

**SAN FRANCISCO
HEALTH PLAN™**



Here for you

San Francisco Health Plan

承保說明與披露表

2017 年 1 月 1 日

HealthyWorkers HMOSM

San Francisco Health Plan 「承保說明與披露表」為您解答關於如何利用本計劃之疑問。

「綜合承保說明與披露表」僅構成本健康計劃之摘要。必須參閱健康計劃合約，以確定承保的確切條款及條件。有關更多詳細資訊，請參閱本小冊子的「承保說明」部分。本小冊子內容包括：

快速指南：入門指南，關於選擇您的主治醫生 (PCP)，獲取新健康計劃提供的護理服務，健康計劃服務和收費，解決問題，申訴和投訴的簡要概述。

福利摘要：一份協助您比較承保福利的圖表。

承保說明：您的健康計劃的條款與條件。

另外，承保說明還詳細介紹了 San Francisco Health Plan。

本文檔中對「Healthy Workers HMO」的所有引用均應包括 (i) 「按需雇員」，三藩市和縣的被歸類於「按需臨時免稅」工人的一類符合條件的雇員；(ii) 屬於 IHSS 公共機關的符合條件的雇員的居家支援服務工人 (簡稱「IHSS 工人」)；(iii) 屬於 IHSS 協會的符合條件的雇員的 IHSS 工人。

作為 Healthy Workers HMO 會員，您有權透過三藩市的醫療保健網路，即社區醫療網路 (CHN) 獲取醫療服務。CHN 醫療保健提供者與診所、三藩市總醫院及您的 Healthy Workers HMO 參與藥房瞭解您的醫療保健需求。

該新的《承保說明》小冊子包括健康計劃服務及有關如何獲取健康計劃服務的快速指南、《福利摘要》，及《承保說明》與《披露表格》。《承保說明》是 San Francisco Health Plan 與您的雇主簽訂的《集團協定》的摘要，並向您講述了您的健康計劃的條款與條件。如需瞭解確切的承保條款與條件，請與您的雇主聯絡。

本目錄中使用的一些詞彙有特定的定義。該等詞彙均為斜體。本目錄的第 6 章定義了這些斜體詞彙的意義。

《提供者目錄》含有我們的醫生與合約機構的資訊。

選取主治醫生 (PCP) 或您向其尋求服務的其他提供者時，務必經常參考您的《提供者目錄》。

如果您想瞭解 SFHP 福利的更多資訊，請於週一至週五的 8:30 am 至 5:30 pm 致電 1(415) 547-7800 或 1(800) 288-5555，與 Customer Service 聯絡。San Francisco Health Plan 的地址是：

P.O. Box 194247
San Francisco, CA 94119.

San Francisco Health Plan 會根據您的要求向您提供一份計劃合約副本。

SFHP 讓您能便利地獲得保健。

致電您的主治醫生 (PCP)：

- 進行預約
- 看專科醫生

致電 San Francisco Health Plan (SFHP)：

1(415) 547-7800 (本地) 或 1(800) 288-5555 (或電郵至 customerservice@sfnhp.org) 以：

- 更換您的主治醫生 (PCP)
- 獲取新會員 ID 卡
- 報告您的 PCP 或其他醫療保健服務出現的問題
- 獲取填寫處方的援助

下列情況下，致電 San Francisco Health Plan 的
護士諮詢專線 **1(877) 977-3397**：

- 如果您在上班時或下班後無法與您的醫生
取得聯絡
- 諮詢可以協助回答您的醫療保健問題、為
您提供建議且在必要時指導您前去緊急護
理中心的經過培訓的註冊護士
- 此服務免費，並以您的語言提供
- 每週 7 天，每天 24 小時為您服務

從屬於家庭支援服務公共機關 (IHSS PA) 的提供
者：如需瞭解您是否符合參加 Healthy Workers
HMO 或要申請參加 Healthy Workers HMO，請
與 IHSS 公共機關聯絡，電話是 **1(415) 243-4477**。

三藩市和縣按需雇員：如需瞭解您是否符合參加
Healthy Workers HMO 或要申請參加 Healthy
Workers HMO，請與人力資源部門聯絡，電話是
1(415) 557-4942。

IHSS 協會工人：如需瞭解您是否符合參加
Healthy Workers HMO 或要申請參加 Healthy
Workers HMO，請與 IHSS 協會聯絡，電話是
1(415) 255-2079 或 **1(800) 283-7000**。

致電三藩市社區

行為健康服務部 (CBHS) 垂詢協助熱線電話
1(415) 255-3737 或 **1(888) 246-3333** (免費) 或
1(888) 484-7200 (TDD)，來：

- 獲取精神健康諮詢服務
- 諮詢藥物濫用顧問
- 致電 Vision Services Plan (VSP) 電話
1(800) 877-7195 以：獲取眼科檢查或
眼鏡
- 僅限 IHSS 工人—致電 Liberty Dental 電
話 **1(888) 703-6999** 以：預約牙醫

快速指南 7**1. 入門指南 7**

管理式護理如何運作 7

確定資格 7

IHSS 公共機關 (PA) 之 IHSS 工人 : 7

按需雇員 7

A 類：城市服務時間低於 3 年的按需雇員 ... 8

B 類：城市服務時間為 3 年或多於 3 年，
但低於 6 年的按需雇員 8C 類：城市服務時間為 6 年或超過 6 年的
按需雇員 8

終止承保 A 類、B 類、C 類的理由 8

IHSS 協會工人 : 9

資格要求 : 9

為有閱讀障礙的會員提供之資訊 9

其他語言或為聽力受損者提供的援助 9

2. 選擇您的主治醫生 (PCP) 9

什麼是主治醫生 (PCP) ? 9

什麼樣的提供者可以成為 PCP ? 10

使用「提供者名錄」 10

選擇主治醫生 (PCP) 10

變更您的主治醫生 (PCP) 10

為甚麼提供者可能要求更換會員的主治
醫生 ? 11

如果您的 PCP 離開 SFHP 11

與您的主治醫生 (PCP) 約診 11

3. 透過新健康計劃獲得護理 11

安排體檢及定期護理 11

轉診 11

住院治療 12

行為健康服務 12

藥房 12

健康教育計劃 12

4. 醫療保健計劃服務和收費 12

共付額 12

網路外費用 12

福利摘要 14

一份協助您比較承保福利的圖表 14

承保說明 16**5. San Francisco Health Plan (SFHP) 簡介 16****6. 定義 16**

活躍分娩 16

急性症狀 16

合格的健康護理專業人士 16

仲裁 : 16

授權 (獲授權) 16

行為健康護理 16

福利 (保險負擔的服務) 17

福利年度 17

共付額 17

整容服務 17

如需瞭解保險負擔的服務 (福利) 17

看護護理 17

牙科護理 17

殘疾 17

有爭議的醫療保健服務 17

居家照護 17

耐用醫療設備 (DME) 17

緊急醫療狀況 17

急診服務 18

雇員 18

雇主 18

承保說明與披露表 (EOC) 18

排除項目 18

實驗或研究性 18

處方集 18

申訴 18

團體協議 18

健康計劃 18

健康護理專業人士 18

寧養護理 18

醫院 18

住院患者 19

危及生命 19

醫療團體 19

醫學上必需 19

會員 19

非處方集藥物 19

非合約醫療護理提供者 19

非首選藥物 19

職業療法.....	19	C. 緊急護理或正常工作時間之外與週末的護理.....	23
矯正器.....	19	D. 急診服務後或緊急護理後的跟進護理。.....	23
門診醫院服務指在醫院.....	19	E. 轉診至專科醫生.....	23
合約醫療護理提供者.....	19	F. 不需要轉診的服務.....	24
物理療法.....	19	G. 直接獲取 OB/GYN 服務.....	24
計劃.....	19	H. 長期轉診到專科醫生.....	24
首選藥物.....	19	I. 第二意見.....	24
保費.....	19	J. 會員付款責任.....	24
主治醫生.....	19	9. SFHP 福利.....	25
計劃.....	20	A. 重要資訊.....	25
義肢.....	20	B. 專業服務.....	25
提供者指醫生.....	20	C. 診斷實驗室和 X 射線服務.....	25
提供者名錄.....	20	D. 疾病預防保健服務.....	26
精神病緊急醫療狀況.....	20	E. 醫院服務.....	26
修復手術.....	20	F. 門診服務 (非臥床護理).....	26
康復治療.....	20	G. 短期康復服務.....	26
呼吸療法.....	20	H. 孕產婦護理.....	26
SFHP.....	20	I. 家庭計劃.....	27
SFHP 醫院.....	20	J. 不孕不育服務.....	27
第二意見.....	20	K. 居家保健服務.....	27
嚴重慢性疾病.....	20	L. 寧養護理.....	28
嚴重虛弱疾病.....	20	M. 緊急醫療保健服務.....	28
兒童嚴重情緒困擾.....	20	N. 急診住院.....	28
服務區.....	20	O. 網路外急診服務.....	28
嚴重精神疾病.....	20	P. 救護車服務.....	28
特護療養院.....	20	Q. 非急診救護車服務.....	28
專科醫生.....	20	R. 牙齦治療.....	29
言語療法.....	20	S. 整形外科服務.....	29
長期轉診.....	20	T. 癌症臨床試驗.....	29
絕症末期.....	20	U. 處方藥物.....	30
合約終止的提供者.....	21	V. 處方集.....	32
完全殘障.....	21	W. 聽力保健.....	32
緊急醫療服務.....	21	X. 行為健康護理.....	33
7. 選擇主治醫生與醫療機構.....	21	Y. 嚴重精神疾病.....	33
A. 獨立的主治醫生與健康護理專業人員/ 機構.....	21	Z. 藥物成癮障礙服務.....	34
B. 選擇主治醫生.....	21	AA. 耐用醫療設備.....	34
C. 更換您的主治醫生.....	21	BB. 人體器官移植福利.....	34
D. 安排預約.....	22	CC. 用於治療及/或控制糖尿病的物資、設備 和服務.....	34
E. 與您的主治醫生建立良好關係.....	22	DD. 專業護理機構服務.....	35
8. 如何使用 San Francisco Health Plan.....	22	EE. 變性手術.....	35
A. 服務授權.....	22	FF. 急診服務費用的索賠償付.....	35
B. 急診醫療護理.....	22	GG. 福利計劃變更.....	35

10. 排除項目及限制	35	15. 申訴及上訴程序	41
A. 一般排除項目及限制.....	35	A. 申訴程序.....	41
B. 具體排除項目及限制.....	35	B. 快速醫療審查及上訴.....	42
11. 資格與註冊	38	C. 會員配合申訴過程.....	42
12. 福利及收費的終止、撤銷、變更	38	D. 信函郵寄地址.....	42
A. 終止福利.....	38	E. 關於非處方集藥物的上訴.....	42
B. 取消團體服務協議.....	39	F. 對涉及有爭議的醫護服務的申訴之獨立 醫療審查.....	42
C. 復原.....	39	G. 實驗性/研究性 IMR.....	43
D. 個人的取消權利.....	39	H. 向醫療保健管理部門申訴.....	43
E. 福利和費用變更.....	39	I. 爭議的仲裁.....	44
13. 團體續期承保	39	16. 其他規定	45
團體續期承保 (COBRA 或 Cal-COBRA).....	39	A. 醫療保健管理部門主任審查.....	45
14. 重複承保、第三方責任和福利協調	40	B. 公共政策參與.....	45
A. 重複承保.....	40	C. 不可轉讓性.....	45
B. 第三方責任.....	40	D. 獨立承包商.....	45
C. 福利協調.....	40	E. 合約終止的提供者提供的護理的連續性.....	45
		F. 非合約提供者向新會員提供的護理的連 續性.....	45
		G. 服務提供者的付款.....	46
		H. 醫療資訊的保密性.....	46
		I. 參與福利計劃.....	46
		J. 適用法律.....	46
		K. 自然災害、中端和限制.....	47

快速指南

1. 入門指南

管理式護理如何運作

SFHP 是一個管理式護理計劃。在管理式護理中，您的主治醫生 (PCP)、診所、醫院與專科醫生共同為您提供護理服務。您的 PCP 為您提供基本的醫療保健服務。

您的 PCP 加入了醫療組社區健康網路 (CHN)，並在 CHN 的一個診所工作。CHN 包括醫生、專科醫生、其他醫療保健提供者與三藩市總醫院。您的 PCP 與 CHN 指導您所有醫療需求的保健。包括看專科醫生或接受實驗室檢查、X 射線和/或住院治療服務的授權。另外，作為 Healthy Workers HMO 的會員，您可以獲得眼科服務，並直接從《Healthy Workers HMO 提供者目錄》所列之眼科服務提供者及藥房獲取眼科服務及取藥。如果您對您的眼科或藥房福利有疑問，請致電 Customer Service，電話：1(415) 547-7800 (本地) 或 1(800) 288-5555。

確定資格

IHSS 公共機關 (PA) 之 IHSS 工人：

在 IHSS PA 被記錄為獲得授權連續工作兩個月，並且在任何一個月至少工作 25 個小時的多數三藩市獨立 IHSS 工人，都有資格透過 Healthy Workers HMO 申請醫療保健承保。

IHSS 公共機關會在已簽字的健康承保登記表/申請書被寄回後確定您是否符合條件，一旦您滿足這些要求，您將加入 Healthy Workers HMO。屆時 SFHP 將通知您新的醫療保健承保。

IHSS 公共機關會每月獲知您工作的小時數。只要您每月至少工作 25 小時，您就有繼續加入

Healthy Workers HMO 的資格。如果有一個月您的工作時間少於 25 小時，您在未來三個月內 (包括您的工作時間少於 25 小時的月份) 仍屬於 Healthy Workers HMO 會員，隨後承保將終止，除非您在這連續三個月中的任何一月工作時間滿 25 小時。

例如，如果您 1 月的工作時間少於 25 小時，您在 1 月、2 月和 3 月仍是 Healthy Workers HMO 會員，然後您的承保將在 3 月 31 日終止，除非您在這三個月內其中一個月工作滿 25 小時。

加入計劃後，您將一直是 Healthy Workers HMO 會員，除非您：

- 在連續三個月內，每月的工作時間都少於 25 小時
- 通知 SFHP 您希望取消您的醫療保健承保
- 不再居住或工作於 SFHP 的承保區域內 (距離您的醫療保健提供者 30 英里以上，或往返時間超過 30 分鐘)

按需雇員

為了計算按需雇員的資格，服務年數應定義為時間，從雇員在三藩市和縣最初開始工作的日期算起，單位是月，而不管該雇員的身份或工作級別。福利期定義為至少為 3 個日曆月，首個福利期為從 2007 年 8 月 1 日至 2007 年 12 月 31 日的五 (5) 個月的情況除外。本協議項下的按需工人福利的初始資格開始於 2007 年 8 月 1 日，根據 2006 年 4 月 21 日至 2007 年 4 月 6 日這一階段的雇員工作資料進行確定。自 2017 年 1 月 1 日起，續期的資格將根據二十六 (26) 個雙週工資結算期內收集的資料至少每季度確定一次。其中工資結算期的截止日期為最接近福利期前一季度的第一天的結算期的最後一天。對於開始於 2017 年 1 月 1 日的福利期，其資料收集期將根據截止日期

為 2017 年 12 月 30 日的二十六 (26) 個雙週工資結算期收集的雇員資料確定。

A 類：城市服務時間低於 3 年的按需雇員

此類別的城市雇員包括所有城市服務時間低於三 (3) 年和已經至少工作 450 個小時的按需雇員，其判斷依據是在二十六 (26) 個雙週工資結算期 (截止日期為最接近福利期上一季度的第一天的發薪日) 所收集的資料。

B 類：城市服務時間為 3 年或多於 3 年，但低於 6 年的按需雇員

此類別的城市雇員的城市服務時間必須至少為三 (3) 年且已經工作 300 個小時，其判斷依據是在二十六 (26) 個雙週工資結算期 (截止日期為最接近受益期上一季度的第一天的發薪日) 所收集的資料。

