco Health Plan 聯絡。

若對您的網絡內牙醫提供的服務有任何疑問，請首先與您的牙醫協商。若仍有疑慮，請致電 Delta Dental 的「客戶服務部」。如適當，可為您做出安排，由您所在區域內的另外一名牙醫進行檢查。若該牙醫認為應該更換或校正，Delta Dental 將與先前的牙醫協調，要求其更換或校正此服務，而您無需支付額外費用。若為後一種情況，您可自由選擇其他網絡內牙醫，接受全額福利。

服務代表將盡力立即解決問題，但是，有時調查和收集資料需要多於一天的時間。在這種情況下，服務代表將在 30 天內與您聯絡，並將審查結果告知您。如欲提出投訴，請聯絡 Delta Dental 「客戶服務部」代表或您的網絡內牙醫診所。投訴表格可向 Delta Dental 「會員服務部」索取、或從 Delta Dental 的網站下載或向您的網絡內牙醫診所索取。

Delta Dental 「客戶服務部」代表將詳細解釋投訴說明及程序。網絡內牙醫工作人員亦可協助您填寫並遞交投訴表格，但我們誠摯建議您聯絡 Delta Dental 「客戶服務部」，以確保正確填寫表格。

若您以書面方式提出申訴，請將團體名稱和編號 SF60、會員姓名、會員身份證號及電話號碼附於所有信函中。您亦應提交一份治療表格副本（可向您的牙醫索取）及任何其他有關資料。Delta Dental 的地址和電話如下：

Delta Dental-Healthy Kids

P.O.Box 537010

Sacramento, CA 95853-7010

免費電話：**(866) 212-2743**

Delta Dental 將在接獲投訴後五（5）個工作日內確認收到投訴。解決方法將自您提出投訴後 30 天內作出。如要提出投訴，可採取下列任一方法：

- 填妥投訴表，並寄至 Delta Dental 「會員服務部」，
- 撥打免費電話 **(866) 212-2743** 聯絡 Delta Dental Healthy Kids 「客戶服務部」代表，並陳述您的投訴，
- 亦可瀏覽 Delta Dental 網站 <http://www.deltadentalca.org>，在線上遞交投訴意見。或者，
- 親自到您的網絡內牙醫診所索取投訴表。牙科診所工作人員可協助您填寫投訴表。

您將收到 Delta Dental 就相關投訴的處理結果寄來的信函。

如果您的投訴涉及對病人健康的嚴重及迫近威脅，請致電 Delta Dental「客戶服務部」，並說明您要提出緊急投訴。您的緊急投訴將獲得優先處理，並自接獲投訴之日起三（3）個工作日內予以解決。

若您的投訴涉及牙科服務，請先撥打免費電話 (866) 212-2743，聯絡 Delta Dental，並採用其投訴程序。但是，您若在提出投訴後 30 天內需要協助，而 Delta Dental 未能滿意解決您的投訴問題，或您對 Delta Dental 的投訴處理結果不滿意，則可依照「綜合承保說明與披露表」第 15 節所述聯絡「醫療保健管理部門」(Department of Managed Health Care)，亦可採用 San Francisco Health Plan 所指定的投訴程序。

11. 眼科福利

A. 眼科福利

眼科福利透過 Vision Service Plan (眼科服務計劃，簡稱 VSP) 提供。VSP 及其醫療提供者網絡，可為由 Healthy Kids 計劃承保的會員提供專業眼科護理服務。如果需要 VSP 醫生提供眼科福利，請致電 (800)877-7195 聯絡 VSP，或直接與 VSP 醫生聯絡。若您符合服務條件，VSP 將向給予該醫生福利授權。如果收到該授權，並在授權到期日之前接受服務，服務將獲承保。若您未獲授權而接受 VSP 醫生或網絡外醫療提供者提供的服務，您將自行承擔全部醫療費用。

若您沒有 VSP 醫生名單，請撥打 (800) 877-7195 聯絡 VSP 或撥打 (415) 547-7800 (本地) 或 (800) 288-555 聯絡 SFHP，索取名單副本。以下是您的獲承保眼科福利清單：

繳納適用檢查共付金後，可享受年度眼科檢查全額承保，以確定眼部是否存在問題或異常情況。年度檢查包括：

- 既往病史
- 視覺系統的健康狀況評估
- 屈光狀況評估
- 雙眼機能測試
- 診斷與治療計劃（如需）
- 鏡片 — 繳納適用材料共付金後，基礎鏡片可獲全額承保。會員醫生將根據會員的視力狀況指定必要的鏡片。鏡片僅限於每十二（12）個月內一次。

- 鏡框。繳納適用材料共付金後，VSP 將就您購買的鏡框提供 \$75 的鏡框補貼。鏡框僅限於每十二（12）個月內一次。

隱形眼鏡。VSP 將針對檢查費用、隱形眼鏡評估費及材料提供 \$110 的補貼。補貼將代替所有福利，包括檢查費和材料費。超出補貼金額的所有費用，由會員承擔。鏡片僅限於每十二（12）個月內一次。

弱視。限制條款：向視力問題嚴重以致於配戴常規眼鏡亦無法得到校正的會員提供弱視福利。該福利要求獲得 VSP 的事先授權。獲得事先授權後，應提供補充測試和補充護理，包括對改善視力屬必要的或適當的弱視治療。弱視福利包括：

