



HealthyWorkers HMOSM

會員指南



截至 2025 年 4 月

目錄

歡迎參加 San Francisco Health Plan.....	4	醫療保健服務.....	16
關於本指南.....	6	預防性或常式服務.....	17
您的計劃如何運作.....	7	專科護理.....	17
Customer Service.....	8	緊急護理.....	17
致電 Customer Service 的原因 ...	8	住院治療.....	17
Teladoc®.....	9	第二意見.....	17
口譯員服務.....	10	急診服務.....	18
網站服務.....	11	精神醫療保健.....	18
入門指南.....	12	急診服務.....	19
歡迎資料包.....	13	精神醫療保健.....	19
承保說明.....	13	瞭解您的 SFHP 護理網路.....	20
提供者目錄.....	13	保險負擔的服務 (福利).....	22
提供者線上搜尋工具.....	13	SFHP 不提供的服務.....	22
會員身份識別卡.....	14	牙科服務.....	23
您的主治醫生.....	15	視力服務.....	24
更換您的主治醫生.....	15	藥房服務.....	24
選擇 PCP 時需問清楚的問題 ...	15	及時獲得護理.....	26

San Franciscans 為
San Franciscans 特製的
健康計劃



看主治醫生	28	重要聯絡人	40
約診	29	San Francisco Health Plan 聯絡資訊.....	41
定期體檢.....	30	Healthy Workers HMO 聯絡資訊.....	42
為就診做好準備.....	30	其他重要聯絡資訊.....	43
共付額	31	資源和參考	44
辦理承保續期	32	團體健康課程.....	45
如何辦理承保續期.....	33	線上健康教育.....	46
幫助填寫表格.....	33	定義	47
解決問題.....	34		
投訴/申訴程序.....	35		
申訴與上訴的時限.....	36		
會員顧問委員會	36		
您的權利和責任	37		
獨立醫療審核 (IMR) 程序.....	38		
California 管理式醫療 保健部門 (DMHC)	39		

歡迎參加 San Francisco Health Plan



作為 San Francisco Health Plan 的一名會員，您對我們非常重要。我們想要確保您在需要的時候得到所需的醫療保健服務。如果您對於您的醫療保健福利有問題，或者接受服務有困難或需要幫助才能獲得服務，不要遲疑，聯絡我們。

客戶服務代表的工作時間為週一至週五 8:30am–5:30pm，您可致電以下任一電話號碼與其聯絡：

- 本地電話用戶**1(415) 547-7800**
- 免費電話用戶**1(800) 288-5555**
- 耳聾、重聽或語言殘障的人士使用
TTY 專線.....**1(415) 547-7830**
- Teladoc® 是在您的醫生不在時為您提供的
一項免費福利**1(800) 835-2362**
- 我們的護士幫助專線一週 7 天、
一天 24 小時開通.....**1(877) 977-3397**

可在我們的網站 **sfhp.org** 找到常見問題的答案。切勿透過電郵發送任何個人健康資訊。或透過我們的線上入口網站 **sfhp.org/customerservice** 安全可靠地聯絡我們。



關於本指南

本會員指南載有 San Francisco Health Plan 提供的客戶服務的資訊，以及您如何獲得 Healthy Workers HMO 計劃承保的醫療保健服務的說明。其解釋了 San Francisco Health Plan 及其醫生網絡、醫療群組及診所如何共同為您提供適合您的最優質的醫療保健服務。

本手冊中某些詞彙具有特定涵義。這些詞彙的含義載於本指南第 47 頁的「定義」部分。



免費的群體健康課程 — 立即報名！

為所有 San Francisco Health Plan 會員免費提供健康及安全課程、支援團體及閱讀材料。

欲知詳情，請參閱第 45 頁。

您的計劃如何運作

San Francisco Health Plan (SFHP) 是一項獲核准的社區醫療計劃，為中低收入家庭提供負擔得起的醫療保健承保。在管理式健保服務計劃中，您的主治醫生 (PCP)、診所、醫院及專科醫生都共同盡全力維護您的健康。