C 類：城市服務時間為 6 年或超過 6 年的按需雇員

此類別的城市雇員的城市服務時間必須至少為六 (6) 年且已經工作至少 200 個小時，其判斷依據是在二十六 (26) 個雙週工資結算期 (截止日期為最接近受益期上一季度的第一天的發薪日) 所收集的資料。

資格將由三藩市根據本協議的條款確定。自 2007 年 8 月 1 日起，工時或服務年數的相關資料將由三藩市於每個福利期結束時進行審查。三藩市將利用該資訊確定哪些雇員有資格繼續加入 Health Plan 的預付費醫療保健服務計劃。

對於每個類別中的個人，三藩市將相對於他們剛剛有資格加入 Healthy Workers HMO 之日的至少 45 日之前通知他們。在下一個福利期第一天的至少三十 (30) 個日曆日加入專案的有資格個人，將有資格享受起始於該福利期的承保。

以合格的按需工人身份加入專案的雇員會因不滿足資格要求 (包括但不限於 A 類、B 類、C 類所

要求的必需小時數) 而在受益期結束時喪失資格。對於仍是城市的按需工人的不符合條件的個人，如果他們全額承擔每月的保險費，他們可以在隨後的福利期選擇透過 San Francisco Health Plan 繼續享受醫療保健承保。

參保人可以在這一年裡自願退出醫療保健承保。三藩市必須在當月的第十個日曆日前收到變更請求，以使變更在下一月的第一日生效。

終止承保 A 類、B 類、C 類的理由

加入計劃後，您將一直是 Healthy Workers 會員，除非您：

1. 不再是三藩市的雇員。
2. 不再符合要求的條件。
3. 未支付季度保費 (如適用)。
4. 選擇終止承保。
5. 您符合作為主要受益人加入市政府醫療服務系統提供之健康計劃之資格。
6. 您已作為被撫養人加入市政府醫療服務系統提供之健康計劃。
7. 您已加入另一個健康計劃。
8. 您搬出本健康計劃之服務區域，且不再在本服務區工作。

在以上所列之涉及終止 Healthy Workers HMO 福利的所有情況中，三藩市會至少在終止日期前五 (5) 個日曆日通知工人。

從屬於家庭支援服務公共機關 (IHSS PA) 的提供者：如需瞭解您是否符合加入 Healthy Workers HMO 的條件或要申請加入 Healthy Workers HMO，請與 IHSS 公共機關聯絡，電話是 **1(415) 243-4477**。

三藩市和縣按需雇員：如需瞭解您是否符合參加 Healthy Workers HMO 的條件或要申請參加

Healthy Workers HMO，請與人力資源部門聯絡，電話是 **1(415) 557-4942**。

您的配偶和子女不符合享受本計劃福利的條件。新生兒或出生後 31 日被依法收養的兒童亦不符合享受福利的條件。但是，SFHP 可協助您為被撫養人尋找其他醫療保健計劃的承保。致電 Customer Service 電話 **1(415) 547-7800** (本地) 或 **1(800) 288-5555** 瞭解更多資訊。

IHSS 協會工人：

IHSS 協會的 IHSS 工人也符合加入 Healthy Workers HMO 的條件。

資格要求：

初始資格：參保人必須在其就業的第一個三十 (30) 天內每週工作至少十五 (15) 個小時，才能下月第一天具有資格。

資格的續期：參保人資格每三 (3) 個月評估一次。在三 (3) 個月的時期內，參保人必須平均每週至少工作十五 (15) 個小時。

資格終止：如果在三 (3) 個月的時期內，參保人平均每週的工作時間低於十五 (15) 個小時，則其資格將在下一月的第一天終止。

參保人必須全部時間定居或工作在三藩市內，使參保人滿足造訪其 SFHP 主治醫生規定的距離與行程時間的要求 (距您的 SFHP 主治醫生所在地 15 英里或 30 分鐘的車程)。

IHSS 協會工人：若要瞭解您是否符合參加 Healthy Workers HMO 計劃之資格或要申請參加 Healthy Workers HMO，請聯絡 IHSS 協會，電話：**1(415) 255-2079** 或 **1(800) 283-7000**。

為有閱讀障礙的會員提供之資訊

如果您視覺有障礙，SFHP 會向您提供本手冊的替代格式 (如盲文、打字列印與語音) 或其他重要的計劃材料，我們還可以透過電話為您閱讀材料。

如需獲取替代格式的 SFHP 材料，或要求我們閱讀 SFHP 材料，請致電 SFHP Customer Service，電話：**1(415) 547-7830 (TDD)** 或免費電話 **1(888) 883-7347**。

其他語言或為聽力受損者提供的援助

如果英語不是您的主要語言，或者您說其他語言會更自在，Customer Service 會熱心為您提供援助。我們的 Customer Service 代表會說多種語言。如果我們沒有會說您的語言的 Customer Service 代表，我們會請外部口譯員透過電話為您提供援助。致電 Customer Service 還可以協助您查找會說您的語言的醫生。在接受醫療護理或使用醫療服務時，您有權使用免費的口譯服務。您還有要求獲取面對面或電話口譯服務的權利，以及不用朋友或家人擔任口譯者的權利，除非您有這樣的要求。

聽力受損的 San Francisco Health Plan 會員請致電：**1(415) 547-7830 (TDD)** 或 **1(888) 883-7347** (免費電話)。

2. 選擇您的主治醫生 (PCP)

請閱讀下列資訊，瞭解您可以向誰或什麼提供者小組獲取醫療保健服務

什麼是主治醫生 (PCP)？

主治醫生 (PCP) 是您個人的 CHN 醫生。他/她會與您一起努力使您保持健康。您的 PCP 隸屬於一個 CHN 診所。他/她可能是家庭醫生、全科醫生或內科專科醫生。您的 PCP 為您提供所有基本的醫療保健服務，包括：

- 常規檢查與預防服務，如健康婦女檢查、乳房 X 射線照片與前列腺檢查
- 在您生病或受傷時提供護理

- 為治療持續性健康問題 (例如哮喘、過敏或糖尿病) 提供援助

什麼樣的提供者可以成為 PCP ?

您的 PCP 可以從事：

- 全科醫療服務：為全家提供醫療保健
- 家庭科：為全家提供醫療保健
- 內科：為成人提供醫療保健
- 產科/婦科 (OB/GYN)：為婦女和孕婦提供醫療保健
- 執業護士、持照助產士和醫生助理只要與 SFHP 醫生協同工作，也可以成為主治醫生。

使用「提供者名錄」

《提供者目錄》有英文、西班牙文、中文和俄文版本

裡面含有每一個服務地點 (如主治醫生 (PCP)、診所、藥房及醫院的所在地點) 的地址與電話號碼。

並且還有這些服務地點的營業時間、提供的服務與福利、下班後可以撥打的電話號碼，並指出了不接受新患者的提供者。

選擇主治醫生 (PCP)

加入 Healthy Workers HMO 後，我們將為您指定一間在您家附近的 CHN 診所。您的 PCP 即是指定給您的診所。加入計劃後的兩週內，您會收到一張會員 ID 卡，上面記載了診所的名稱和約診時可以撥打的電話號碼。您可以選擇與該診所的 PCP 約診，亦可以選取其他診所。使用

《Healthy Workers HMO 提供者名錄》協助您選取診所。

致電 Customer Service，電話

1(415) 547-7800 (本地) 或 **1(800) 288-5555** 變更診所或選取 PCP。

查閱《Healthy Workers HMO 提供者名錄》，從提供者名單中選擇 PCP。您會找到每一個 PCP 的姓名、地址、電話號碼以及他們的語言。

PCP 以兩種方式列出，便於您找到適合自己的主治醫生 (PCP)：

1. 按字母順序列出——若您知道自己喜歡的提供者的姓名。
2. 按診所列出——若您知道診所名稱。

選擇 PCP 時應當考慮的事項：

- PCP 是否位於您家或您的工作場所附近？
- 乘坐公共交通工具去 PCP 診所是否方便？
- PCP 是否會說您的語言？

變更您的主治醫生 (PCP)

如果您出於某種原因對您的 PCP 不滿意，您可致電 Customer Service 電話 **1(415) 547-7800** (本地) 或 **1(800) 288-5555** 請求更換 PCP。最好是在當月的 25 日前提出請求，以便在下一月之前將新的會員 ID 卡寄到您手上。新的 ID 卡上記載有您新的 PCP 的姓名與電話號碼。

重要提示：如果您需要看 PCP，而您還沒有得到載有新的 PCP 姓名的新 ID 卡，您可以致電 Customer Service 電話 **1(415) 547-7800 (本地) 或 1(800) 288-5555**。一名代表會告訴您看哪些 PCP。

為甚麼提供者可能要求更換會員的主治醫生？

1. 醫患關係破裂，不可調解
2. 會員有身體攻擊與暴力行為，包括人身威脅與口頭及身體虐待
3. 會員有詐欺行為
4. 不遵守 PCP 的護理管理計劃
5. 會員沒有獲得必要的授權或與 PCP 溝通，而經常透過非隸屬於 SFHP 的提供者獲取非急診服務。

如果您的 PCP 離開 SFHP

如果您的提供者離開 SFHP，我們會通知您。如果我們無法透過電話或郵件與您取得聯絡，我們將會為您指定另一位提供者或診所。您可以隨時致電 Customer Service 電話 1(415) 547-7800 (本地) 或 1(800) 288-5555 更換您的主治醫生或診所。

與您的主治醫生 (PCP) 約診

對於多數醫療保健需求，請先看您的 PCP。您可以每週 7 天，每天 24 小時地任何時候致電您的 PCP 或應召醫生。您的 PCP 將透過治療或將您轉診到專科醫生處，保證您獲得所需的醫療保健。

您的會員 ID 卡上載有您的診所的電話號碼。如果您的會員 ID 卡遺失，請於週一至週五的 8:30am 至 5:30pm 致電 Customer Service 電話 1(415) 547-7800 (本地) 或 1(800) 288-5555，獲取新卡。

3. 透過新健康計劃獲得護理

安排體檢及定期護理

不要等到生病了才去看您的 PCP。請在加入計劃後的 120 日內安排一次健康評估 (檢查) 約診。您的 PCP 會根據您的年齡向您建議常規約診與注射的最佳時機。

轉診

您的 PCP 提供常規的醫療護理。如果您需要更專業的服務，您的 PCP 會為您需要的某些服務向 SFHP 請求轉診。SFHP 會根據醫療需要批准或拒絕 PCP 的請求。您必須先獲得專科護理的轉診，才能進行約診。您的 PCP 將為您開啟轉診程序。

不需要轉診的服務包括：

- PCP 就診
- 急診服務
- OB/GYN 就診
- 視力保健
- 行為健康服務
- 第二意見

您有權要求醫學治療、手術或行為健康及物質使用障礙服務的**第二意見**。如果您需要第二醫療意見，請告知您的提供者。如果您請求您的 PCP 提供關於護理的第二意見，則第二意見應由您在同一醫療小組中選擇的合格的醫療保健專業人員提供。如果醫療小組中沒有有資格治療您的疾病或代您提供第二意見的計劃內提供者，則計劃應透過另一個醫療小組，如有必要，由計劃提供者網路外的醫療小組中的適當地符合條件的醫護專業人員授權第二意見。

如果您請求您的專科醫生提供關於護理的第二意見，則第二意見應由您在計劃的網路內任何醫療小組中選擇的適當地符合條件的醫療保健專業人員提供。如果計劃的網路內沒有適當地符合條件的醫療保健專業人員可提供意見，則計劃應透過計劃網路外的適當地符合條件的醫療保健專業人員授權第二意見。

如果您的疾病緊迫而嚴重地威脅到您的健康，包括但不限於有可能死亡、截肢，或威脅到其他主要身體機能，或如果不及時治療就會對最大程度恢復機能的能力造成不利影響，則 San Francisco Health Plan 應在收到您的請求後不超過 72 小時的時間內，盡可能地根據您的疾病的性質及時地授權或拒絕第二意見。如果您需要協助來獲取第二意見，請在週一至週五的 8:30am 至 5:30pm 致電 1(415) 547-7800 (本地) 或 1(800) 288-5555，與 Customer Service 聯絡。

住院治療

如果您生病或受傷，請盡可能地致電您的 PCP。他/她將出診看您，將您轉診到專科醫生處，或將您送至三藩市總醫院。

行為健康服務

行為健康服務由三藩市社區行為健康服務處提供。您可以致電計劃的就診幫助熱線，要求轉診到最能夠滿足您的需求的醫生。垂詢協助熱線電話是 1(415) 255-3737 或 1(888) 246-3333 (免費)，或 1(888) 484-7200 (TDD)。

行為健康福利包括住院患者與門診患者護理，如：

- 您的 PCP 轉診時承保門診行為健康護理。計劃內精神病醫生、心理醫生、其他持照顧問或非持照計劃內行為健康專業人員可提供此項治療。如獲授權，則行為健康疾病的急性階段的住院行為健康護理將獲得承保，並由計劃內行為健康專業人員提供。
- CBHS 將部分住院作為門診服務予以承保。
- 藥物成癮障礙服務。

參閱第 12、14、16 與 33 頁，瞭解更多的 SFHP 承保的行為健康服務。

藥房

當您需要藥物時，您的 PCP 或接收您的轉診的專科醫生將為您開具處方。如需開藥，請攜帶處方前往 San Francisco Health Plan Healthy Workers HMO 提供者目錄中藥房部門上所列的藥房，並向藥劑師出示您的會員身份識別卡。

SFHP 有一份藥物處方集。此藥物處方集是 SFHP 將為您付費的藥物清單。您可以透過 1(415) 547-7800 (本地) 或者 1(800) 288-5555 (免費電話) 聯絡 SFHP 客戶服務索取特定藥物是否在處方集的資訊。

健康教育計劃

作為 SFHP 會員，您可免費獲取健康教育材料與資訊。致電 Customer Service，要求使用您的語言編寫的健康主題材料。您還可以免費加入優秀健康教育計劃。如果您有意瞭解您可加入的計劃，請致電 Customer Service，電話：

1(415) 547-7800 (本地) 或 1(800) 288-5555 瞭解更多資訊，或諮詢您的 PCP。

如需更多資訊，請於週一至週五的 8:30am 至 5:30pm 致電 Customer Service 電話 1(415) 547-7800 (本地) 或 1(800) 288-5555。

4. 醫療保健計劃服務和收費

共付額

除每月保費外，接受某些服務時需支付小額費用 (共付額)。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。如需瞭解共付額的詳盡說明，請參閱本手冊的《福利摘要》這一節的內容。

網路外費用

《Healthy Workers HMO 提供者目錄》所列之提供者 (CHN 醫生、診所、三藩市總醫院、眼科提

供者、行為健康提供者及藥房) 與 *SFHP* 合作，並被視為網路內提供者。您應該能夠在 *SFHP* 提供者網路內獲得合適的醫療保健服務。但是，如果 *SFHP* 沒有可提供您所需服務的提供者，您的 PCP 需將您轉診至網路外提供者，並需為此獲得授權。

急救護理在美國各地都享受承保，所以無需事先獲得授權。請記住，如果您獲得網路外的服務以

及您不遵守轉診流程，您可能需要自己承擔費用。若您對 Healthy Workers HMO 提供者網路有任何疑問，請致電 **1(415) 547-7800** (本地電話) 或 **1(800) 288-5555**，與 Customer Service 聯絡。