- **輔助測試：**
無共付額；及
- **輔助護理：**網絡外醫療提供者提供的弱視福利將依照 VSP 向醫療提供者（該提供者屬於 VSP 獲准共付額或此福利的專家小組內）支付的數額獲得償付。

共付金：

欲知共付額之詳情，請參閱「Healthy Kids 計劃福利摘要表」第 17 頁之「眼科檢查/用品」一節。

- 在眼科檢查時支付檢查共付額
- 材料共付額（僅限鏡框及鏡片）
- 弱視福利提供的輔助護理

B. 眼科福利排除項目與限制條款

眼科服務福利不包括：

- 不必要或不適當的福利。
- 未依照該會員的眼科計劃的規則及政策獲得的福利。
- 視力訓練。
- 左右眼異像症鏡片。
- 平光鏡，屈光度低於 +/- .38。
- 兩付眼鏡代替雙焦點，除非醫療上必要並獲得眼科計劃的事先授權。
- 更換或修補丟失或損壞的鏡片或鏡框。
- 眼睛的醫學或外科治療。
- 勞工保險保單為該會員承保的服務或材料。
- 工作條件所需要的眼科檢查或任何矯正眼鏡。
- 任何其他團體福利就眼科護理提供的服務和材料。

與下列各項相關的專業服務或材料無承保福利：

- 混合鏡片（無明顯分界線的雙光眼鏡）。
- 隱形眼鏡（上文指定者除外）。
- 特大鏡片（按照處方要求，比標準鏡片大）。
- 漸進多焦點鏡片。
- 鍍膜或超薄鏡片。
- 紫外線防護鏡片。
- 其他可選整復程序。
- 光致變色或彩色鏡片。

C. 付款責任

會員就眼科福利承保的服務向 VSP 醫生支付共付額。VSP 將依據與醫生簽訂的協議直接償付 VSP 醫生。

D. 網絡外眼科服務條款

網絡外無眼科福利。

E. 眼科索賠上訴

若會員提出的部分或全部索賠遭拒絕，VSP 將書面通知會員其拒絕原因。收到通知後一百八十 (180) 天內，會員可以口頭或書面形式向 VSP 要求複核被拒絕之決定。聯絡 VSP 時，會員應說明其認為索賠被錯誤拒絕的理由，並提供會員希望 VSP 審閱的任何相關文件。VSP 將複核此索賠要求，為會員提供機會審閱有關文件，並遞交用以支援其索賠要求的任何聲明、文件或書面論據。VSP 的決定，包括該決定所依據的具體理由，或關於 VSP 預計作出決議的日期的通知，將在收到複核請求後 30 天內提供，並以書面形式告知會員。

若會員選擇不採用 VSP 的投訴程序，會員可依照「綜合承保說明 / 披露表」第 15 節「投訴及上訴程序」中的指示向本保健計劃提出投訴。

F. 眼科福利投訴

會員如欲就 VSP 提供的服務提出申訴，請撥打 (800) 877-7239 聯絡 VSP 「客戶服務部」。若 VSP 未能為您解決投訴問題，您可撥打 (415) 547-7800（本地）或 (800) 288-555 與 San Francisco Health Plan 聯絡，尋求其他協助。請參閱「綜合承保說明與披露表」第 15 節「投訴及上訴程序」。

G. 資費

對於非預防性服務，會員須在接受服務時，向醫生或醫療服務提供者支付最低收費（共付金）。共付金的具體數額載於「福利摘要」中。本計劃無自付額，獲承保的任何健康福利不設終生財務福利上限。

H. 眼科福利計劃變更

Healthy Kids 計劃或 SFHP 可隨時變更、取消或停止福利、排除項目及限制條款，但 SFHP 需至少提前三十一 (31) 天向會員發出書面通知。在該等變更或取消的生效日期之後提供的任何服務或用品，將根據該等變更提供相應福利。任何福利概不存在既得權利，即使該福利在變生效日期之前開始提供亦然。在任何福利修改、限制條款、排除項目或取消生效日期之後提供的服務或用品，將根據該等修改、排除項目或取消提供相應福利。

12. 排除項目及限制條款

A. 一般排除項目及限制條款

只有依照本文件規定之程序（包括任何授權要求、轉介以及由會員的主治醫生所作的協調）獲取的服務才獲承保。

附註：除非是醫療上必要的，否則服務不獲承保。醫生或其他醫療提供者可指定、指示、建議或批准某項服務或用品，並不意味著該服務本身就是，或使其成為醫療上必需的服務，即使未明確作為排除項目或限制列出。SFHP 不承保非醫療上必需之所有服務。

B. 具體排除項目及限制條款

某些服務受一定限制，並在福利說明及「福利摘要」中列明。本節下文中列出的其他服務，概不包括在此承保範圍內。

- 針灸及脊柱按摩並非承保福利。
- 以住院或日間護理方式提供的酒精中毒治療及康復服務，不論是否為法庭命令，但住院解毒除外。
- 無需處方的避孕藥或避孕裝置，除非病人的計劃內醫療提供者認為本計劃指定為承保或首選的方法均在醫療上不適用於該病人。
- 便利用品，如電話、電視、客用碟及個人衛生用品。
- 整復手術，僅出於改善容貌之目的而改變或重塑正常身體結構的整復手術。
- 主要為監護、保養、家居護理或休息，或為控制或改變個人環境，而在家中或醫院提供的服務或在健康機構住院或分娩所附帶的監護服務。
- 以住院或日間護理方式提供的毒癮或藥物濫用治療或康復，但因醫療上必需而清除體內有毒物質者除外。
- 耐用醫療設備，不包括承保的舒緩或便利產品；一次性用品（造瘻術袋及導尿管和符合 Medicare 承保指引的用品除外）；