我們的職責是將您與 Healthy Workers HMO 計劃承保的所有醫療保健服務連結起來。

- 我們與醫生、診所、醫院和藥房合作，確保您在需要的時候得到所需的醫療保健服務。
- 我們支付 Healthy Workers HMO 計劃承保的醫療保健服務的費用。
- 我們保證我們的醫生、專科醫生、護士及其他醫療保健專業人員提供最優質的醫療保健服務。
- 我們的 Customer Service 團隊幫助您解決任何關於福利和服務的問題和困難。
- 我們提供有關如何持續承保您的醫療保健的資訊。
- 您可選擇您自己的個人醫生（主治醫生）或診所。
- 我們會在您的醫生和專科醫生之間共用資訊，並以您能理解的語言給予指導。
- 我們提供免費群體健康課程，如戒煙、糖尿病控制、養育子女、控制哮喘和婦女保健等。
- 我們的網站上有關於您的福利的其他資訊，以及對最常見問題的解答。請造訪我們的網站 sfhp.org。
- SFHP 遵守所有的適用聯邦民權法，不會因種族、膚色、國籍、年齡、殘障或性別而歧視任何人。

Customer Service



San Francisco Health Plan 的 Customer Service 隨時準備以您說的語言協助您。我們為您解答有關您的福利和醫療保健服務的疑問。我們亦協助解決您在接受醫療保健服務時可能會遇到的問題。

客戶服務代表的工作時間為週一至週五 8:30am–5:30pm，您可致電以下任一電話號碼與其聯絡：

本地電話用戶 **1(415) 547-7800**

免費電話用戶 **1(800) 288-5555**

耳聾、重聽或語言殘障的人士使用

TTY 專線 **1(415) 547-7830**

致電 Customer Service 的原因

- 選擇或更換您的醫生或診所
- 申領新的會員身份識別卡
- 獲取提供者目錄、承保說明、福利摘要或其他會員材料
- 尋求與醫生約診的幫助
- 瞭解您的處方藥品福利
- 就賬單疑問尋求解答
- 更新您的地址或電話號碼
- 尋求續期您的醫療保健承保的幫助
- 提出投訴、問題或申訴
- 獲取有關社區醫療資源的資訊
- 及更多

可在我們的網站 sfhp.org 找到常見問題的答案。切勿透過電郵發送任何個人健康資訊。或透過我們的線上入口網站 sfhp.org/customerservice 安全可靠地聯絡我們。

免費遠程醫療福利

在您家中舒適地透過電話或視訊電話獲得醫生的服務。



藉由我們的免費遠程福利 Teladoc，可透過手機、智慧手機應用程式或您的電腦全天 24 小時隨時獲得 California-licensed 醫生的護理。

sfhp.org/teladoc

Teladoc 醫生可治療簡單的病症問題，如：



- 泌尿不適
- 背部和關節問題



- 感冒
- 流感



- 嘔吐與腹瀉
- 眼睛發紅發癢



- 皮疹
- 等

您可以在家中能使用手機或網際網路的任何地方，以舒適的方式申請與醫生交談。這是免費服務，並且您可以不用在候診室等候。這些醫生隨時（白天或夜晚）提供服務。

撥打 Teladoc 電話 **1(800) 835-2362** 或造訪 sfhp.org/teladoc。



您可以隨時致電我們的護士幫助專線，與受過訓練的註冊護士對話，他們可以幫助解答您的醫療保健問題。此服務是免費的，並以您的語言提供。致電 **1(877) 977-3397**。



口譯員服務

您有權獲得免費口譯員服務，您可在獲取醫療護理時使用該服務。除非您明確要求，您亦有使用您的朋友、家庭成員以及未成年人作為譯員的權利。每當您與 San Francisco Health Plan 代表交談時，您亦可隨時獲得一名譯員提供的服務。

如果您需要口譯員，提前告知您的醫生辦公室，以便其為您的約診安排一名口譯員。我們亦可以幫助您找到一位能講您的語言，或其診所內有口譯員的醫生。



網站服務



若您可以上網，亦可線上造訪 San Francisco Health Plan，網址為：sfhp.org。該網站有許多有用的資訊和工具，為您提供幫助：

- 查找福利資料
- 下載會員材料
- 獲得常見疑問解答
- 檢視您的會員時事通訊《您的健康至關重要》
- 獲取健康教育及社區資源資料
- 需要牙科、眼科和其他服務時查詢應聯絡何人
- 提出投訴或報告問題
- 及更多服務