福利摘要

一份協助您比較承保福利的圖表

本圖表旨在協助您比較承保福利，僅是一個摘要而已。應參考《承保說明》與《計劃合約》，瞭解承保福利與限制的詳細說明。

福利	保險負擔的服務	會員付款金額
自付額		無自付額
終身最高限額		沒有限制
專業服務	獲授權的醫院、專門的護理機構、救濟院、行為健康治療機構；診所就診或家庭醫生出診	無共付額
門診服務	化學療法、透析、手術、麻醉、放射與相關的有醫療需要的設施的費用	無共付額
住院服務	病房與膳食、一般護理、輔助服務，包括住院期間的手術室、特護病房、處方藥、實驗室與放射科	無共付額
緊急醫療承保	為突發、嚴重或意外的疾病、傷害，或需要計劃內外的即時診斷的疾病提供 24 小時護理	無共付額
救護車服務	有醫療需要時提供救護車	無共付額
處方藥承保	處方藥都包含在 SFHP 處方集中。	首選藥物的每個處方的共付額為\$5 非首選藥物的每個處方的共付額為\$10
耐用醫療設備	適合在家庭使用的設備，如血糖儀、呼吸暫停監測儀、與哮喘有關的設備，以及物資	無共付額
行為健康服務	透過轉診由縣行為健康部門提供的住院和門診服務。請參閱第 12、22 與 33 頁，瞭解詳細的服務清單。	無共付額
藥物成癮障礙與藥物依賴服務	—針對危機干預的門診看診 —住院解毒、藥物濫用與藥物依賴服務 —危機干預及醫療上必要的門診酒精或藥物濫用治療 參閱第 34 頁，瞭解門診與住院藥物依賴與藥物成癮服務的	\$0 無共付額

福利	保險負擔的服務	會員付款金額
	詳細清單。	
居家健康服務	有醫療需要的專業照護 (非監護)；每年最多 100 天的出診、物理、職業及言語治療。	無共付額
助聽器/服務	聽力學評估、助聽器、物資、出診提供裝配、諮詢、調整、維修服務	無共付額
眼科檢查/物資 由您的 Vision Service Plan 承保	每年進行一次檢查，以確定是否需要矯正鏡片	每次眼科檢查費用為 \$10 \$75 以下的鏡架，每 24 個月有 \$25 的共付額 (超出 \$75 的金額由會員承擔)
診斷性 X 射線與化驗服務	治療性放射服務、心電圖 (ECG)、腦電圖 (EEG)、乳腺 X 射線圖像、其他診斷性實驗室與放射檢查、為管理糖尿病而進行的實驗室檢查	無共付額
矯正器與假體	矯正器與假體由 SFHP 提供者開具處方	無共付額
特護療養院	有醫療需要的專業照護；病房與膳食；X 射線、化驗及其他輔助服務；醫務社會服務；藥品、藥物及特護服務在入院之日獲得承保，任意福利年的期限均為 100 天。	無共付額
安寧療護	醫療需要的專業照護；諮詢服務；藥品與物資；短期住院護理，用於鎮痛及系統管理；喪親服務；家政服務；物理、言語及職業治療；醫務社會服務；短期住院與臨時看護	無共付額
移植	有醫療需要的器官與骨髓移植；捐獻者或可能的捐獻者的治療與住院費用；獲得捐獻者器官的檢查費用與收費	無共付額
康復治療住院	物理、職業及言語療法	無共付額
康復治療門診	有醫療需要的物理、職業及言語療法	無共付額
健康教育	健康教育材料	無共付額 (無限制)

承保說明

您的健康計劃之條款與條件

5. San Francisco Health Plan (SFHP) 簡介

San Francisco Health Plan 是一個持照的管理式護理的健康計劃 (簡稱「計劃」)。San Francisco Health Plan 不是醫療提供者。獨立醫生、診所、醫院及其他 SFHP 提供者提供會員接受的各種醫療保健服務。反過來，SFHP 與您的雇主訂立合約，您的雇主贊助您的醫療保健。這些集團合約規定了計劃的運營方式及計劃承保的範圍。

加入計劃前，您有權查閱此手冊。請完整仔細地閱讀《承保說明》(簡稱「EOC」) 及隨附的《福利摘要》。有特殊醫療保健需求的個人應特別留意適用於他們的章節。本 EOC 中使用的一些詞彙有特定的定義。這些詞彙為斜體，EOC 的《定義》章節定義了這些斜體與粗體詞彙的意義。

(全球手冊所述的會員權利與責任)

6. 定義

活躍分娩指分娩之前無足夠時間將您安全轉送至另一間醫院，或轉送時可能威脅您的健康或未出生的嬰兒安全之情形。

急性症狀指由於疾病、傷痛或其他需要緊急治療的病症而導致的症狀突然爆發的且持續時間有限之醫療症狀。

合格的健康護理專業人士指擁有臨床背景 (包括與特定疾病、病症有關，及與第二意見要求相關

聯的症狀或狀況有關的訓練和專門技術)，並在其專科領域行醫之主治醫生、專科醫生或其他健康護理專業人士。

仲裁：一種借助中立第三方解決問題的方式。對於透過仲裁解決的問題，第三方聽取問題雙方的意見，並作出雙方必須接受的決定。雙方放棄陪審團或法庭審判的權利。欲知詳情，請參閱第 44 頁「協助解決問題」部分之「仲裁」。

授權 (獲授權) 指某些服務在執行前須得到 SFHP 的批准這一要求。

行為健康護理是指精神病醫生、心理學家、持照臨床社會工作者或婚姻、家庭與兒童顧問，或其他精神健康護理專業人士與輔助專業人員在法律許可的情況下，為診斷或治療與疾病、受傷或其他狀況有關的精神或情緒障礙、精神或情緒問題，而最經常提供的精神分析、心理治療、諮詢、醫療管理或其他服務。

行為健康治療：專業服務與治療計劃，包括應用行為分析與其他基於證據的行為干預計劃，這些計劃盡可能地開發或恢復廣泛性發展障礙或自閉症患者的機能，並符合下列所有標準：

- a. 由依據加州法律獲得執照的醫生或心理學家指定治療方案；
- b. 治療由合格的自閉症服務 (QAS) 提供者依據指定的治療方案進行提供和管理，或者由 QAS 提供者聘用的 QAS 專業人員或 QAS 輔助專業人員依據指定的治療方案進行提供和管理；
- c. 治療方案具有由 QAS 提供者制定和批准的可衡量目標，每六個月對治療方案進行一次審核，並作適當的更改；及

d. 治療方案不用於提供或補償喘息護理、日間護理、教育服務，或參加治療計劃。

參閱第 12、14、20、及 33 頁瞭解更多資訊。

福利 (保險負擔的服務) 是指醫療上必需的服務、用品及藥物，上述各項是參加團體協議的會員的福利，醫療團體是其簽約提供者。

福利年度指從 1 月 1 日 12:01am 至下一年 1 月 1 日 12:01am 的一段期間。

共付額是會員須為某些福利支付的金額。

整容服務指為改善外表而變更或重塑肢體的正常結構所提供的任何手術、服務、藥物或用品。

如需瞭解保險負擔的服務 (福利) 之詳情，請參閱「福利」。

看護護理是指不需要經過培訓的醫療或健康護理專業人員提供的常規服務的護理，其主要目的是為日常生活活動提供幫助，包括但不限於協助行走、起床與下床、洗浴、穿衣、製備及飼餵特殊飲食、監督用藥 (通常是自己服用)。

牙科護理指通常由牙醫或口腔外科醫生提供的任何服務或器械 (而非為了治療牙齦腫瘤)，包括：牙齒 X 射線、口腔衛生，及與之有關的住院事件；畸牙矯正 (用於矯正任何原因導致的牙齒不齊或咬合不正的牙科服務)；為了使口腔適應假牙或更舒適地使用假牙、植牙 (骨內、骨膜下或穿骨種植)、治療牙齦、頷關節與下顎骨疾病而實施的任何手術 (口腔前庭成形術) 或任何其他牙科服務。

殘疾指受傷、疾病或病症。在任何一場事故中遭受的所有傷害被視為一種殘疾；由於同樣的原因或相關的原因而同時存在的所有疾病被視為一種殘疾；如果一種疾病的病因與前一種疾病的病因

相同或相關，則後來的疾病被視為前一種殘疾的延續，而非被視為一種獨立的殘疾。

有爭議的醫療保健服務指根據「團體協議」和本「承保說明」應獲承保和賠付，但健康計劃或其計劃內提供者之一因認為該服務並非醫療上必需而決定全部或部份地拒絕、更改或延遲的任何醫療保健服務。

居家照護指因無法或不適合在患者家中提供而在醫院或其他認可醫療機構提供的非醫療護理。

耐用醫療設備 (DME) 指可以長時間重複使用的醫療器械；非一次性 (造瘻袋除外)；由在其執照許可的範圍內開展活動的健康護理專業人士訂購；僅供參保人使用；功能不與會員的承保公司承保的其他設備或裝置的功能相同；通常不適用於未生病或受傷的人；主要用於醫療用途；適合在家中使用。

緊急醫療狀況指出現嚴重急性症狀的醫療狀況 (包括劇痛或精神紊亂)，若不及時治療，很有可能導致以下任何一種情況：1) 使患者的健康面臨嚴峻的危險；2) 嚴重損傷身體機能；3) 人體器官或部位發生嚴重的功能障礙。**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**緊急醫療狀況**或活躍產程，如果存在，醫生將在機構能力範圍內，盡力提供緩解或消除**緊急醫療狀況**所需的護理、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**緊急醫療狀況**，並在機構能力範圍內，盡力提供緩解或消除該等**緊急醫療狀況**的護理與治療。

急診服務指由醫生提供，或在適用法律允許範圍內，由其他適當人士在醫生的監督下提供的醫學篩檢、檢查及評估，以確定是否存在緊急醫療狀況或活躍產程，如存在，醫生將在設施允許的範圍內實施必要的護理、治療及手術，以緩解或消除緊急醫療狀況。急診服務還指由醫生或其他人員在適用法律允許的情況下、在其執照和臨床特權範圍內進行額外的醫療篩檢、檢查與評估，以確定是否存在精神病緊急醫療狀況，並在其能力與設施允許的範圍內實施必要的護理與治療，緩解或消除精神病緊急醫療狀況。

雇員指受雇主團體僱用，並滿足團體協議規定的所有資格要求的個人。

雇主在與 San Francisco Health Plan 簽訂之團體協議中進行了定義。

承保說明與披露表 (EOC) 是旨在說明您的承保和福利的綜合「承保說明與披露表」。

排除項目指本計劃不承保的任何醫療、手術、醫院或其他治療。

緊急情況存在於參加計劃者遭受嚴重危及生命、健康或者恢復最大功能的健康狀況，或者其目前正在接受非處方集藥物治療的過程。

實驗或研究性包括：依照已被普遍認可之專業醫療標準，在治療疾病、損傷或有爭議的疾病方面，尚未被認定為安全和有效之任何治療、療法、手術、藥物或藥物用法、設施或設施用法、設備或設備用法、裝置或裝置用法或用品。在使用前需要聯邦政府及其任何機構或任何州政府機構的批准，並且在給予服務或物資時尚未獲得批准的服務應被視為實驗性或研究性。根據普遍接受的專業醫療標準沒有獲得批准或認可，但經過法律或者政府機構的事先授權被用於在人類患者身上進行測試、試驗或其他研究的服務或物資，應被視為實驗性或研究性。

處方集指已獲准承保而無需 SFHP 事先授權的品牌藥或非專利藥清單。處方藥出現在處方集上，並不保證您的醫生會開該處方藥來治療某一特定病症。

申訴指您或您的代表以書面或口頭形式對計劃及/或提供者表達不滿 (包括護理質量)，應包括投訴、爭議、請求重新考慮或上訴。在計劃無法辨別是申訴還是質詢時，應被視為申訴。

團體協議指 San Francisco Health Plan 與雇主訂立的協議，健康計劃根據該協議進行管理或以其他方式為 Healthy Workers HMO 計劃規定之福利付款或安排付款。

健康計劃指 San Francisco Health Plan。

健康護理專業人士指持有執照或證書適合在加州提供醫療保健服務之人士。健康護理專業人士包括但不限於：心理學家、足科醫生、護士、物理治療師、言語治療師、職業治療師、驗光師、牙醫與化驗員。

寧養護理指持照或持證醫生在家提供的護理：1) 旨在為被確診患有絕症及預期壽命為十二個月或更短的人提供緩和與支援性護理；2) 由醫療專業人員進行指導與協調，並 3) 由 SFHP 授權。

醫院指持有執照並獲認證的健康機構，主要 (由患者付費) 提供醫療、診斷及外科設施，為住院的生病及受傷的會員提供護理及治療。該等設施在全體醫生的監督下及註冊護士全天候服務下提供。

不包括主體為療養院、私人療養院或敬老院的機構。也不是下列任何機構：

- 經過保健組織評審聯合委員會 (Joint Commission on Accreditation of Health Care Organization) 認可的、持有衛生機構執照的精神病院；或，

- 經過保健組織評審聯合委員會認可的、主要業務是治療酗酒和/或藥物濫用的持照醫療保健機構；或，
- 「健康及安全法」1250.2 節所界定的精神病保健機構。

住院患者指已經作為註冊的臥床患者入院並在主治醫生的指導下接受福利的個人。

危及生命指以下兩種狀況中的一種或兩種狀況：

- 死亡可能性很高的疾病或狀況，除非疾病過程中斷。
- 有潛在致命後果，結束臨床乾預則可能導致死亡的疾病或症狀。

醫療團體指社區健康網路，是就向 SFHP 會員提供福利之事宜與會員的主治醫生相互合作與 SFHP 簽訂合約的醫療團體。

醫學上必需的服務為已被確認為安全有效的醫療服務，按照廣泛接受的、專業公認的標準提供，用以治療疾病或損傷，且該疾病與損傷必須經 SFHP 確定與症狀或診斷一致；並非主要是為了方便患者、參與主治醫生或其他提供者而提供；以可以安全有效地提供的最適當劑量向患者提供。

會員是指有權根據團體協議獲得福利的個人。

非處方集藥物，指並未列於 DHP 處方集內，並需獲得 DHP 授權方可享受承保的藥物。

非合約醫療護理提供者，指並未與 SFHP 簽訂合約而為會員提供服務的提供者

非首選藥物指載於 DPH 處方集上的。在透過 DPH 提供該藥之前需要符合特定臨床標準的藥物。如果會員不滿足表明有替代非首選藥物的醫療必要性的特定臨床條件，則首選藥物可由非首選藥物替代。

職業療法指由認證職業治療師在主治醫生指導下，利用藝術、工藝或日常生活具體技能培訓，為提高與維持患者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。

門診護理是在主治醫生的指導下提供，但在提供服務的機構不產生夜間收費的服務。

門診醫院服務指在醫院、任何其他持照機構或任何依法不要求持有執照的適當機構所提供的服務(如果提供該等服務的專業人員持有行醫執照，經認證或經 SFHP 醫療團體、個人行醫協會或由加州適用法律授權的機構授權後行醫)。

合約醫療護理提供者是指目前直接和間接與 SFHP 簽定並執行有效合約，向會員提供承保服務的醫生、健康護理專業人員、機構醫療提供者、其他提供者或醫療保健服務或物資供應者。

物理療法指在主治醫生的指導下，由持照物理治療師、獲認證職業治療師或持照足科醫生提供的，使用物理方法改善患者的骨骼、神經肌肉以及呼吸系統的治療。

計劃指 San Francisco Health Plan。

首選藥物指列於 DPH 處方集上的會員能憑醫師處方買到的藥物。會員無需滿足額外的臨床條件即可獲得首選藥物。參見非首選藥物的定義，進一步瞭解 DPH 處方集的說明。

保費指會員依照團體協議需支付的供款。

主治醫生是與 SFHP 或醫療團體簽約，作為主治醫生向會員提供基本護理，並依據團體協議及「承保說明」就向所有會員提供福利事宜進行轉診、授權監督及協調的一般執業醫生、家庭執業醫生、內科醫生、產科醫生/婦科醫生、執業護士，或是與合約醫生或兒科醫生相關聯的醫生助理。

計劃指 Healthy Workers HMO 計劃。

義肢是用以代替已失去之人體部位之人工部份、器械或裝置。

提供者指醫生、醫院、特護療養院或其他持照健康護理專業人員、持照醫療機構或持照居家醫療機構。

提供者名錄指與 SFHP 簽訂合約並為 SFHP 會員提供服務的所有提供者的名錄。

精神病緊急醫療狀況是一種精神疾病，其急性症狀非常嚴重，足以對您自身或他人構成直接威脅，或使您立即無法提供食物或進食、不知回家或不會穿衣服。

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. 盡最大可能塑造正常外觀。

康復治療指，旨在於致障性疾病或損傷發生後，主要為盡可能恢復會員機體功能而提供之護理。康復服務可能包括結合使用醫療、社會、教育、職業治療等多種治療方式，並懷著患者有恢復的潛能且在合理的時間內患者的狀況會有明顯改善的期望而提供。