- 練習及衛生設備；*實驗性*或研究性設備；非醫療裝置（如桑拿浴及升降梯），或對家居或汽車進行的改造；豪華設備；超過一台以上之相同功能設備。糖尿病設備與用品依照第 9 節 SFHP 福利所述獲承保。
- 實驗性護理**，藥品指定用途與美國聯邦「食品與藥品管理局」批准的市場用途不同者除外，惟須符合「加州健康及安全法」第 1367.21 一節之各項條件。若因治療的實驗性或研究性導致服務請求遭拒絕，如「健康及安全法」第 1370.4 節所述，您可立即透過 IMR 程序將此決定提交「加州醫療保健管理部門」(DMHC) 審核。病例未經 DMHC 的 IMR 程序聆訊前，您無需參加本「計劃」的投訴程序。您可以直接向 DMHC 申請參加 IMR 程序。
 - 定期足部護理**，包括老繭、雞眼削割或切除，趾甲修剪以及足部矯正，預防或治療糖尿病相關的併發症所需的手術或理療鞋除外。
 - 助聽器和服務**，包括購買電池或其他輔助設備，初次助聽器購買條款承保的設備及超過為糾正聽力損失所需規格的助聽器除外。不包括更換助聽器部件、36 個月內助聽器多次修理，以及手術植入的助聽裝置。
 - 家居/汽車改良**或住房、物業或汽車的任何修改或附加裝置，包括斜道、升降梯、電梯、游泳池、空氣過濾系統、環境控制設備、水療、熱浴或汽車手動控制。
 - 不孕治療**，如體外受精、G.I.F.T。（配子輸卵管內植入）或任何其他形式的導入受精、人工授精、或附帶於或產生於代孕母親的程序或服務的**服務**，均不屬於承保**服務**。
 - 學習及自我改進計劃**，包括多動綜合症、學習障礙，或有關或附帶於閱讀、職業、教育、休閒、藝術、舞蹈或音樂治療的行為問題、體重控制或鍛煉計劃。
 - 長期護理**，包括在**專業護理機構**接受長期護理（除非 SFHP 確定其費用較低）、可成為承保福利的獲滿意替代方法。短期**專業護理機構**及**寧養護理**均獲承保。
 - 非專業護理**指由家庭成員或非持照人員進行或在並無持照護士在場監督的情況下可安全及有效進行的護理，但針對**寧養護理**獲授權的家政服務除外。
 - 除非 SFHP 認為**醫療上必需**，肥胖症包括**病態肥胖手術**。
 - 當接受移植者並非會員時，就捐贈人移植服務向會員提供的**器官捐贈服務**。
 - 矯正裝置/其他用品**、矯正鞋（用於糖尿病治療者除外）、彈性支架（請參見第 34 頁的**矯形器**和**修復器械**的排除項目）。一次性醫療用品，家庭檢測裝置、舒緩物品、環境控制設備、練習設備、自助/教育裝置、家庭監控設備、任何類型的通信器、語音。
 - 非處方藥、用品及裝置，如空氣過濾器或**非處方藥品**、維他命、礦物質、食品添加物、或特殊食品或營養添加物，但診斷苯丙酮酸尿症（PKU）除外。在疼痛管理中心分娩，以治療或治癒慢性疼痛。對於難以治癒的癌症疼痛，或在**醫療上必需**時對**晚期疾病**的病人進行的牽引及疼痛管理藥物治療，SFHP 對 SFHP 醫院提供的疼痛管理**服務**進行承保。
 - 為許可、僱用、保險、入學、參加娛樂活動、或法庭命令或旅行所需的**體檢**及免疫接種，惟預防性醫護服務所規定的常規體檢及免疫接種計劃除外，請參閱第 29 頁。
 - 在**美國以外獲得的**服務****，但急診、緊急服務或**獲授權服務**除外。
 - 就中性人手術所進行的**性轉換手術**（變性手術）除外。與變性手術併發症相關的、**醫療上必需**的服務屬於承保福利。
 - 因非身體相關的性功能障礙引起的**性功能障礙**，包括本節所述**不育治療**不包含的所有**服務**，以及陰莖植入物設備及手術，及相關服務，但對於非精神疾病而言，陰莖設備及手術為**醫療上必需**時除外。
 - 有關延緩或改變皮膚老化影響的診斷及治療的**皮膚老化治療**。
 - 藥物濫用** 因藥物濫用住院（無論是否為法庭要求），但**醫療上必需**的急性藥物戒癮除外，請參閱第 35 頁。
 - 醫療運輸之外的其他**交通運輸**，請參閱第 36 頁。
 - 輸精管切除及輸卵管結紮惡化，或重復進行輸精管切除及輸卵管結紮**（除非因初次輸精管切除術及輸卵管結紮術失敗），或由此造成的不孕。本「計劃」對治療因逆轉或絕育手術而引起的併發症的**醫療上必需**之服務予以承保。

13. 協調福利與第三方責任

A. 福利協調

為避免就相同服務重複支付費用，如果會員有資格從其他支付者獲得福利，本「計劃」將協調其福利與其他支付者的福利。若根據下列任何條件，SFHP 會員有資格享受福利，則 SFHP 的福利責任應扣減已支付的福利金額或所提供的服務的合理價值，而無需由會員承擔任何費用。若會員有資格獲得下列其他福利，將應進行福利協調：

- 會員有權從任何其他保險人、保健服務計劃或工會保健信托基金所獲得的福利。
- 任何其他聯邦或州政府機構（包括 CCS）或有其他縣或其他行政分區提供的福利，包括退伍軍人事務部或國防部機構提供的與兵役有關的疾病的任何服務，但該人士不得為現役人員。
- 免費或無需付費的福利。
- 因工傷賠償要求所提供的福利。
- 與任何完全殘障疾病、疾病或損傷直接相關的治療，並且依據訂明醫院、醫療、手術費用或服務福利的合約或保單，會員獲承保的福利。

附註：即使您有其他承保，但 SFHP 僅承保由 SFHP 醫生提供，且根據 SFHP 規則獲得授權的福利。

B. 第三方責任

若會員因他人（第三方）的作為或不作為而受傷，則 SFHP 應就因該損傷所需的服務，僅在符合下列條件時向會員提供福利：

- 會員同意在收到賠償金後（無論透過法律訴訟、和解或其他途徑）立即按醫生常規收費及法律規定，向 SFHP 償付所提供福利的合理現金價值。
- 向 SFHP 提供留置權，價值等同於 SFHP 所提供福利，而款項不超過醫生常規收費或 SFHP 實際支付款額的 80%。留置權可提交予第三方、第三方代理人或法院。

SFHP 就追討付款而代表可享受本「計劃」醫療服務的會員提出的所有留置權應符合民法典第 3040 章。

14. 福利變更、終止及取消

A. San Francisco Health Plan 變更福利及資費的權利

San Francisco Health Plan 保留變更 Healthy Kids 計劃福利及收費的權利。會員將在福利或資費變動的生效日期前至少三十（30）天內獲得通知。

B. 取消會員資格

SFHP 將在取消會員資格的生效日期之前，至少提前 15 天向會員發出書面通知，但因會員以欺詐手段使用 Healthy Kids 計劃之福利而被取消會員資格的情況除外。Healthy Kids 計劃的承保不會早於寄發取消通知之日後 15 日終止。若發生以下任何情況，應取消會員參與此計劃的資格：

- 該健康計劃確定會員不再符合條件
- 會員已滿 25 歲。因該原因而導致的資格終止將於會員年滿 25 歲當月最後一天生效。
- 該會員年度保險費在繳費到期日後連續三十天未支付。因該原因而導致的資格終止應從發出未付款通知之日起計 45 日後生效。
- 該會員或其法律代表提出書面請求。因該原因而導致的資格終止將於提出請求當月月底生效。
- 申請人或會員為了證明某人具有參加本保健計劃的資格，蓄意提供虛假陳述，或者透過虛假、重大誤導性或欺詐資料、作為或不作為，已獲得或試圖獲得服務。因該等原因而導致的資格終止應於向會員寄發通知時生效。
- 會員或申請人允許非會員使用會員身份證，以獲得服務，或透過其他方式允許他人以欺詐或欺騙方式使用本保健計劃的服務或設施。因該等原因而導致的資格終止應於向會員寄發通知時生效。
- 會員或代表會員的申請人未在年度資格審核期間提供資格復核所需的資料。因該原因而導致的終止應於承保一年後生效。
- 會員身故。因該原因而導致的終止應於提出請求當月月底生效。
- SFHP 終止該計劃。因該原因而導致的資格終止應在向會員寄發有關該計劃終止通知之日起至少 90 天後生效。

因未付款而終止

因未支付規定的年度保險費而終止會員資格之前，若在繳費到期日後 30 天內未收到付款，SFHP 將向該會員發出「未付款通知」。「未付款通知」將告知該會員，若不付款，該會員將在自寄發此「未付款通知」之日起 45 天後被取消會員資格。若本「計劃」在寄發此「未付款通知」後 30 天未收到付款，則本「計劃」將發出取消通知。資格取消通知將告知該會員，其於 Healthy Kids 計劃下之承保將於當月最後一日（但自寄發此取消通知之日起不少

於 15 日) 上午 12:00 終止。通知應明確表明，因何取消會員資格，資格終止的生效日期，以及申請人或其他負責人就資格終止生效日期之後提供的服務所承擔的財務責任。

通知應採用書面形式，並以美國普通郵件方式送達本計劃所記錄的申請人的當前地址。被終止資格的會員可以要求本「計劃」複核此資格終止決定。若您已被終止會員資格，並且希望審核本計劃的決定，請撥打 (415) 547-7800 或 (800) 288-555，聯絡「客戶服務部」。會員服務代表將為您提供協助。

因未付款而被終止會員資格的會員可重新申請承保。若要恢復承保，SFHP 要求支付全年保險費或提供保險費補助（若符合條件）。僅因「超齡」而被終止會員資格的 24 歲以上的會員不符合重新申請條件。