呼吸療法指在醫生的指導下，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。

SFHP 指 San Francisco Health Plan。

SFHP 醫院指根據適用法律與 SFHP 簽約、為 SFHP 會員提供福利的持照醫院。

第二意見指在安排某些服務之前，向除會員所選的主治醫生或轉診專科醫生之外的主治醫生進行的其他諮詢。

嚴重慢性疾病指由疾病、病症或其他嚴重醫療問題或醫療疾病引起的一種疾病，並具有下列情況：

- 一直持續，沒有完全康復，或隨時間而惡化。
- 需要持續治療以減輕或防止惡化。

嚴重虛弱疾病指會導致嚴重而無法挽救的症狀的疾病或病症。

兒童嚴重情緒困擾可指 1) 患有「精神障礙的診斷與資訊手冊」所界定的一種或以上精神障礙，而非主要藥物使用障礙或瀰漫性障礙，從而導致其行為與其年齡不符合 (依照預期發展標準判定)；及 2) 符合福利及機構法 5600.3 節 a) 部分第 2) 段之標準的兒童。

服務區指 SFHP 提供服務的地理區域，即三藩市和縣。

嚴重精神疾病釋義為精神分裂症、精神分裂症障礙、躁鬱症、重鬱症、恐慌症、強迫症、廣泛性發展障礙或自閉症、神經性厭食或暴食症。

特護療養院指由加州健康服務部認證為「特護療養院」的機構。特護療養院可能是隸屬於醫院的持照特護療養院。

專科醫生是除主治醫生外，與 SFHP 或醫療團體簽約，透過主治醫生的轉診向會員提供服務的醫生。

言語療法是在主治醫生的指導下，由持照言語心理學家或言語治療師提供的治療。

長期轉診指向專科醫生的轉診，允許會員多次看專科醫生，以持續治療危及生命、惡化狀況或致障病症。

絕症末期指被診斷患有絕症後預期壽命為十二個月或更短。

合約終止的提供者指與 SFHP 的合約終止的提供者。合約終止的提供者可包括個人執業醫生、醫療團體或醫院。

完全殘障指：

- 對於會員或已就業的受贍養者而言，殘障指致使會員無法合理的持續性的 (超出病假所允許範圍) 從事依據此人的生命狀態、身體及心理能力應合理認為能夠從事的固定職業和其他職業之殘障。
- 若受贍養者沒有就業，則指致使此人無法正常或合理地持續從事其慣常的活動，或無法正常或合理地持續從事依據其生命狀態、身體及精神能力合理認為應當能夠從事之職業之殘障。

緊急醫療服務是指，對需要立即接受醫療護理，但不需要接受急診護理的未預見的急性病症提供立即治療的保險負擔的服務。

7. 選擇主治醫生與醫療機構

請閱讀下列資訊，瞭解為您提供醫療保健的醫生團體。

A. 獨立的主治醫生與健康護理專業人員/機構

主治醫生與其他健康護理專業人員提供您有權獲取的所有醫療保健服務。SFHP 不是醫療提供者。這些主治醫生、醫療小組、醫院或其他健康護理專業人員既不受雇於 SFHP，也不是 SFHP 的代理商。

SFHP 的服務區域為三藩市和縣。如需關於可選提供者和醫療機構的更多資訊，請參閱「Healthy Workers HMO 提供者目錄」副本。該名錄列出可向您提供醫療保健服務的計劃內醫生。

如果您沒有《提供者目錄》，請致電 Customer

Service，電話：1(415) 547-7800 或 1(800) 288-5555。

B. 選擇主治醫生

Healthy Workers HMO 會員必須有一名主治醫生，並且我們鼓勵會員在加入計劃時選擇主治醫生。主治醫生可能是醫生、執業護士或與 SFHP 提供者緊密合作的醫生助理。為了保證您獲得服務，您選擇的主治醫生必須在以您的住處或工作地點為中心的半徑 30 英里的範圍內。如果在加入時沒有選擇主治醫生，SFHP 將為您分配一個主治醫生。在您選擇自己的主治醫生前，這一分配持續有效。

所有主治醫生都隸屬於社區健康網路。社區健康網路 (CHN) 僅使用與 CHN 合作的專科醫生與衛生保健專業人士。CHN 使用的醫院是 San Francisco General Hospital (三藩市總醫院)。

對於您的所有醫療保健需求，包括預防服務、常規健康問題、諮詢專科醫生及住院，您都應與您的主治醫生聯絡，除非您發生了緊急醫療狀況。為了您接受 SFHP 承保的醫療服務，主治醫生與 SFHP 必須協調並授權您的醫療保健。主治醫生與 SFHP 負責協調與指導您的各種醫療保健需求，安排到主治醫生與其他提供者 (包括醫院) 處的轉診，並提供獲得服務所需的必要授權。主治醫生還將為有醫療需要的化驗、X 射線及其他服務開具處方。

C. 更換您的主治醫生

如果您出於某種原因對您的 PCP 不滿意，您可致電 Customer Service 電話 1(415) 547-7800 (本地) 或 1(800) 288-5555 請求變更 PCP。最好是在當月的 25 日前提出請求，以便在下一月之前將新的會員 ID 卡寄到您手上。新的 ID 卡上記載有您新的 PCP 的姓名與電話號碼。

重要提示：如果您需要看 PCP，而您還沒有得到載有新的 PCP 姓名的新 ID 卡，您可以致電 Customer Service 電話 **1(415) 547-7800 (本地)** 或 **1(800) 288-5555**。一名代表會告訴您該看哪位 PCP。

如果您的 PCP 停止參與 SFHP，我們將通知您並協助您選擇一個新的 PCP。

D. 安排預約

所有非緊急醫療保健都透過您的主治醫生負責協調。新的會員應在加入計劃後致電自己的主治醫生，安排首次訪視。還應與您的主治醫生安排常規約診。如果您不得不取消已經安排的約診，您必須至少提前 24 小時取消。

E. 與您的主治醫生建立良好關係

為了使您的主治醫生能夠根據您的願望向您提供各種有醫療需要的並且適當的專業服務，您與您的主治醫生需維持合作的醫患關係，這一點很重要。如果不能維持合作而專業的關係，SFHP 將協助您另選一位主治醫生。

例如，由於不能培養積極的醫患關係和不能提供合適的醫療護理，您的主治醫生可能會考慮拒絕推薦的手術與療法。他/她可能要求將您重新指定其他主治醫生。此外，如果您以前因故終止了醫患關係，則主治醫生或醫療小組可能會拒絕接受您成為其患者。此種情況下，Customer Service 會協助您另選主治醫生。

8. 如何使用 San Francisco Health Plan

A. 服務授權

在本《承保說明》中，我們使用「授權」指代在向您提供您的主治醫生委託的醫療保健服務前，您應為該服務獲得 SFHP 的批准這一要求。

注意：除了您的主治醫生提供的服務與急診服務外，所有醫療保健服務都必須在提供服務之日前獲得批准。如果服務在提供前沒有獲得批准，即便有需要，該服務也不是承保的服務。

主治醫生將代您獲取全部所需的 SFHP 的授權，但您應負責與您的主治醫生進行聯絡以便為主治醫生不提供的承保服務獲得適當的轉診。請注意，主治醫生的轉診不能保證這些服務能享受承保。不論您的主治醫生是否為這些服務進行轉診，本《承保說明》中規定的資格條款、福利、除外條款與限制都將適用。

B. 急診醫療護理

緊急醫療狀況是指具有足夠嚴重的急性症狀(包括劇痛或精神障礙)的醫療狀況或精神病醫療狀況，如果不給予即時的醫療護理，則非常有可能導致下列其中一種結果：嚴重危及會員的健康，或若會員為孕婦，嚴重危及未出生嬰兒的健康；嚴重損傷身體機能；使人體器官或部位發生嚴重的功能障礙；或活躍分娩，即在發生下列其中一種情況時分娩：

- 沒有足夠的時間在孕婦分娩前將其移轉到另一家醫院；或
- 移轉到另一家醫院會對會員或未出生嬰兒的健康與安全構成威脅

精神病緊急醫療狀況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。

如果您認為某種醫療狀況屬於**緊急醫療狀況**，致電 911 或去最近的急診室尋求援助。向醫院員工出示**會員卡**，請他們將您的醫療狀況告知您的主治醫生。

對於**急診服務**，可以無需事先聯絡您的主治醫生而直接獲取這些服務。但是，在接受護理後 24

小時內，您應通知您的主治醫生，唯無法在合理的情況下於 24 小時內與醫生聯絡除外。此種情況下，應盡快通知您的主治醫生。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。如果您在健康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。

穩定後護理：

緊急醫療狀況後的穩定後與跟進護理。如果您的緊急醫療狀況得到穩定，您的主治醫生可能會認為，您需要更多有醫療需要的服務才能安全地出院。如果醫院不屬於 San Francisco Health Plan 的簽約提供者網路，則該醫院將與您的指定醫療小組或 San Francisco Health Plan 聯絡，及時地獲取這些穩定後服務的授權。如果 San Francisco Health Plan 確定您可以安全地轉到計劃的合約醫院，而您拒絕同意轉院，則醫院必須書面通知您，在您的醫療狀況穩定後，您將完全承擔為您提供的服務的費用。此外，如果醫院無法確定您的姓名及您在 San Francisco Health Plan 的聯絡資訊，以就急診病症穩定後提供的服務獲得事先授權，則該醫院可能會就該等服務給您寄帳單。

如果您認為就非合約提供者提供的服務向您收取的費用不合理，請致電 SAN FRANCISCO HEALTH PLAN，電話：1(415) 547-7800 或 1(800) 288-5555

C. 緊急護理或正常工作時間之外與週末的護理

如果您生病、發燒或有一些其他緊急醫療問題，請致電您的主治醫生的辦公室，即使是您的主治醫生的辦公室正常情況下已經關門。您的主治醫生或應召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。可能緊急但並非真正的急診狀況的問題，通常可

以等待 24 至 48 小時後再治療。如果需要緊急護理，請致電您的主治醫生。您的主治醫生將告訴您該怎麼做。

您應經常去看您的醫生尋求護理，或致電提出您的疑問，但有時在工作時或下班後您聯絡不上您的醫生。在這種情況下，請致電 San Francisco Health Plan 護士諮詢專線，電話：

1(877) 977-3397。經過培訓的註冊護士將全天候透過護士諮詢熱線協助解答您的醫療保健問題。此服務免費，並以您的語言提供。護士可以解答您的問題，向您提供有用的建議，在必要時指導您前去緊急護理中心等。

在服務區以外接受的緊急護理仍屬於承保福利。如果您在服務區域外生病，但並非緊急醫療狀況，請盡您所能致電您的 PCP 確定怎麼做。請務必隨身攜帶會員 ID 卡。您的會員卡上寫有主治醫生的電話號碼，方便您使用。

D. 急診服務後或緊急護理後的跟進護理。

急診服務或緊急護理後的跟進護理須由您的主治醫生負責協調。若您需要急診服務或緊急護理後的跟進護理，應致電您的主治醫生，以便他/她協調您需要的護理。您的主治醫生可向您提供護理，或將您轉診至可為您提供所需護理的專科醫生。若您在急診服務或緊急護理後接受並非由計劃內提供者所提供的跟進護理，且 SFHP 未授權該等服務，則您須承擔該等服務的費用。接受急診服務或緊急護理後，請聯絡您的主治醫生，瞭解您應該怎麼辦。

E. 轉診至專科醫生

如有醫療需要並且會員的主治醫生已經決定，則將會員轉診到專科醫生。主治醫生必須將您轉診至一位專科醫生，讓您獲得不是由主治醫生直接提供的所有授權的、有醫療需要的承保服務。您通常被轉診至和您的主治醫生屬於同一醫療小組

的專科醫生，但如果該醫療小組內不能提供所需類型的專科醫生護理，您可能轉診至醫療小組外的專科醫生。若沒有計劃內提供者提供所需服務，主治醫生將在取得授權後，將您轉診至非 SFHP 提供者。

F. 不需要轉診的服務

不需要轉診的服務包括：

- PCP 服務
- OB/GYN 就診
- 急診服務
- 眼科保健
- 行為健康服務

注意：除了 PCP 服務、OB/GYN 就診、急診服務、眼科保健或行為健康服務外，對於不是由您的主治醫生直接提供的所有承保服務（包括專科醫生、SFHP 醫院、實驗室與 X 射線），您必須首先與您的主治醫生聯絡，且服務必須獲得授權。經過與您的磋商，主治醫生會指定專科醫生、SFHP 醫院，或其他提供所需服務的醫生。

G. 直接獲取 OB/GYN 服務

您可以無需主治醫生的轉診，直接從以下醫生處獲取產科與婦科的承保服務：作為產科醫生及/或婦科醫生的專科醫生，作為家庭醫生與外科醫生的主治醫生，由 SFHP 分配提供產科與婦科服務的執業護士。除了診所就診外，SFHP 必須和其他承保服務一樣對主治醫生推薦或轉診的承保服務授權。

H. 長期轉診到專科醫生

根據您的主治醫生與專科醫生磋商後制定的治療計劃，您可以獲得長期轉診到一名專科醫生，或轉診到一名或多名專科醫生的服務。長期轉診經過 SFHP 的批准，可能會限制批准的訪視時間段，

或要求專科醫生定期向主治醫生提供承保的醫療保健報告。長期轉診（受時間與就診限制的規限）允許會員透過轉診向專科醫生就診，以對現有問題、危及生命、惡化狀況或致障病症進行持續治療。

I. 第二意見

為了保證您獲得適當且必須的醫療保健服務，SFHP 允許您獲得第二意見。如果您請求您的 PCP 提供的醫療保健的第二意見，則第二意見應由您選擇的在同一醫療小組中的適當地符合條件的醫療保健專業人員提供。如果醫療小組中沒有有資格治療您的疾病或代您提供第二意見的計劃內提供者，則計劃應透過另一個醫療小組，或如有必要，由計劃提供者網路外的醫療小組中的適當地符合條件的健康護理專業人員授權第二意見。

如果您請求您的專科醫生提供醫療保健的第二意見，則第二意見應由您在計劃的網路內任何醫療小組中選擇的適當地符合條件的健康護理專業人員提供。如果計劃的網路內沒有適當地符合條件的健康護理專業人員提供意見，則計劃應透過計劃網路外適當地符合條件的健康護理專業人員授權第二意見。

對於第二意見請求，將迅速予以授權。緊急情況下，將根據良好職業操守儘快授權第二意見，只要有可能，將在 72 小時內授權。只要有可能，第二意見後的跟進護理將透過計劃內提供者予以提供。

J. 會員付款責任

會員在經濟上對福利摘要中所列共付額負責。然而，任何日曆年的任何情況下，您都無須支付超出福利摘要所規定的最高年度共付額的部分。非 SFHP 提供的福利共付額（如您的牙科計劃）並不包含在此年度最高數額的計算中。

除任何適用的共付額外，您在經濟上無須支付由您的主治醫生提供的服務。對於所有其他服務，如果該服務是由主治醫生所推薦，且已經獲得批准，則您在經濟上無須支付此類服務的費用，惟不包括任何適用的共付額。