C. 退還保險費

若在已收到付款期間的最後一天前會員終止資格，則本「計劃」將在 30 天內，根據本「保健計劃」收到付款的任何未屆滿期間，退還給申請人按比例計算的已支付給「保健計劃」的部分保險費。

D. 個人的取消權利

Healthy Kids 計劃會員可提前 31 天發出書面通知，隨時取消會員資格。

E. 由「醫療保健管理部門」審核

「加州醫療保健管理部門」負責監管醫護服務計劃，包括本「計劃」的註冊及資格終止決定。宣稱因會員的健康狀況或對健康服務的要求而已被取消會員資格或尚未續期的申請人或會員，可要求該部門予以複核。「醫療保健管理部門」提供免費電話 (888) HMO-2219，以獲取與健康計劃有關的申訴。聽力或語言障礙者可撥打加州轉接服務的免費電話 (800) 735-2929 (TTY) 或 (888) 877-5379 (TYY)，以聯絡該部門。該部門的網站 (<http://www.hmohelp.ca.gov>) 載有表格及線上指引。

15. 投訴及上訴程序

A. 投訴程序

我們鼓勵會員首先向其醫生診所員工投訴，以直接解決問題。如果此方法未能解決問題，或您希望立即提出申訴，請儘快通知 SFHP。本保健計劃可非正式地或稍後解決您的問題或解答您的疑問。您亦可索取一份完整的申訴/投訴協定副本。請撥打 (415) 547-7800 (本地) 或 (800) 288-555，聯絡「客戶服務部」，索取副本。

投訴或上訴是您的權利，並將予以保密。若您進行投訴或上訴，SFHP 不會歧視您或取消您

參加本計劃的資格。此外，您的醫生不得因您提出投訴，而拒絕或終止醫護服務。

請注意：健康計劃的所有會員均有權在投訴或上訴之前、期間或之後向「醫療保健管理部門」提出申訴。如欲瞭解有關「醫療保健管理部門」的更多資料，請參閱第 46 頁「向醫療保健管理部門申訴」一節。

提出投訴

若要就保健服務或福利條款進行投訴，您可撥打 (415) 547-7800 (本地) 或 (800) 288-555 聯絡「客戶服務部」，或將書面投訴寄至：

San Francisco Health Plan
201 Third Street, 7th Floor
San Francisco, CA 94103

申訴表格及會員投訴程序可向 SFHP、您的醫療提供者的診所或醫療團體索取，或從 SFHP 的網站 www.sfhf.org 下載。

申訴/投訴程序

提出投訴或申訴的步驟如下：

第一步：透過電話、遞交書面材料或親自遞交等形式提出申訴。若需，SFHP 投訴協調員可就申訴為您提供協助。

第二步：SFHP 將在五個公曆日內，向您寄發信函，以確認收到您的投訴。該信函亦將為您提供有關投訴程序及 SFHP 會員的權利的資訊。

第三步：SFHP 將在 30 個公曆日內，致函告知我們建議的解決方案。若您在 30 個公曆日內未收到 SFHP 的信函，或您不接受 SFHP 建議的解決方案，您可要求 SFHP 舉行上訴聆訊或按照第 45 頁 B 章所述方式立即聯絡「醫療保健管理部門」。

若因某種原因，您的郵件因無法送達而被退回，而且 SFHP 無法透過電話聯絡您，則 SFHP 將無法繼續受理您的投訴，直到與您取得聯絡為止並將暫停您的投訴程序。然而，若 SFHP 在收到投訴六個月內與您取得聯絡，SFHP 將開始受理您的投訴。若 SFHP 無法與您取得聯絡，則將在六個月後終止受理投訴。

我們歡迎您在投訴與上訴過程中，隨時就如何解決問題提出建議。

無論是否提出二級上訴，SFHP 必須在 30 日內完成所有投訴程序。如果我們在 30 日內未解決您的投訴問題（不管程序進展如何），您可以撥打 (888) HMO-2219 或 TDD 專線 (877) 688-9891 立即聯絡「醫療保健管理部門」。

B. 上訴聆訊

若您對 SFHP 解決投訴的方式不滿意，您可向 SFHP 提出上訴，或立即撥打 (888) HMO-2219 或 TDD 專線 (877) 688-9891 立即聯絡「醫療保健管理部門」。

第一步：您可透過書面方式、電話方式或親自造訪，要求與 SFHP 舉行上訴聆訊。投訴協調員可協助您提交上訴；如需，您還可以向律師尋求協助。

第二步：投訴協調員將安排上訴聆訊。您會收到一份包括聆訊日期、時間和地點的通知單。您或您的律師可以在聆訊期間提出有關上訴的其他證據。上訴聆訊預定將在提出上訴後七個公曆日內進行。聆訊委員會複核所有與投訴相關的記錄，並當面聽取會員和「保健計劃」的陳詞。

第三步：聆訊後，將就該投訴作出判決。聆訊委員會將告知投訴協調員該判決。投訴協調員將在三個工作日內致函告知上訴結果。

若您對聆訊委員會提出的建議不滿意，或者若自您首次提出初始投訴起計已超過 30 日，則可以向「醫療保健管理部門」提出上訴。

C. 快速醫療審查及上訴

若要提交緊急投訴，您可要求本計劃在 72 小時內審查您的投訴或上訴。緊急投訴指若延遲醫療護理，將對您的健康立即構成嚴重威脅，包括且不限於失去生命、肢體或喪失重要的身體功能，或劇烈疼痛。

若要提出緊急投訴，請撥打 SFHP 電話 (800) 288-555 或 (415) 547-7800，告知您要提出緊急投訴。SFHP 會立即告知您有權聯絡「醫療保健管理部門」；您可以不啟動 SFHP 投訴程序，而直接聯絡「醫療保健管理部門」尋求協助。有關如何聯絡「醫療保健管理部門」的資訊，請參閱以下 H 節。

若您向 SFHP 提出緊急投訴，我們會在 72 小時內作出決定。

D. 會員配合投訴程序

為盡快解決會員投訴，SFHP 可要求會員提供資料或準許公佈醫療記錄。SFHP 要求會員儘快對要求作出回應。

E. 信函郵寄地址

書面投訴或與會員投訴相關的任何通訊或資訊應郵寄或送達至：

投訴協調員
San Francisco Health Plan,

201 Third Street, 7th Floor,
San Francisco, CA 94103

F. 對涉及有爭議醫護服務的投訴之獨立醫療審查

若您認為 SFHP 或其他醫療團體錯誤地拒絕、修改或延遲您的醫護服務，您可以向「醫療保健管理部門」就該具有爭議的醫護服務提出「獨立醫療審查」(IMR)要求。在出現以下任何情況六個月內，您可申請 IMR。如果會員決定不參加 IMR，可能會導致其喪失就爭議醫護服務向本計劃提出法律訴訟的法定權利。

IMR 程序是其他現有程序或賠償(如投訴或上訴)的補充。IMR 是免費程式。您有權提供相關資料，以支持「獨立醫療審查」請求。

SFHP 或醫療團體須提供「獨立醫療審查」申請表，以及拒絕、修改或延遲醫護服務的任何投訴解決方法信函。將「獨立醫療審查」申請書提交給「醫療保健管理部門」後，「醫療保健管理部門」將審查該申請書，以確認：

1. 您的醫生已建議您使用醫療上必需的保健服務，或 (B) 您已接受醫療提供者認定屬醫療上必需的緊急護理或急救服務，或 (C) 您已經接受醫生的診斷或治療，並就此診斷或治療要求進行「獨立醫療審查」；
2. 全部或部分依據該等醫護服務並非醫療上必需之決定，有爭議的醫護服務被 SFHP 或您的醫療團體拒絕、修改或延遲；
3. 您已向 SFHP 或醫療團體提出投訴，該有爭議的決定已獲支持認，或 30 日後投訴仍未獲解決。如果您的投訴要求開展快速審查，您可立刻告知「醫療保健管理部門」。在特別及強制情況下，DMHC 可豁免您遵循 SFHP 投訴程序的規定。

若您的情況符合「獨立醫療審查」之條件，則該爭議將提交給醫療專科醫生，由他/她獨立判定該護理是否屬醫療上必需。您將收到一份評估報告。如果「獨立醫療審查」判定該服務為醫療上必需的，則 SFHP 或您的醫療團體須提供該等醫護服務。

對於非緊急情況，「醫療保健管理部門」指定的「獨立醫療審查」機構必須在收到「獨立醫療審查」申請及其他相關文件後 30 日內作出決定。對於即刻或嚴重危及健康的緊急情況，包括但不限於：劇烈疼痛、可能失去生命、肢體或主要身體功能，或健康會立刻或嚴重惡化，「獨立醫療審查」機構必須在三個工作日內作出決定。

如需「獨立醫療審查」程序的更多資料，或欲申請舉行「獨立醫療審查」，請撥打 (415) 547-7800 (本地) 或 (800) 288-555 與「客戶服務部」聯絡。

G. 實驗性/研究性「獨立醫療審查」

若您的醫生向您推薦藥物、裝置、程序或其他治療方法，並提供書面文件證明該等治療比其他現有標準治療更加有效，或若您和您的醫生根據恰當的文獻資料，申請另外一種比任何現有標準治療更加有效的治療方法，則您可以申請實驗性/研究性「獨立醫療審查」(IMR)。

若您的醫生確定，若不立即進行建議的實驗性/研究性治療，療效將大幅降低，則在申請立即「獨立醫療審查」(IMR)後七天內必須作出審查裁決。

SFHP 將書面通知您，您有機會在拒絕承保的決定作出後五 (5) 個工作日內，就拒絕提供實驗性/研究性治療的決定申請獨立醫療審查。

您在向「醫療保健管理部門」申請實驗性/研究性「獨立醫療審查」之前，不必參加 SFHP 的投訴程序。您可以立即聯絡「醫療保健管理部門」，申請「獨立醫療審查」，SFHP 將提供協助。

H. 向「醫療保健管理部門」提出申訴

「加州醫療保健管理部門」(California Department of Managed Health Care, 簡稱 DMHC) 要求我們告知會員以下事宜：

「加州醫療保健管理部門」負責監管保健服務計劃。如果您要對健康計劃提出投訴，應首先致電您的健康計劃，電話：(800) 288-5555 或 (415) 547-7800 或 TDD 電話：