凡屬於 SFHP 福利的服務，如果尚未得到授權，SFHP 將不承擔，而是由您在經濟上承擔費用，除非該服務是 SFHP 界定的急診服務。

凡不屬於 SFHP 福利，而屬於您的 SFHP 福利計劃的服務，即使您的主治醫生推薦該服務，也應該由您在經濟上承擔費用。

Healthy Workers HMO Program 中沒有年度或終身最高福利。

9. SFHP 福利

倘若按照服務授權所述已經獲得服務，則 SFHP 將承保本節所述福利。有關您的福利日程，請參閱《福利摘要》。本手冊「福利摘要」一節亦載列上述服務之共付額。

A. 重要資訊

僅當服務有醫療需要，且您是 SFHP 的會員時，才能從 SFHP 福利中支付提供給您的服務。根據有醫療需要而作出的授權、修改或拒絕服務的決定，是指基於臨床原則和過程所允許的標準和準則。計劃及其參與提供者在授權、更改或拒絕服務時所使用的過程，以及根據有醫療需要而作出決定時所使用的標準和準則的副本，可供會員、計劃內醫生及公眾申請使用。決定是否屬於有醫療需要，將受限於「申訴和上訴程序」規定的程序進行上訴。作為會員，如果您希望 SFHP 審核該決定，則您應該告知 SFHP 您的主治醫生或醫療小組是否拒絕任何服務。依照主治醫生的推薦、授權及適用的共付額，以及此承保說明所有其他條款、限制和排除條件，包括「排除條件和限制」

所列情況，如果有醫療需要，以下福利由 SFHP 承保：

B. 專業服務

在主治醫生診所就診檢查、診斷及治療病症、疾病或受傷，包括在轉診專科醫生診所就診、諮詢或第二意見；辦公室手術（帶適用共付額）；門診化療和放療。此外，專業服務還包括：

- 過敏測試和治療。辦公室就診，接受過敏測試和治療，包括過敏注射和血清。
- 可注射的藥劑。如果主治醫生開出處方並根據 SFHP 規定獲得授權，為了進行醫療上必需的治療而施用由美國食品和藥品管理局 (FDA) 批准的注射藥物而到診所就診，則可獲承保。
- 乳腺癌的篩檢、診斷和治療。
- 對 PKU 的苯丙酮酸尿症 (PKU) 篩檢和測試。
- 醫院或專門的護理機構裡的醫生的檢查、診斷、治療及諮詢等服務，包括外科醫生、助理外科醫生、麻醉醫生、病理科醫生和放射科醫生提供的服務。僅當獲得批准，且主治醫生已經推薦該醫院或專門的護理機構的服務時，才對住院專業服務進行承保。

C. 診斷實驗室和 X 射線服務

診斷和放射治療服務，以及其他診斷服務，包括但不限於：心電描記、腦電描記和乳房 X 射線照相。如果有醫療需要，除 X 射線以外的任何放射治療必須由會員的主治醫生或治療專科醫生推薦，並得到 SFHP 的批准。

D. 疾病預防保健服務

醫生監督下的預防保健服務包括：

- 定期進行合理的健康評估檢查；
- 多種形式的自願家庭計劃服務；
- 產前保健；
- 性病檢驗，包括 HIV 檢驗；
- 合理、定期的細胞病理檢查；
- SFHP 提供的健康教育和宣傳服務。請致電 Customer Service，電話：**1(415) 547-7800** 或 **1(800) 288-5555**，瞭解有關現在開設的培訓班的資訊；及
- 各種癌症的篩查和診斷；由主治醫生推薦，接受年度宮頸癌篩查檢驗，包括常規早期宮頸癌塗片檢驗及經聯邦食品藥品管理局批准的任何宮頸癌篩查檢驗選項。

E. 醫院服務

以下醫院服務如果經批准，並按照 SFHP 規定在 SFHP 醫院提供，則屬於福利：

- 住院醫院服務指短期的一般醫院服務，包括：
- 一間半私用的病房，帶普通裝修和設備；
- 用餐 (包括有醫療需要而提供的特別飲食)；
- 普通護理及有醫療需要而提供的特別護理；
- 使用手術室、特殊治療室、產房、新生兒病房及相關設施；
- 重症病房及服務；
- 藥品、藥劑及生物製品；
- 麻醉及供氧服務；
- 診斷實驗室和 X 射線服務；

- 理療及有醫療需要的治療、康復服務；
- 呼吸療法；
- 血液及其製品的管理，包括管理院內血液處理的成本；
- 協調出院計劃，包括計劃因有醫療需要的持續護理，並為防止可能的過早再住院；
- 因有醫療需要解毒而作出的住院酒精和藥物濫用准入；
- 住院術後護理停留時間。與術後護理或淋巴結切割有關的住院停留時間，須在與會員的主治醫生和外科醫生協商後決定；及
- 住院產婦停留時間。請參閱《孕產婦護理》。

F. 門診服務 (非臥床護理)

門診服務包括：

- 實驗室、X 射線及主要診斷和治療服務；
- 有醫療需要而進行的物理療法、言語療法及職業療法服務；及
- 醫院服務包括但不限於門診手術，可以合理地以非臥床方式提供。

G. 短期康復服務

有醫療需要而提供的短期神經肌肉康復服務，包括急症或慢性病的急性階段的物理療法、職業療法、言語療法和吸入療法。

僅當會員的主治醫生和 SFHP 醫療小組根據 SFHP 規定的程序認定治療是有醫療需要的，才能承保超過兩個月的神經肌肉康復服務。

H. 孕產婦護理

產前和產後在主治醫生辦公室的就診和分娩，屬因有醫療需要的專業醫院服務，包括產前和產後護理及對妊娠併發症的護理；產婦住院期間的新

生兒檢查及護理按照 SFHP 的規定，上述服務僅針對出生後前 31 天內的新生兒。

住院醫院服務是針對經陰分娩、剖腹產分娩及併發症或因懷孕或產子引起的病症。住院停留時間取決於產婦的身體狀況。

計劃並未將正常經陰道分娩之後的住院護理限制在 48 小時以內，也未將剖腹產分娩之後的住院護理限制為不少於 96 小時。然而，倘若滿足以下兩個條件，則住院護理的承保期可以少於 48-96 小時。

- 出院由治療提供者與產婦協商後決定；
- 且治療醫生為產婦和新生兒制定出院後 48 小時內的後續就診時間表。

需要產科護理的會員可以獲得助產士服務。獲選的助產士必須與會員的主治醫生有聯絡，並與健康計劃簽訂合約。

I. 家庭計劃

家庭計劃諮詢；

處方避孕裝置，如陰道隔膜及用品 (不包括皮下植入型避孕藥)；

- 人工流產；
- 輸卵管結紮術；
- 輸精管切除術；及
- 避孕的激素治療方法 (口服避孕藥、藥片、陰道環和注射劑)，包括由您的提供者為您所開的處方藥或者直接從藥房買來的藥物。

緊急醫療狀況情況下，可以直接從計劃內藥劑師或非計劃內醫生獲得緊急避孕。

J. 不孕不育服務

如醫療上必要，承保對生殖系統病症的治療。不孕不育治療，如體外受精、G.I.F.T. (配子輸卵管間轉移) 或任何其他形式的導入受精、人工授精、或代孕母親流程服務有關或引致的服務不屬承保服務。

K. 居家保健服務

家庭醫療保健服務指由與 SFHP 簽訂合約的持照醫生向居家會員在有醫療需要時提供的專門的醫療服務。居家會員是指除非付出巨大努力和協助，因某個醫療狀況而無法離家治療的人士。

家庭醫療保健服務有醫療需要，並按照經批准的家庭健康治療計劃提供。除家庭健康助理外，家庭健康機構代表的每次出診都須視為一次家庭衛生保健出診。家庭健康助理每次 4 小時或以下的出診，須視為一次家庭健康出診。經批准，家庭健康出診每天最高可達 4 次，每次不超過 2 小時，每天不超過 8 個小時。護士、職業護士或其他家庭健康專業人士或醫生 (除主治醫生外) 的每次出診，即使不足 2 小時，也至少計為一次出診。

家庭衛生保健服務包括能夠合理地在家裡提供的診斷和治療服務。家庭衛生保健服務必須在 SFHP 的服務區內，並在會員主治醫生的直接關注和監督下提供。

家庭健康福利包括：

家庭健康機構間斷性和兼職的家庭出診，以提供這些專業提供者的專門服務：

- 註冊護士；
- 執照職業護士；
- 理療師、職業療法師、言語療法師或呼吸療法師；
- 配合上述服務的註冊家庭健康助理。

由註冊醫療社會工作者提供的醫療社會服務，如協商和評估；

由家庭健康機構提供的專業服務，由家庭健康機構管理且為家庭衛生保健治療計劃所需的醫療物資和藥劑，以及相關的藥物及實驗室服務，惟當會員住院時會提供這些服務；

SFHP 提供者的家庭出診；

有醫療需要的耐用醫療設備；

任何情況下，SFHP 都不會為不專業的服務提供家庭醫療保健。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。

L. 寧養護理

SFHP 亦為身患絕症的會員提供安寧療護服務，由 SFHP 的簽約持照安寧療護員工提供定期居家就診。

如果主治醫生有要求，救濟院護理服務包括醫生服務、護士護理、醫療社會服務和家庭醫療保健服務；藥品、醫療物資和用具、諮詢和哀喪服務、理療/職業療法/言語療法；主婦和短期臨時看護。

M. 緊急醫療保健服務

承保的急診服務指在任何急診室為急診病症提供的任何服務，包括由合格的醫生提供的精神病篩查、檢查、評估和治療。對導致急症的疾病、受傷或狀況的跟進護理，必須根據本承保說明的規定予以提供、推薦或批准。

如果您受傷或突然病倒，且有理由相信您的症狀屬緊急醫療狀況，您就應該撥打 911，並前往最近的醫院急診室就診。向醫院員工出示會員 ID 卡，請他們將您的病症告知您的主治醫生。

若由於醫療原因，在獲得急診服務之前無法通知您的主治醫生，則應在急診服務開始前 24 小時

內，透過電話或在醫療可能的情況下通知您的主治醫生。

N. 急診住院

如果會員因急症入住不在其主治醫生的醫療小組使用的 SFHP 醫院內，則健康計劃可以選擇將該會員轉送到其主治醫生的醫療小組使用的醫院。只要在醫學上是安全的，就會這樣轉送。醫院在 Health Plan 向會員及會員入住的醫院告知轉送在醫學上是安全的之後提供的任何服務都不屬於承保服務，且經濟責任可能由非聯屬醫院承擔。

O. 網路外急診服務

只有當會員的症狀不適宜轉送至 SFHP 服務區的計劃內醫院時，並經計劃批准，SFHP 才會在非計劃內醫院提供護理，適用共付額參閱《福利摘要》。在非計劃內醫院進行或由非計劃內提供者提供的初步急診之後進行的未經批准的持續或後續護理都不屬於承保服務。

P. 救護車服務

急診救護車服務。只有當會員因急症而合理地需要接受急診服務時，才對用救護車運送至能提供必要服務的最近一家醫院予以承保。

Q. 非急診救護車服務

1. 將會員用非急診救護車從一家醫院送至另一家醫院或機構；或在以下情況下，從機構送至家裡：
 - 有醫療需要，且
 - 主治醫生要求；及
 - 提前獲得批准。
 -
2. 其他醫療交通服務

如果發生以下情況，我們將承保可裝載輪椅或輪床的車輛接送：

- SFHP 提供者認為該接送是醫療上必需的，且
- 此接送是前往 SFHP 提供者診所或提供承保服務的機構

排除項目：我們不承保：

- 汽車、出租車或公共汽車接送，即使這些交通工具是前往 SFHP 醫生診所的唯一方法

非醫療性交通亦不予承保。

R. 牙齦治療

- 為牙齒、牙齦或下頷關節及下頷骨 (包括週圍組織) 的病症提供的醫院專業服務屬於承保福利，但必須滿足以下條件：
 - 為治療牙齦腫脹而提供；
 - 為治療僅因意外受傷所導致的自然牙齒的損壞而提供。此項福利不針對自然牙齒的非意外損壞。
 - 因有醫療需要而對顛下頷關節綜合症進行的非手術治療；(TMJ)
 - 如果病歷表明保守治療無效而對 TMJ 採取的手術和關節鏡下治療；
 - 為了矯正骨骼變形而進行的醫療上必需的上顎及/或下顎調整手術。
 - 此項福利並不包括：
 - 通常由牙醫及口腔外科醫生提供的服務，包括住院；
 - 畸牙矯正 (用於矯正任何原因導致的牙齒不齊或咬合不正的牙科服務)；
 - 為裝配假牙或更舒適地使用假牙而採取的任何手術 (如口腔前庭成形術)；
 - 牙移植 (骨內、骨膜下或穿骨)。

S. 整形外科服務

- 整形外科服務限於以下情況：為恢復、達到對稱而實施的整形外科手術，及為糾正或修補因先天性缺陷、發育異常、外傷、感染、腫脹或疾病所引起的人體結構異常而實施的外科手術，包括以下任何一項：
 1. 改善機能
 2. 盡最大可能恢復正常容貌。

為恢復、達到乳房切除後的對稱而實施的整形外科手術。

不包括：為美容而修改或重新塑造人體正常結構所實施的整容手術。

T. 癌症臨床試驗

- 因會員參與癌症臨床試驗而產生的常規患者護理費用。會員必須被診斷為患癌症，並在其主治醫生建議參與試驗將可能帶來益處之後接受第一、二、三或四階段癌症臨床試驗。必須是在臨床試驗中提供治療，且用到不包括在根據聯邦規定使用新藥中的藥品，或由以下機構之一批准：
 1. 美國國家衛生研究院之一
 2. 聯邦食品藥品管理局
 3. 美國國防部或
 4. 美國退伍軍人管理局
- 臨床試驗中的治療承保，僅限於加州的計劃內醫院與計劃內醫生，除非臨床試驗的協議並非在加州的醫院或由加州的專科醫生提供。
- 定期病人護理費用包括：
- 若藥物、物品、裝置及服務並非就經批准的臨床試驗計劃提供，則該等藥物、物品、裝置及服務屬本計劃承保。

- 常規患者護理費用不包括：
- 尚未經聯邦食品藥品管理局批准的藥品或裝置；
- 除衛生保健服務以外的服務，如差旅、住房、陪同開支及其他非臨床開支；
- 僅為滿足資料收集和分析，且不用於會員臨床管理的任何物品或服務；
- 研究贊助方通常免費提供的服務；
- Healthy Workers HMO 計劃以其他方式排除的任何衛生保健服務。

U. 處方藥物

- 當您需要藥物的時候，您的 PCP 或接收您的轉診的專科醫生會為您開具處方。如需開藥，請攜帶處方前往 San Francisco Health Plan Healthy Workers HMO 的提供者目錄中藥房部門所列的藥房，並向藥劑師出示您的會員身份識別卡。
- SFHP 有一份藥物處方集。此藥物處方集是 SFHP 將為您付費的藥物清單。您可以透過 **1(415) 547-7800** (本地) 或者 **1(800) 288-5555** (免費電話) 聯絡 SFHP 客戶服務索取特定藥物是否在處方集上的資訊。即使一種藥物載於 SFHP 處方集，您的醫生也可能不會開這種藥治療您的特殊病症。
- 如果您的藥物不在 SFHP 處方集清單上，您的提供者必須向 SFHP 提交一份事先授權表格，SFHP 將審查該申請並且決定您是否可以使用非處方集藥物。
- SFHP 應該與會員的處方醫師磋商並且按照專業認可實踐標準來確定經授權的藥品的提供。SFHP 的處方集包括聯邦食品藥品監督管理局 (FDA) 批准的品牌藥物和

非品牌藥物，還包括首選藥物和非首選藥物。

- 非首選藥物的共付額較少。
- 如果您的醫師為您開出非首選藥物，並且確定同等效果的首選藥物不能替代首選藥物，那麼您將只需要支付首選藥物的共付額即可。醫師必須透過在您的處方表上寫明「不能替代」的方式來明確要求不得進行替代。
- 我們承保 SFHP 福利計劃承保的、醫療上必需的藥物、用品及補充劑用品及補充劑。在 SFHP 提供者為您開具處方時，會包含以下內容：
- 醫療上必需的處方藥品包括可注射類藥、以及用於治療苯丙酮酸尿症 (PKU) 的營養補充劑和處方，如由主治醫生或專科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。
- 只有在有醫療需要且必需開具處方時，才對產前維生素和氟化物補充予以承保。
- 品牌藥品：大多數藥物提供 30 天的供應量；FDA 批准的避孕用品提供 90 天的供應量；經 FDA 批准的避孕用品；被用於治療像糖尿病、抑鬱癥、高血壓、哮喘、慢性阻塞性肺病 (COPD) 等慢性病狀的藥物。
- 非品牌藥物：大多數藥物提供 90 天的供應量；如 氨酚氫可酮 (Hydrocodone-Acetaminophen)、硫酸嗎啡 (Morphine Sulfate)、氨酚羟考酮 (Oxycodone-Acetaminophen)、芬太尼 (Fentanyl)、