1-888-883-7347，並在聯絡「醫療保健管理部門」前，執行保健計劃投訴程序。使用此投訴程序並不會妨礙您享有的任何潛在的合法權利或賠償。若您的投訴涉及急診、或您的健康計劃仍未妥善解決、或超過 30 天後未獲解決，可致電 DMHC 尋求協助。您亦可申請「獨立醫療審查」(IMR)。若您符合申請「獨立醫療審查」的資格，則「獨立醫療審查」程序將對健康計劃就建議的服務或治療的醫療必要性作出的醫療決定、本質上為實驗性或研究性之治療的承保決定、以及就急診或緊急醫療服務的費用爭議進行中立審查。DMHC 亦提供免費電話 (888) HMO-2219，並為聽力或語言障礙者提供 TDD 專線 (877) 688-9891。DMHC 網站 <http://www.hmohelp.ca.gov> 載有申訴表、「獨立醫療審查」(IMR) 申請表及線上指引。

I. 爭議的仲裁

若會員與 SFHP 之間存有任何爭議或爭論 (醫療過失索賠要求除外)，且該爭議或爭論超出小額索償法院的司法管轄權，則會員和本「計劃」應透過最終及具約束力的仲裁解決爭議。仲裁必須在加州 San Francisco 市內進行。若會員將就同一事件提起民事訴訟，則該會員應

在加州法律 (包括但不限於適用的侵權索賠法案) 規定的適用法例限制內透過書面通知向本「計劃」提出仲裁。

若會員索賠的總金額不超過 20 萬美元，則該爭議應在本「計劃」收到會員仲裁申請後 30 日內，由雙方選擇的單一仲裁人解決，或若雙方無法就單一仲裁人達成一致，則應依照「加州民事訴訟程序」第 1281.6 節規定的方法進行選擇。該仲裁人不具備作出理賠超過 \$200,000 的權限。

若會員索賠的金額超過 20 萬美元，在本「計劃」收到會員提出的仲裁申請後三十 (30) 個公曆日內，會員及本「計劃」應盡量就一名仲裁人達成一致。若雙方無法在此三十天內就一名仲裁人達成一致意見，則 SFHP 及會員將分別指定一名仲裁人，且兩名仲裁人將在收到會員的仲裁申請後三十 (30) 個公曆日內指定第三人擔任中立仲裁人。若雙方仲裁人未就中立仲裁人達成一致，或因任何原因未在會員申請仲裁後三十天內選定中立仲裁人，則可依照「加州民事訴訟程序」第 1281.6 節的規定選擇中立仲裁人。

除非本節另行規定，「加州民事訴訟程序」第三部分第 11 章關於仲裁的規定「爭議的仲裁」，包括第 1283.5 節中允許的擴展披露程序，均適用於會員與 SFHP 之間解決的所有爭議或爭論。雙方應在聆訊及提交事宜后儘快提交仲裁人的裁決及判決，最遲不得超過隨後三十 (30) 個公曆日。仲裁決定以書面形式呈列，指明勝訴方、裁決數額及其他裁決的內容，以及作出該裁決的原因。任何一方均可以將仲裁人作出的裁決遞交至有管轄權的任何法庭。仲裁人無權作出懲罰性損害賠償的裁決。各方分別承擔各自的律師費及費用。

中立仲裁人的費用，須由會員及 SFHP 平均分擔，但若會員經濟困難，則由本「計劃」承擔中立仲裁人的所有費用。會員可從「會員服務部」獲取請求本「計劃」負責承擔中立仲裁人所有費用的申請表。如果 SFHP 不同意承擔會員提出免除承擔中立仲裁人所有費用的請求，則最終決定由中立仲裁人作出。

各方放棄交由法庭陪審團解決爭議的憲法權利，而接受仲裁決定。會員申請仲裁，不影響其對於醫療過失索賠要求陪審團審判。

16. 其他條款

A. 公共政策參與

SFHP 是公眾資助的保健計劃。其「管理委員會」的會議面向公眾公開。本「計劃」已設立受益人委員會 (BC)，以就政策決策向管理委員會提供建議。該委員會的兩名成員亦為「管理委員會」的成員，而其中一名兼任

SFHP「質量改善委員會」(Quality Improvement Committee)的成員。SFHP 鼓勵其會員參與制定與 SFHP (及其僱員和員工)行為相關的政策,以確保為依賴本「計劃」設施的病人提供舒適、尊重及便利,向會員及其家人和公眾提供優質的醫護服務。如需「顧問委員會」及「管理委員會」成員的姓名,請撥打 **(415) 547-7800** (本地)或 **(800) 288-555** 向「客戶服務部」索取。若會員未來有興趣參與,請聯絡「會員服務部」。

B. 不可轉讓性

未經過 SFHP 書面同意,不得轉讓 SFHP 福利。

C. 獨立簽約人

SFHP 的醫生並非代理或 SFHP 的僱員,而是獨立簽約人。醫生可擔任與 SFHP 簽約的醫療團體的獨立簽約人。

在任何情況下,SFHP 均無需就向會員提供服務的任何人士的疏忽或不作為或不作為承擔責任,包括任何醫生、醫院或其他提供者或僱員。

D. 由合約期滿的醫療提供者提供的繼續護理

正在接受急性疾病、嚴重慢性疾病、懷孕(包括即時產後護理)、晚期疾病治療的會員,或者從出生至 36 個月大的兒童會員,或者已從目前已終止合約的醫生獲得外科或其他程式的授權(作為療程記錄的一部分)的會員,均可向被解聘的醫生請求在一定條件下繼續承保服務。合約已終止的醫療提供者必須同意付款率,並遵守適用於合約已終止的醫療提供者的 SFHP 合理政策與程序。若合約已終止的醫療提供者不同意付款率或不遵守 SFHP 的政策,則該會員將無法獲得合約已終止的醫療提供者提供的持續護理。若要獲取與請求合約期滿的醫療提供者繼續提供護理有關的資格標準、政策及程序的資料,請聯絡「客戶服務部」。