氫嗎啡酮 (Hydromorphone) 及更多的安眠類鎮痛藥供應 30 天的供應量。

- 醫療用品
- 像測試紙條、採血針、針頭、注射器等糖尿病測試用品可提供 100 天的供應量
- 幫助您戒煙的藥品
- ****謹記：** 您必須從 SFHP 藥房獲取這些藥物及物品。

排除：任何未經聯邦食品藥品監督管理局 (FDA) 上市銷售批准的藥品與藥物處方都排除在外。然而，對已經獲得 FDA 上市銷售批准的單用途或多用途藥品和藥物的承保，不會因為在標籤外處方使用而遭拒絕，僅須滿足以下條件：

- 藥物獲得 FDA 的批准
- 處方藥品由計劃提供者開出，用於治療生命垂危病狀或慢性與嚴重衰弱病狀，
- 對治療疾病屬醫療上必需的藥物及；
- 該藥品在治療危及生命或慢性及嚴重衰弱病狀方面，已獲得以下認可：
- 美國醫學會藥物評估 (The American Medical Association Drug Evaluations)、
- 美國醫院處方服務機構藥物資訊 (The American Hospital Formulary Service Drug Information)
- 美國藥典國家處方集第 1 卷 (The United States Pharmacopoeia Dispensing Information, Volume 1)
- 或者在主要的同行評議的醫學雜誌的兩篇文章中用數據說明了被提議的超說明書用藥或使用是安全有效的，除非在某本主要的同行評議的醫學雜誌上呈現了某種清晰且具有說服力的矛盾性證據。

藥房事先授權過程

SFHP 事先授權書 (PA) 可由開立處方的醫生、醫生助理或藥劑師填寫。事先授權書亦載於 SFHP 網站上 www.sfhp.org。

開藥者或藥劑師可透過三種方法將填好的申請寄送給：SFHP

- 標準申請：向 PerformRX 發送傳真標準申請，傳真號 **1(855) 811-9330**
- 緊急申請：**1(855) 811-9331**
- 電話申請：**1(888) 989-0091**
- 線上申請：提供者可以透過提供者門戶網站在網上提交申請
- 藥劑師和/或 SFHP 醫療顧問會事先對授權進行審查，然後再決定批准、拒絕還是改變該申請，或者詢問醫生以獲取更多資訊。SFHP 藥劑師或醫療顧問就是否拒絕、變更申請或要求醫生提供更多資訊作出最後決定。
- 申請表一旦填寫完整，標準申請將在 72 小時內進行審查，而緊急請求將在 24 小時內進行審查。
- 無法閱讀或未包含所有必要資訊的申請可能會耗費更長時間。如果事先授權得到批准，發送事先授權表格的人將會收到一條由傳真機發出的訊息，SFHP 將會承保索賠；如果事先授權被拒絕、變更或者需要更多的資訊，SFHP 將會向您和處方提供者和/或 PCP 寄信。這封信會說明 SFHP 的決定的原因。如果您對我們的拒絕或者替代藥物或治療不認可，我們也會告訴您如何進行上訴。
- 如果您對 SFHP 的拒絕或者非處方集藥物申請不認可，您可以向 SFHP 提交上

訴，SFHP 將會把您的情況寄給獨立審查組織進行審查。獨立審查組織不隸屬於 SFHP 或其僱員。獨立審查組織將決定 SFHP 是否應該基於醫療需要承保非處方集藥物。SFHP 會在 72 小時內將該決定通知您和您的處方醫師。如有緊急情況，SFHP 會在 24 小時內通知您和您的處方醫師。

V. 處方集

SFHP 提供者可以從 SFHP 的處方集所列各種處方藥品中開具處方。SFHP 的處方集是經我們的「藥房和治療 (P&T) 委員會」審批的為我們的會員提供藥物之清單。SFHP 的處方集每季度都會經過開發與定期審查，並且由 SFHP P&T 委員會進行更新

P&T 委員會：

根據藥物的安全性和功效挑選藥物並列入清單

每 3 個月舉行一次會議，審定是否在清單中添加或移除藥物

如果出現了某種藥品的新依據或者出現了某種新藥品，則需要對處方集做出改變

我們的藥品處方集指南說明：

某些限制可能適用於處方集代理商。一些限制條款示例包括對會員年齡、藥物數量及劑型（片劑、液劑、膠囊或乳劑）的限制

若您試用的藥物在處方藥清單中，或該藥物對您的病症並未見效，SFHP 可能會為您批准非處方藥物。

如果 SFHP 或者獨立審查組織發現該藥物為醫療需要時，您就可以獲得不在處方集清單上的藥物。

在某些情況下，您必須參加健康教育計劃。

當某種非品牌藥物可用時，您必須使用品牌藥品的非品牌藥物，除非備有文件證明的醫療理由禁止非品牌藥物的使用或者該非品牌藥物沒有現存的品牌藥品。

您可以透過電話與客戶服務聯絡，電話：

1(415) 547-7800 或者 **1(800) 288-5555**，週一到週五，8:30am 到 5:30pm 獲得 SFHP 處方集的副本。您也可以造訪 www.sfhf.org 線上查閱 SFHP 處方集。除本承保說明所述外，只有列於 SFHP 處方集的處方藥品在承保範圍內。處方集中收錄某種藥物，並不一定說明您的提供者會給您開這種藥。然而，您可以使用未列在 SFHP 處方集中的處方藥品，前提是：

- 如果您的提供者確定非處方集處方藥品在醫療上是必需的（而且 SFHP 授權了該非處方集處方藥品）；或者
- 非處方集處方藥品之前已經得到 SFHP 的批准，可用於治療您當前的身體狀況，並且您的主治醫生繼續針對您的身體狀況開此藥品，條件是該非處方集處方藥品是合理開出的，並且被認為其在治療您當前的身體狀況是安全有效的；或者
- 聯邦食品藥品監督管理局 (FDA) 批准的非處方集處方藥品為試驗性新藥或者由美國國家癌症研究所 (National Cancer Institute) 分類的或由 FDA 或美國國家癌症研究所 (National Cancer Institute) 批准的只作為第 C 類的抗癌藥物。

W. 聽力保健

- 進行聽力學評估，以測定聽力損失程度；進行助聽評估，以確定助聽的最佳品牌和型號。
- 單耳或雙耳助聽，包括耳模、助聽器、起始電池、電源線及其他附屬設備。提供承

保助聽器之後的一年內，免費出診提供裝配、諮詢、調整和維修。

- 排除項目：購買電池或其他附屬設備，惟除根據首次助聽器購買條件承保的事項及超出助聽糾正所規定的助聽收費外。在任何 36 個月內一次以上更換助聽零件、維修助聽及透過手術移植聽力裝置都不包括在內。

X. 行為健康護理

- 行為健康福利由三藩市社區行為健康服務處（「CBHS」）提供。若會員希望轉診至精神健康醫生或藥物濫用治療顧問，請致電 CBHS 的垂詢幫助熱線。您亦可從醫生或本計劃轉診至至 CBHS。CBHS 的垂詢協助熱線是
1(415) 255-3737 (本地)、
1(888) 246-3333 (免費)、
1(888) 484-7200 (TDD)。

行為健康福利包括以下：

- 住院精神健康服務：
- 住院治療急性與亞急性精神病/專業護理機構精神病科床位
- 執照健康機構的住院護理。
- 住院治療
- 門診精神健康
- 精神健康診所就診
- 強化門診治療服務
- CBHS 將部分住院作為門診服務進行提供。門診就診包括個人與團體諮詢及心理療法
- 心理測試

- 精神健康危機干預
- PDD/自閉症的行為健康治療

下列精神健康與藥物成癮障礙福利需事先批准：非急診、住院、轉診至專科醫生接受門診服務、部分住院、PDD/自閉症的行為健康治療和住院治療。

藥物濫用服務、精神健康診所就診、門診就診、心理測試與精神健康危機干預無需事先批准。

- 參閱第 12、14、16 及 20 頁瞭解更多詳情。

Y. 嚴重精神疾病

- 對於下列病症，SFHP 承保會員的嚴重精神疾病 (SMI) 與嚴重的情緒障礙 (SED) 的診斷與有醫療需要的治療：承保：精神分裂症、精神分裂症障礙、燥鬱症、重度抑鬱症、強迫症、恐慌症、廣泛性發展障礙或自閉症、神經性厭食和神經性貪食。對符合嚴重心理疾病定義的病症的承保範圍包括住院護理、門診醫院護理、部分住院服務、專業服務和有醫療需要開具處方藥。

自閉症的治療作為行為健康治療享受承保：專業服務與治療計劃，包括應用行為分析與其他基於證據的行為干預計劃，這些計劃盡可能地開發或恢復廣泛性發展障礙或自閉症患者的機能，並符合下列所有標準：

- 由依據加州法律獲得執照的醫生或心理學家指定治療方案；
- 治療由合格的自閉症服務 (QAS) 提供者依據指定的治療方案進行提供和管理，或者由 QAS 提供者聘用的 QAS 專業人員或 QAS 輔助專業人員依據指定的治療方案進行提供和管理；

- c. 治療方案具有由 QAS 提供者制定和批准的可衡量目標，每六個月對治療方案進行一次審核，並作適當的更改；及
- d. 治療方案不用於提供或補償喘息護理、日間護理、教育服務，或參加治療計劃。

Z. 藥物成癮障礙服務

- 門診服務：
- 藥物成癮障礙密集門診計劃，包括酗酒治療。
- 承保門診藥物依賴服務、解毒與酗酒治療福利。藥物成癮障礙診所就診，包括藥物依賴診所就診與諮詢。
- 住院服務：
- 住院解毒與藥物依賴服務僅承保因急性酒精中毒和解毒提供的有醫療需要住院服務。
- 住院藥物成癮障礙福利需事先批准：

AA. 耐用醫療設備

- 耐用醫療設備 (DME) 指假肢器官、矯形器、氧氣和供氧設備，僅限於符合以下條件的設備和裝置：
- 在一段持續時間內重複使用；
- 非一次性 (造瘻袋除外)；
- 由在其執照許可的範圍內開展活動的執業衛生保健專業人士訂購；
- 僅供參保人使用；
- 功能不與參保人的承保公司承保的其他設備或裝置的功能相同；
- 通常對沒有生病或受傷的人沒有用處；
- 主要用於醫療用途；及
- 適合在家中使用的醫療設備。

- 如果在其執照許可的範圍內開展活動的主治醫生開出處方或執照健康護理專業人員要求，有醫療需要而不是因為誤用或遺失造成，對所承保的 DME、假肢器官和矯形器進行維修或替換，則屬於福利。

BB. 人體器官移植福利

- 除角膜外的人體器官移植，包括捐獻者或被視為預期捐獻者的個人合理的醫療及住院開支，如果開支與移植直接有關，則必須受到以下限制：
- 術前評估、外科手術及跟進護理必須在參與承保公司已經指定的具有備案技能、資源、承諾和良好聲譽記錄，且有資格提供此類護理的中心提供。
- 指定中心的患者選擇委員會負責選擇患者，且須得到授權。
- 只承保抗排斥藥物、生物製品及已確定為安全、有效，而不再是研究性的其他手術。

CC. 用於治療及/或控制糖尿病的物資、設備和服務

- 即使沒有處方也可以獲得此類物品、試驗和服務時，用於治療及/或控制糖尿病的物品、設備和服務，包括：
- 物資和設備，如：
 - 胰島素、
 - 注射器、
 - 柳葉刀、
- 胰島素泵及所有相關必要物資、
- 甲型糖尿病所用的尿液酮測試條、
- 血糖儀，及
- 用於以下用途的醫學上數量適當的血糖儀測試條：

- 監測和治療胰島素依賴型糖尿病
- 監測和治療非胰島素依賴型糖尿病
- 監測和治療孕期糖尿病
- 糖尿病教育計劃、
- 適用於糖尿病管理的實驗室試驗，至少包括：膽固醇、三酸甘油酯、尿微量白蛋白、HDL/LDL 和血紅素 A—1C (糖血紅蛋白) 及
- 擴張視網膜視力檢查。
- 此外，以下處方項如果確定屬於有醫療需要，則也在承保範圍內：
- 胰島素、
- 用於治療糖尿病而開出的處方藥劑、
- 昇糖素。

DD. 專業護理機構服務

- 專業護理機構提供的短期專業護理或急症護理醫院提供的專業護理床位，每個福利年最多限於一百 (100) 天。

EE. 變性手術

SFHP 僅承保使用手術手段轉變陰莖或陰道的生理變性服務。SFHP 不承保其他重置手術或相關手術，如面部或頸部女性化及/或豐胸/縮胸這些手術將被視為是美容術，因此不屬於承保福利。

FF. 急診服務費用的索賠償付

- 如果會員獲得了急診服務，且因此產生了費用，則會員必須在要求付款的服務日之後的 90 天內或盡可能快的時間內，連同服務付款記錄，提交一份完整的索賠給 SFHP。如果會員獲得了急診行為健康服務，且因此產生了費用，則會員必須在要求付款的服務日之後的 90 天內，連同服

務付款記錄，提交一份完整的索賠給 SFCBHS。如果未能在此規定期間內提交索賠，則 SFHP 可能不會支付這些服務，除非合理地儘快提交索賠。如果這些服務事先未獲批准，則 SFHP 將就第 17. 頁所述承保範圍追溯審核索賠。SFHP 將承保有醫療需要的服務，或會員合理地認為存在緊急醫療狀況的服務，即使後來確定實際上不存在該急診醫療狀況。若 SFHP 確定會員獲得的急診服務獲承保，SFHP 將直接向醫生付費。如果會員已支付該服務，將對會員進行償付。會員必須隨索賠要求提供付款證明。

GG. 福利計劃變更

- 在 SFHP 至少提前三十一 (31) 天發出書面通知後，本計劃或 SFHP 可以隨時變更、撤銷或終止福利、排除項目和限制。針對任何此類變更或撤銷生效日期之後提供的服務或物資的福利，將依據變更的情況予以提供。並無獲得福利的既得權利。針對任何福利變更、限制、排除或撤銷生效日期之後提供的服務或物資的福利，將必須予以提供。

10. 排除項目及限制

A. 一般排除項目及限制

請務必閱讀本《承保說明》「福利」一節的所有內容，以充分瞭解 SFHP 為您提供的承保服務與非承保服務。只有根據本文檔所述程序，包括您的主治醫生的批准要求、推薦和協調，而獲得的服務才屬於承保福利。

B. 具體排除項目及限制

如「SFHP 福利」所述，以下所列某些服務有期限或數量限制。本節以下所列其他服務則排除在外，即不屬於 SFHP 承保的福利：

- 針灸
- 替代療法
- 生物反饋，除非有醫療需要。
- 按摩
- 人工受孕，包括配子輸卵管內移植 (GIFT)、受精卵輸卵管內移植 (ZIFT)、體外受精 (IVF) 或涉及到保存或操縱 (以物理的、化學的或任何其他方式) 人類卵子以治療不孕不育的任何其他過程。說明會員接受人工受孕的任何服務、程序或過程，都不在承保範圍內。
- 無需處方的避孕藥和避孕裝置，除非會員的主治醫生確定本計劃指定且承保的或首選的方法無一在醫學上適於患者。
- 醫院裡的電話、電視、客人用託盤、包間等便利物品及私人物品；
- 在家裡或住院或主要為休息目的而用于健康機構提供服務之後的託管護理，或為控制或變更個人的環境；
- 牙科護理服務或用具
- 殘疾病症，包括有資格獲得保險補償或任何其他保險或保健服務計劃承保的服務。SFHP 將在需要時提供服務，會員須予以合作，以確保 SFHP 提供的該福利獲得補償。
- 為非急症提供的急診機構服務；
- 屬於 SFHP 認定為實驗性或研究性的任何保健服務、藥物、裝置或治療的實驗性

護理。如果處方中藥品的用途不同於聯邦食品藥品管理局批准上市的藥品的用途，則本節並不排除該藥品。請參閱本手冊第 25 頁，在「非標籤規定用途之藥物使用」的一覽表中，查看 SFHP 承保該等藥物的詳細說明。因屬於實驗性或研究性而遭拒絕的服務，將由醫療保健管理部門的 IMR 程序審核。請參閱本手冊第 41 頁，瞭解如何使用該部門的「獨立醫療審查」程序。

- 常規足部護理，包括老繭、剝雞眼或剪趾甲。
- 住宅/汽車改進，包括對住所、物業或機動車所作的更改或添置，包括坡道、電梯、樓梯、泳池、空氣過濾系統、環境控制設備、溫泉療養地、熱水浴池或汽車手動控制；
- 移植，不包括屬於有醫療需要，但不屬於美容、實驗性或研究性的移植；
- 不孕不育治療，如體外受精、G.I.F.T. (配子輸卵管間移植) 或任何其他形式的誘導受精、人工受精。隨這些手術產生或因其導致的服務，或為代孕母親提供的服務，都不屬於承保服務。
- 長期護理，除非 SFHP 確定其比承保福利成本更低，且令人滿意。僅當有醫療需要，且僅針對「特護療養院服務」和「安寧療護」兩節所述的福利的短期、安寧療護和特護療養院屬於承保福利。
- 具備以下條件之一的醫療、外科手術 (含移植) 或其他醫療保健程序、服務、產品、藥品或裝置：

- 屬於實驗性或研究性，或不被普遍接受的專業醫療標準認可為安全有效地用於所指治療用途；或
- 過時或無效。
- 如果因治療屬於實驗性或研究性而拒絕服務，則您可以依照本手冊第 11 節的規定，立即請醫療保健管理部門 (DMHC) 透過 IMR 程序審核該決定。您在透過 DMHC 的 IMR 程序聽取您的情況之前，無需參與到計劃的申訴過程。您可以直接向 DMHC 申請參與到 IMR 程序。
- 可以由家人 (無論該家人是否可以提供此類服務) 或無執照人員或起監督作用的執照護士在場而安全有效地完成的非專門護理，除用於安寧療護的經批准主婦服務。
- 肥胖症，包括透過醫療和手術方式治療肥胖者，除病態肥胖症外。在任何情況下，均不對病態肥胖症提供以整容為主要目的之治療。
- 器官捐獻者，包括提供給會員的任何服務，以及移植接受者不是會員時的器官或組織捐獻者移植服務。
- 一次性醫療物資、家用測試裝置、慰藉用品、環境控制設備、鍛煉設備、自助/教育裝置、家用監視設備、任何類型的通信裝置、擴音器、人造發聲裝置或任何其他語言輔助裝置，除矯正術和彌補術提供外。
- 非處方藥、物資和裝置，包括空氣篩檢程序或無需開處方的藥劑、維生素、礦物質、食品補充或特別飲食用的食品或營養補充，除治療苯丙酮尿症 (PKU) 所需的以外。
- 在疼痛管理中心分娩，以治療或治癒慢性疼痛。
- 陰莖移植裝置和手術，以及相關的服務或導致的任何併發症，除有醫療需要的陰莖裝置和手術外。
- 獲取執照、就業、保險、入學或參與娛樂運動所需，法庭強制要求或為旅行而準備的體檢及免疫，除非這些檢查已列入「預防健康服務」規定的常規體檢及免疫日程。
- 任何類型的私人護理。如果批准為有醫療需要，特別護理可以作為獲批准醫院或專門護理機構准入的一部分納入承保範圍。
- 不是由會員的主治醫生提供、開處方或轉診，且未按照 SFHP 程序獲得批准的自我轉診護理，除急診服務、服務區外緊急服務、OB/GYN 服務、針灸和按摩外。
- 會員承保生效日期之前或會員不再是會員之日以後接受的服務，除因延長福利而提供的服務。
- 性別變換手術 (變性手術) 除外。與變性手術並發症相關的醫療上必需的服務屬於承保福利。
- 隨著與生理因素無關的性功能障礙、性無能而形成的性功能障礙，除有醫療需要外。
- 為延遲或逆轉皮膚老化影響而作的皮膚老化診斷和治療。
- 言語療法，除非有醫療需要，且符合「福利」一節所述限制。
- 除救護車服務以外提供的運送，不承保用商用飛機、小客車、計程車或其他形式的公共交通工具提供的運送。
- 輸精管切除和輸卵管結紮的逆轉或附帶影響，重複輸精管切除和輸卵管結紮 (除非首次輸精管切除和輸卵管結紮不成功) 或因此而導致的不孕不育。本計劃承保治療

因任何逆轉或絕育手術導致的併發症所需的服務。

- 工人補償福利，包括因為薪水、工資或利潤而形成的任何雇用或在雇用過程中發生的任何受傷，或任何工人補償法、職業病法或類似法律就此類雇用承保的任何疾病。如果 SFHP 支付此類服務，則須有權對此類其他福利設置留置權，最高可以達到 SFHP 為治療該受傷或疾病所提供的福利的合理現金值，該數值反映在提供者通常的付款帳單中。而且，SFHP 可以從會員收回其福利的現金值，最高數額可以相當於本計劃實際支付的金額，惟如果會員堅持不懈地設置該留置權，則該福利可能會作為工人補償福利而承保或付款。

11. 資格與註冊

- 僱員有資格根據下文所述加入團體和繼續獲取該計劃的承保。該集團計劃並不承保任何家屬。
- 會員必須在 SFHP 服務區內生活或工作。此服務區為 San Francisco 的市和縣。
- 每個會員的個人承保生效日期應為會員滿足僱主的所有資格要求當月的下一月第一天的 12:01am (太平洋時間)，前提是 SFHP 在團體服務協議規定的時間段內收到會員的註冊申請和僱主提供的資格資訊。會員在本團體計劃的整個承保期限內滿足並持續滿足僱主資格要求。若對您僱主的資格要求存有疑問，請與您的僱主聯絡。
- 除會員有權因傷病從其他健康保險中延長福利外，承保將如上所述生效。如果 SFHP 在僱主集團上一個集團健康計劃終止日六十 (60) 天以內提供福利，且有一

個會員 (於該終止日) 根據該上一個集團健康計劃獲得合法承保，則不得使用這條推遲承保生效日期的規定。而且，任何州或聯邦法律禁止的情形，也不得使用這條推遲承保生效日期的規定。

- 若會員在僱主團體先前的團體健康計劃中止之日完全殘障，且如果該會員有權得到福利延期，則該會員在該福利延期結束之前，無權享有該團體計劃規定的與殘障相關的任何服務和費用的福利。該會員將參加該團體計劃，獲得與延期福利所承保的殘障無關的所有其他福利。如果會員由於任何原因不再獲得團體計劃或任何其他 SFHP 健康承保計劃的承保，則其無權參加該團體計劃。

12. 福利及收費的終止、撤銷、變更

A. 終止福利

- 除依據下屬團體持續保險或國家持續福利保險規定提供的福利外，在團體服務協議終止或撤銷，或會員個人資格結束之後，任何人均無法享有所提供服務福利的權利。本條款適用於住院或繼續接受治療的會員。為了獲得福利延續、團體續期承保 (COBRA)，或國家續期福利承保，尋求承保項目人必須符合申請續期承保項目的條件。請參閱第 39 頁「團體續期承保」；和第 39 頁「國家續期福利承保」。
- 會員承保於以下最早日期的太平洋時間 12:01am 終止：
- 團體服務協議結束日期。您的團體僱主或 SFHP 均可終止合同。您將獲得終止或撤銷合同的書面通知。

- 如**團體服務協議**所規定，且經 *SFHP* 批准，您不再受僱於您的**雇主**或您不再滿足**雇主**的所有要求的日期。
- **雇主**向 *SFHP* 支付保費的期間結束之時。
- 您不再在三藩市居住或工作，因此您不受造訪您 *SFHP* 主治醫生規定的距離和行程時間的要求 (距離您 *SFHP* 主治醫生 15 英里或 30 分鐘的車程)。
- 如果**會員**做了以下任何事情，*SFHP* 將因此終止該**會員**承保，立即發出書面通知：
 - a) 在註冊申請表或任何其他健康計劃表格中提供嚴重錯誤或所述不實的資訊；
 - b) 允許非會員使用他或她的會員 ID 獲得服務和**福利**；
 - c) 透過錯誤、嚴重誤導性或欺詐性資訊、行為或遺漏的方式獲取或嘗試獲取 *SFHP* 提供的服務或**福利**；
 - d) 參與破壞性行為或威脅 *SFHP* 人員及服務提供者的生命及健康，在收到 *SFHP* 書面通知後不糾正該等行為。此外，*SFHP* 可以有以下原因在書面通知 31 天后終止**會員**的保險：
 - e) 在按照第 22 頁程序操作之後，無法建立令人滿意的醫患關係；
 - f) 未能支付任何**共付額**或追加收費，在收到 *SFHP* 的書面通知後未對該未能付款行為採取補救措施；
 - g) 違反**團體服務協議**中的任何重要規定 (儘管本節沒有明確提出)，如果收到 *SFHP* 的書面通知後該違規行為仍存在。

B. 取消**團體服務協議**

- 在向**雇主**至少提前三十 (30) 天發出書面通知後的任何時間，或從該等取消生效起，**保費**未獲支付的任何期間結束後 15 天內，*SFHP* 可取消**團體服務協議**或其任何部份 (包括任何**福利**附文)。

- 只要**雇主**提前向 *SFHP* 發出書面通知，**會員**的**雇主**可在任何時候取消**團體服務協議**。通知可指明該取消在 *SFHP* 收到通知後或在通知指定的稍後日期生效。
- 若**團體服務協議**被 *SFHP* 或**團體****雇主**取消，**雇主**有責任將取消協議事宜通知**會員**。

C. 復原

若您的**團體**承保被取消，只有**雇主**可在**雇主****團體服務協議**許可的範圍內及獲 *SFHP* 批准後復原承保。

D. 個人的取消權利

請參閱《福利、資格和註冊規則摘要》，瞭解您保險項目具體規則。

E. 福利和費用變更

SFHP 保留變更本**團體**計劃的**福利**及費用之權利。**雇主**或**會員**將提前三十一 (31) 天獲得關於**福利**及費用變更的書面通知。

13. **團體續期承保**

團體續期承保 (COBRA 或 Cal-COBRA)

按照統一綜合預算協調法案 (COBRA)，**團體**續期承保對絕大多數**雇主**的**雇員**來說，在特定條件下均可適用。如果**雇主**是 *SFHP* 的贊助商，**會員**可申請**團體**續期承保。欲知詳情，請致電 Customer Service 電話：1(415) 547-7800 (本地電話) 或 1(800) 288-5555。

當您因除嚴重不當行為以外的其他原因而失業，您可繼續享受 *SFHP* 承保；當您工作時間減少；或當您退休和您**福利**因**雇主**按照第 11 章申請破產而被撤銷或減少，您的**雇主**將告知您。您有權由於任何原因，依照 COBRA 的規定繼續參加健康計劃。

- 若您希望保留 SFHP 的醫療保險，則須在接到保留保健承保權利通知後 60 天內告知您的僱主。如果在此 60 日內您不選擇 COBRA，則您無法繼續擁有健康承保。在您選擇保留承保 45 天內，您的僱主須送交您的付款及 COBRA 表格，以保留您的保險。
- 您必須就繼續參加 SFHP 計劃支付全部費用。您必須每月向您的僱主付款。這可保證您繼續承保。
- 您可繼續享受承保，直到以下事件首次發生：
 - 18 個月結束後您失業或您的工作時間縮短。
 - SFHP 與僱主之間的團體協議終止之日。
 - 您停止支付月費的日期。
 - 除非預先存在條件限制，否則以您在另一集團健康計劃承保日期為準。
 - 您首次有權享有 Medicare 的日期。

14. 重複承保、第三方責任和福利協調

A. 重複承保

如果 SFHP 會員也有權享有以下列舉所有條件的福利，SFHP 的福利金額受到縮減，出於已支付的福利數額或對會員免費提供的服務合理價值，因為會員有權享有這些其他福利。不包括以下任何來源而獲得的福利：

- 根據 Medicare 計劃提供的福利。如果會員接受服務，則有權享有 Medicare 和 SFHP 提供的服務，SFHP 提供者可能要求進行 Medicare 下所提供的服務的索賠。

當贊助群組和提供給會員的服務受到 Medicare 第二支付人法律約束時，這一 Medicare 例外不適用。

- 其他任何聯邦或州政府機構、或任何縣或其他政治分區提供的福利。也不包括與兵役無關的退役軍人管理局設施處，或國防部提供的合理服務費用，前提是該人現在未服兵役。
- 免費提供的福利或不預期付費。
- 根據勞工賠償承保提供的福利。

B. 第三方責任

如果會員因為他人（「第三方」）的作為或不作為而受傷，SFHP 應根據該受傷所造成的相關服務，提供 SFHP 下的福利，僅當該會員：

- 書面同意為 SFHP 補償提供者慣常帳單收費反映出的所提供福利的合理現金價值，但不能超過由該計劃實際支付的金額，由該會員立即收集有關受傷的資訊，不論是透過法律行動、和解或其他方式；以及，
- 提供 SFHP 留置權，按照加州民法第 3040 節規定，提供者的慣常帳單收費比例，表明 SFHP 應提供合理現金價值的金額，不得超過由該計劃實際支付的金額。留置權可透過第三方、第三方代理人或法院提交。

C. 福利協調

- 如果會員參與多個團體健康計劃或團體保險類別，SFHP 將與其他保險公司協調福利。如果按照集團健康計劃，其主要為包含會員的其他運營商，SFHP 或其他 SFHP 提供者將從該運營商處尋求 SFHP 保險提供的福利的補償。會員將收到本計劃下享有的所有福利，但不得超過這些福

利。將由 SFHP 按照加州醫療保健管理部門的規則協調福利。

協調福利過程中，如果患者是會員，患者主要透過工作獲得承保。

注意：儘管您有其他承保，如果是由 SFHP 提供者提供並按照 SFHP 規則授權，則福利僅由 SFHP 承保。

15. 申訴及上訴程序

A. 申訴程序

- 我們鼓勵會員首先向其醫生診所員工提出申訴，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。本健康計劃可非正式地或稍後解決您的問題或解答您的疑問。您也可索要一份完整的投訴/申訴協議。請撥打 Customer Service 電話 **1(415) 547-7800** (本地) 或 **1(800) 288-5555**，索取副本。

提出申訴或上訴是您的權利，我們將予以保密。如果您選擇提出申訴或上訴，SFHP 不會歧視您或將您從計劃中除名。另外，您的醫生不得因為您提出申訴而中斷或終止醫療服務。

請注意：所有健康計劃加入者在申訴或上訴過程期間或之後均有權利向醫療保健管理部門提出投訴。若要瞭解有關醫療保健管理部門的更多資訊，請參閱第 43 頁「向醫療保健管理部門投訴」一節。

提出申訴

- 若要就保健服務或福利的提供進行申訴，您可撥打 **1(415) 547-7800** (本地) 或 **1(800) 288-5555** 聯絡 Customer Service，或將書面投訴寄至：