E. 非合約提供者向新會員提供的繼續護理

正在接受急性疾病、嚴重慢性疾病、懷孕(包括即時產後處理)、晚期疾病治療的新承保會員,或者從出生到 36 個月的兒童新承保會員,或者已就外科或其他程序獲得醫生(作為治療記錄過程的組成部分)授權的新承保會員,均可要求在本保健計劃為其提供的承保生效之時,為該會員提供服務的非合約醫生在特定情況下繼續提供承保服務。非合約提供者必須同意付款率,並遵守適用於合約已終止提供者的 SFHP 合理政策與程序。若非合約提供者不同意付款率或不遵守 SFHP 的政策,則該會員將無法獲得非合約提供者提供的持續護理。請聯絡「客戶服務部」,以獲取關於要求合約

期滿的醫生繼續提供護理的資格標準、政策及程序的資訊。

如需更多資料,請撥打 **(415) 547-7800** (本地)或 **(800) 288-555** 與「客戶服務部」聯絡。

F. 服務提供者的付款

SFHP 一般按照人數向其簽約醫療團體和簽約醫院支付款項。根據此方法,各醫療團體和醫院每月將獲得按指定給該醫療團體和醫院的會員人數支付的固定費用。相應地,每個醫療團體和醫院須就與 SFHP 簽訂的合約所承保的向指定會員提供的醫護服務費用承擔風險。

SFHP 透過按服務收費的方法向其他若干醫療提供者支付款項。簡言之,醫生按其向會員提供的服務獲得報酬。根據部分協議,本計劃規定,獲得服務費的醫療提供者只能獲取等於按人數收費所得款額的款項。若醫生超過該金額,則須向本「計劃」歸還多餘金額。若醫生獲得的款額少於其按人收費應獲得的金額,則本「計劃」將向醫生支付額外款項,以等於按人收費所得的款額。

雖然 SFHP 並未就醫院護理費用與醫療團體簽訂激勵協議,但醫院可與附屬醫療團體簽訂激勵協議。按照該激勵協議,醫院和醫療團體可共同分擔醫院服務費用,如果該服務費用低於固定金額,則醫療團體可獲得一筆獎金。如需關於醫療提供者付款的更多資料,請撥打 **(415) 547-7800** (本地)或 **(800) 288-555** 聯絡 SFHP 或致電您的主治醫生或醫療團體。

G. 資訊通知慣例

SFHP 遵循其「私隱政策實施細則」行事。根據聯邦法律 HIPAA (規管受保護健康資料的使用),我們已於 2009 年 4 月向您寄發此函。您可隨時聯絡本保健計劃的隱私官員索取此函的副本,電話:**(415) 547-7800** 或 **(800) 288-555**。

SFHP 可使用您的健康資訊,為您支付健保費用,以便您的醫生能為您提供治療或其他 SFHP 手術。您有權要求我們提供載明我們如何使用您的資料之政策的完整說明。除治療、付款或 SFHP 手術目的外,您亦有權查看您的病歷或要求限制我們使用或披露您的健康資料的方式。若要就本計劃使用您的健康資訊提出申訴,或要求我們提供隱私政策副本,請聯絡 SFHP 隱私官員。

未經病人授權,本「計劃」及其醫生不得故意共用、銷售、使用或披露與病人保健無關的任何醫療資料,惟法律強制規定的披露除外。每位處理醫療記錄的 SFHP 醫生必須為病人保密。

附註：您可索取載明有關 SFHP 為病歷予以保密的政策與程式的聲明。

H. 參與福利計劃

SFHP 有權解釋和說明保健計劃合約與「承保說明」的條款，並有權決定 SFHP 的福利。

SFHP 將行使其權利，以保護有權獲得本合約及「承保說明」所載之福利的所有人的利益。

I. 管轄法律

SFHP 之 Healthy Kids 計劃的承保受「加州諾克斯－基涅法」(California Knox-Keene Act)、
「加州健康和安法法規」第 2 部份第 2.2 章以及
「加州行政法典」第 28 章第 1300.43 至第
1300.826 節條例的規限。即使本「承保說明」
或保健計劃合約未包括此類規定，但「加州諾
克斯－基涅法」或該等規例要求納入本福利計
劃的任何規定均對 SFHP 具有約束力。

J. 自然災害、中斷和限制

若因超出 SFHP 合理控制範圍的原因，SFHP
或任何 SFHP 醫生未提供或未安排或延遲提供
服務，則 SFHP 概不對會員承擔任何責任。超
出 SFHP 控制範圍以外的原因包括自然災害、
戰爭、暴亂、涉及 SFHP 或其他保健人員的勞
動糾紛、民亂或傳染病。在此情況下，SFHP
對會員的義務應僅限於在自然災害或超出
SFHP 控制範圍的其他類似原因所施加的限制
內，善意提供或安排福利。

SFHP 承保的社區