San Francisco Health Plan
申訴協調員
P.O. Box 194247
San Francisco, CA 94119

您也可以前往以下地址親自遞交申訴：

San Francisco Health Plan Service Center
7 Spring St.
San Francisco, CA 94104

- 投訴表格及會員申訴程序可向 SFHP、您的醫生的診所或醫療團體索取，或從 SFHP 的網站 www.sfhp.org 下載。

投訴/申訴程序

- 當您提出申訴或投訴時所做的事情：
- 第一步：透過電話、遞交書面材料或親自遞交等形式提出投訴。如果您願意，SFHP 的申訴協調員將可幫助您投訴。
- 第二步：在大多數情況下，SFHP 會在 5 日內給您發送一封信件，以確認收到您的申訴。該信函亦將為您提供有關申訴程序及 SFHP 會員的權利的資訊。
- 第三步：SFHP 會在 30 日內寫信告知您我們提議的解決方案。如果您在 30 個日曆日未從 SFHP 收到一封信或如果您不接受該 SFHP 提議的解決方案，您可要求 SFHP 舉行申訴聽證會或您可立即聯絡第 29 部分所述的醫療保健管理部門。
- 如果由於某些原因，您的郵件因無法傳遞而被退回以及我們不能透過電話聯絡到您，SFHP 在收到您的來信之前將無法繼續您的申訴，並且將暫停您的申訴。但是，如果 SFHP 在您提出申訴的 6 個月內收到您來信，SFHP 可開始著手解決您的申訴。

如果 SFHP 無法與您取得聯絡，則將在六個月後終止受理您的申訴。

- 我們歡迎您在申訴或上訴過程中，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 日內完成所有申訴程序。
- 如果我們在 30 日內未能解決您的申訴（不論過程進展到何種程度），您可以立即致電醫療保健管理部門電話
1(888) HMO-2219 或 TDD 專線
1(877) 688-9891。

B. 快速醫療審查及上訴

- 如果要提交緊急申訴，您可要求本計劃在 72 小時內審查您的申訴或上訴。緊急投訴是當醫療保健延誤嚴重威脅您健康，包括但限於失去生命或肢體、主要身體功能障礙或重度疼痛。
- 若需提出緊急申訴，請撥打 SFHP 電話 1(800) 288-5555 或 1(415) 547-7800，告知您需提出緊急申訴。SFHP 會立即告知您有權聯絡 DMHC；您可以不啟動 SFHP 申訴程序，而直接聯絡 DMHC 尋求協助。參閱以下第 H 部份的資訊，瞭解如何聯絡醫療保健管理部門。
- 當您向 SFHP 提交緊急申訴時，我們將在 72 小時內作出決定。

C. 會員配合申訴過程

- 為盡快解決會員的申訴，SFHP 可要求會員提供資訊或準許公佈醫療記錄。SFHP 要求會員儘快對要求作出回應。

D. 信函郵寄地址

- 書面申訴或與會員申訴相關的任何通訊或資訊應郵寄至：

San Francisco Health Plan

申訴協調員

P.O. Box 194247

San Francisco, CA 94119

- 親自申訴提交地址：

San Francisco Health Plan Service Center

7 Spring St.

San Francisco, CA 94104

- 申訴也可透過我們的網站提交，網站：
www.sfhp.org.

E. 關於非處方集藥物的上訴

如果您對 SFHP 的拒絕或者對非處方集藥物申請不認可，您可以向 SFHP 提交上訴，SFHP 將會把您的情況寄給獨立審查組織進行審查。獨立審查組織不隸屬於 SFHP 或是其僱員。

獨立審查組織將決定 SFHP 是否應該基於醫療需要承保非處方集藥物。SFHP 會在 72 小時內將該決定通知您和您的處方醫師。

如有緊急情況，SFHP 會在 24 小時內通知您和您的處方醫師。緊急情況存在於參加計劃人遭受嚴重危及生命、健康或者恢復最大功能的健康狀況，或者目前其正在接受非處方集藥物治療的課程。

F. 對涉及有爭議的醫護服務的申訴之獨立醫療審查

- 若您認為 SFHP 或其他醫療小組錯誤地拒絕、更改或延遲您的醫療保健服務，您可以向醫療保健管理部門 (DMHC) 就該具有爭議的醫護服務提出獨立醫療審查 (IMR) 要求。您可在六個月內就下述賦予

資格活動申請 IMR。如果您決定不參加 IMR 程序，可能會導致您喪失就發生爭議的健保服務向本計劃提出法律訴訟的法定權利。

- IMR 程序是除了任何其他可用程序或補救方法外的程序，例如提出申訴或上訴。IMR 程序是免費的。您有權提供支持 IMR 請求的相關資訊。SFHP 或您醫療小組必須向您提供一份 IMR 申請表，以及一份拒絕、更改或延誤醫療保健服務的申訴決議信。如果您向 DMHC 提交 IMR 申請，其應得到審查以確認：

(A) 您的醫師已建議將一項醫療保健服務作為醫療必要，或

(B) 您已收到提供者認為是醫療必要的緊急救助或緊急護理。

(C) 醫生已經對您尋求 IMR 的病症進行診斷或治療；

(D) 完全或部份依據醫療保健服務不屬於有醫療需要的這一裁定，SFHP 或您的醫療小組已拒絕、更改或延遲發生爭議的健保服務；及

(E) 您向 SFHP 或醫療小組提出申訴，裁定仍具有爭議性，或 30 日後申訴仍未獲解決。如果您的申訴要求加急審查，您可立即去申訴部門進行處理。在特別及強制情況下，DMHC 可豁免您遵循 SFHP 申訴過程的規定。

- 若您的情況符合 IMR 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有醫療需要。您將收到一份案例評估。如果 IMR 決定該服務有醫療需要，SFHP 或您的醫療小組將提供該醫療保健服務。

- 對於非緊急案件，DMHC 指定的 IMR 組織必須在收到您申請與證明文件 30 日內提出判決。涉及即將發生與嚴重威脅您健康的緊急案件包括但不限於：嚴重疼痛、生命、肢體或主要身體功能可能失去，或者您的健康直接與嚴重惡化，IMR 組織必須在 3 個工作日內提出判決。
- 如需 IMR 程序的更多資訊，或欲申請舉行 IMR，請撥打 Customer Service 電話 1(415) 547-7800 (本地) 或 1(800) 288-5555。

G. 實驗性/研究性 IMR

- 如果您的提供者已推薦以書面證明的藥物、設備、程序或其他療法可能比現有所有標準療法更有益，或如果您或您的提供者根據相應的文件認為請求治療可能比任何可用標準療法更有效，那麼您可申請實驗性/研究性 IMR。
- 如果您的提供者認為所建議的實驗性/研究性療法不及時進行會導致效果較差，那麼您的審查裁決將在要求加急 IMR 的七 (7) 個工作日內得到確定。
- 您在向 DMHC 申請實驗性/研究性 IMR 之前，不必參加 SFHP 的申訴程序。您可立即聯絡 DMHC 申請 IMR，SFHP 將協助您完成此過程。

H. 向醫療保健管理部門申訴

加州醫療保健管理部門要求我們應對會員提供如下建議：

- 加州醫療保健管理部門負責監管醫療保健服務計劃。如果您想對您的健康計劃提出申訴，您首先應致電健康計劃電話 1(800) 288-5555 或 1(415) 547-7800，使用您的健康計劃申訴流程，再聯絡該部門。使用該申訴

程序並不排除您可能享有的任何潛在的法律權利或救濟。如果您的申訴涉及緊急情況、您的健康計劃的申訴未得到令人滿意的解決或者申訴超過 30 天未得到解決，您可以致電該部門獲得幫助。您可能還有資格申請獨立醫療審查 (IMR)。如果您符合 IMR 資格，則 IMR 程序將公正地審查健康計劃作出的與所建議的服務或治療的醫療必要性有關的決定、實驗性或研究性治療的承保決定，以及緊急或應急醫療服務付款糾紛。該部門亦提供免費熱線 1(888) HMO-2219 並為聽障及語障人士提供 TDD 電話 1(877) 688-9891。該部門網站為 www.hmohelp.ca.gov，提供投訴表格、IMR 申請表格和線上說明。

I. 爭議的仲裁

- 如果會員與 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。仲裁必須在加州三藩市內進行。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請求。
- 如果會員索賠的賠償總額為 \$200,000 或以下，該爭議應透過在該計劃收到會員的仲裁請求之日起的 30 日內由當事人選擇的仲裁員來解決，或如果雙方不能達成一致的仲裁員，則然後透過民事訴訟加州守則第 1281.6 條規定的方法選擇仲裁員。該仲裁員沒有獲得獎勵超過 \$200,000 的司法管理權限。
- 如果會員索賠的損害索賠超過 \$200,000，然後在該計劃收到會員的仲裁請求之日起

三十 (30) 個日曆日內，會員與該計劃將試圖商定一個單一的仲裁員。如果雙方在這三十 (30) 天期限內不能確定單一的仲裁人，則在會員請求仲裁的三十 (30) 個日曆日內，SFHP 指定一名仲裁員，會員指定一名仲裁員，雙方仲裁員將指定第三個中立的仲裁人。如果兩名仲裁員不能達成一個中立的仲裁員，或者由於任何其他原因在會員請求仲裁三十日內未能選擇中立仲裁員，在民事訴訟加州守則第 1281.6 條規定的該方法適用用於任何一方來選擇中立的仲裁人。

- 除本節另有說明外，「仲裁爭議」，民事訴訟加州守則第 3 部第 11 標題仲裁條款，包括第 1283.05 節允許擴大披露程序，會員及 SFHP 之間仲裁的所有爭議或糾紛均可適用。在雙方聽證與提交事項之後，仲裁員應儘快決定與裁決，但不得超過三十 (30) 個日曆日。決定應以書面形式、應指明勝訴方、所有獎勵數額、所有獎勵等相關條款、提供所有獎勵的理由。由仲裁員作出有關獎勵的裁決，任何一方可在任何有管轄權的法院進行執行。仲裁員無權授予懲罰性或損害賠償。每一方需自行負責為他/她/其自己的律師費和訴訟費。
- 中立仲裁員的費用應由會員與 SFHP 平分，但在極端困難的情況下，該計劃應負責中立仲裁人的所有費用。會員申請要求該計劃負責中立仲裁人的所有費用應從客戶服務部索取。當會員提出救濟申請，SFHP 不同意承擔中立仲裁人的所有費用時，該決定應由中立的仲裁員作出。
- 據瞭解，雙方都在陪審團面前放棄了法庭上決定的這類爭端的憲法權利，相反，使

用仲裁。會員申請仲裁，不影響其要求陪審團審判來就醫療過失進行索賠的權利。

16. 其他規定

A. 醫療保健管理部門主任審查

- 若 SFHP 取消或拒絕為您續保，且您認為 SFHP 如此作為是因為您的健康原因或對福利的利用，您可以致電 **1(800) 466-2219 或 1(877) 688-9891** (TTD)，請求醫療保健管理部門主任進行審核。

B. 公共政策參與

- SFHP 是公眾贊助的健康計劃。理事會的會議面向公眾開放。該計劃建立了受益人委員會，以建議其理事會有關保險決定。該委員會的兩名成員也是理事會成員，並且一個還是 SFHP 的質量改進委員會委員成員。為了符合健康及安全法，第 1369 節規定，鼓勵會員參與由 SFHP 執行的法規相關的保險建立 (和其雇員及工作人員) 以確保依靠該計劃設施的患者享有舒適、尊嚴和便利，從而為患者、家庭和公眾提供醫療保健服務。可透過致電 Customer Service 電話 **1(415) 547-7800** (本地) 或 **1(800) 288-5555** 獲取理事會和受益人委員會成員的姓名。如果您在未來有興趣參與，請聯絡 Customer Service。

C. 不可轉讓性

- 在沒有 SFHP 的書面同意的情況下，SFHP 福利不可轉讓。

D. 獨立承包商

- SFHP 提供者既不是 SFHP 代理商也不是其雇員，而是獨立承包商。SFHP 定期獲取主治醫生向會員提供服務的憑證。但

是，在任何情況下，SFHP 都應為您提供服務的任何人因其疏忽或不當行為或遺漏承擔一定責任，包括所有主治醫生、醫院或其他服務提供者或其雇員。

E. 合約終止的提供者提供的護理的連續性

- 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提供者獲得外科或其他程序的授權 (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。如果提供者不同意根據該計劃的政策和程序，提供護理服務，則會員不能繼續享受護理服務。如果要獲得與請求合約終止的提供者繼續提供護理有關的資格標準、政策及程序的資訊，請聯絡 Customer Service。

F. 非合約提供者向新會員提供的護理的連續性

- 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提供者 (作為治療記錄過程的組成部分) 授權的新承保會員，均可要求在本健康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提供者在特定情況下繼續提供承保服務。如果提供者不同意根據該計劃的政策和程序，提供護理服務，則會員不能繼續享受護理服務。請聯絡 Customer Service，以獲得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。
- 致電 Customer Service 電話 **1(415) 547-7800** (本地) 或 **1(800) 288-5555** 瞭解更多資訊。

G. 服務提供者的付款

- SFHP 一般透過稱為人頭稅的方法支付其簽約醫療小組和簽約醫院。根據此方法，分配給該醫療集團和醫院的會員應每月向每個 SFHP 醫療組織和醫院固定支付月度費用。反之，每個醫療群組和醫院為指定會員承擔與 SFHP 承保的醫療保健服務費用的風險。如果 SFHP 未能支付提供者，根據法律規定，我們與醫療群組和醫院簽訂的合同不允許他們收取會員任何款項。
- 當 SFHP 未能與醫療群組簽訂關於醫院健康服務費用方面的激勵協議，醫院可與附屬醫療群組簽訂激勵協議。按照該激勵協議，醫院和醫療小組可共同分擔醫院服務費用，如果該服務費用低於固定金額，則醫療小組可獲得一筆獎金。
- 致電 SFHP，電話：1(415) 547-7800 (本地) 或 1(800) 288-5555，或您的主治醫生或醫療小組，瞭解更多關於提供者付款的資訊。

H. 醫療資訊的保密性

本通知說明如何使用和披露您的醫療資訊。本通知還介紹了如何獲得這些資訊。請仔細閱讀。

- 法律規定 San Francisco Health Plan (SFHP) 必須對您的健康資料予以保密。我們還依法告知您我們的有關您的受保護健康資訊 (PHI) 的隱私權政策。
- SFHP 可使用您的健康資訊，為您支付醫療保健費用，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訊之政策的完整說明。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訊的方式。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。

- 未經患者授權，San Francisco Health Plan 及其醫生不得故意公佈、銷售、使用或披露與患者醫療保健無關的任何醫療資訊，惟法律強制規定的披露除外。每個處理醫療記錄的 SFHP 醫師必須對患者資訊保密。
- 如需您對保密醫療紀錄的權利的完整說明，包括您獲得本人醫療紀錄的權利或者獲得我們的「隱私政策實施細則」的權利，請聯絡 San Francisco Health Plan: **1(415) 547-7800 或 1(800) 288-5555**，我們將為您提供「隱私政策實施細則通知」副本。

I. 參與福利計劃

- 根據本計劃的適用規則，SFHP 有權解釋及詮釋本健康計劃合約以及「承保說明」的條款，確定 SFHP 的福利，確定相關人士根據健康計劃合約及本「承保說明」獲得福利的資格。按照合同和承保說明，為確保接收福利的所有人的利益，SFHP 應行使這一權力。

J. 適用法律

- SFHP 應按照加州諾克斯-基恩法、加州健康和安法第 2 分部第 2.2 章和加州行政法規標題 28 第 2 章載于子章 5.5 的規定要求。無論是諾克斯-基恩法令或法規要求的該福利計劃要求的所有條款均應對 SFHP 具有約束力，儘管未包含在 SFHP 和您的雇主簽訂的承保說明和組織協議內。

K. 自然災害、中端和限制

- 若出現任何超出 SFHP 合理控制能力之外的自然災害或其他不可預見情形，SFHP 可能無法向會員提供服務。超出 SFHP 控制範圍原因的範例包括自然災害、

戰爭、暴動、涉及 SFHP 或其他健康護理專業人員的勞資糾紛、民間暴動或流行病。發生自然災害時，如果會員認為自己患有急診病症，則其應前往最近的急診室。SFHP 將報銷會員獲得的服務的費用。