於 sfhpprovidersearch.org 上，造訪我們的「提供者線上搜尋工具」，來：

- 尋找主治醫生
- 尋找您的住所或工作場所附近的藥房
- 透過提供者類型、專科、網路、所說語言、性別、地址及更多選項搜尋提供者



入門指南



若您是 San Francisco Health Plan 的新會員，您將在郵件中收到一些有用的工具，以幫助您開始。

歡迎資料包

我們會給所有的新會員郵寄一份歡迎資料包。內含重要的會員材料，例如：《提供者目錄》及《承保說明》，《承保說明》解釋了 San Francisco Health Plan 會員的福利、權利及責任。

承保說明

您的《承保說明》含有您的計劃提供的福利及服務的詳細資訊。如果您需要一份「承保說明」，可致電 Customer Service 獲取或從以下網站下載，網址為：sfhp.org/HW/materials。

提供者目錄

您的《提供者目錄》列明了所有為您的計劃提供服務的醫生、專科醫生、診所、醫院、藥房以及其他資源。將其保存好至關重要，以防您決定您希望更換您的醫生。

如果您需要一份《醫生名錄》，您可以致電客戶服務部，或使用以下網站的提供者線上搜尋工具查看相關資訊，網址為：sfhp.org。



提供者線上搜尋工具

您亦可以透過我們的網站 sfhp.org 使用「搜尋醫生」工具存取「醫生、專科醫生、診所、醫院及藥房」的清單。

搜尋醫生



會員身份識別卡



我們會給所有的新會員郵寄會員身份識別卡。您的會員身份識別卡可以幫助醫療保健服務提供者得知您是 San Francisco Health Plan 的會員。隨時攜帶您的會員身份識別卡。當您看醫生或去診所就診、去急診室和藥房時，請務必帶上此卡。

以下是您的 San Francisco Health Plan 會員身份識別卡樣本。當您得到會員身份識別卡時，請檢查所有資訊是否正確。若發生下列情況，則可以免費為您郵寄一張新的會員身份識別卡：

- 出現任何資訊錯誤
- 您的卡丟失或被盜
- 您要更換主治醫生
- 您的地址或其他資訊發生變更

SAN FRANCISCO HEALTH PLAN  Member ID #: **12345678901** **1**

DOB: **26-Jan-74**

Medical Group: **San Francisco Health Network** Language: **Chinese**

Hospital: **Zuckerberg San Francisco General Hospital and Trauma Center** **2**

PAT LEE

Program: **Healthy Workers HMO** **sfhp.org**

Clinic: **Chinatown Public Health Center**

Primary Care Provider (PCP): **Chinatown Public Health Center, SFHN** **3**

PCP Address: **1490 Mason Street, San Francisco, CA 94133**

PCP Phone #: 1(415) 547-7800

Show this ID card when you visit the doctor, hospital, or pharmacy.

CO-PAYMENTS:

- \$0 Office visit, \$0 SF General Hospital Emergency Room
- \$0 Other Hospital Emergency Room
- \$5 Generic/\$10 Brand Prescription Medicines

隨時攜帶您的會員身份識別卡。

1. 會員 ID 編號
2. 您的網路醫院
3. 您的姓名、您的主治醫生的姓名、地址和電話號碼

您的主治醫生



主治醫生 (PCP) 是指負責為您提供初級醫療護理的醫生或診所。在加入 San Francisco Health Plan 時，您需要選擇一名 PCP。如果您加入計劃時沒有選擇 PCP，我們將為您選擇一位。PCP 提供的醫療服務包括：

- 健康檢查及預防性服務
- 免疫接種 (注射)
- 診斷性測試，例如聽力測試
- 化驗測試及 X 光照射
- 您生病或受傷時為您提供的護理
- 為哮喘、過敏或糖尿病等長期持續的疾病提供的護理
- 及更多服務

除非您需要的是健康急診，不然，您需要護理時應該首先去您的 PCP 處就診。

更換您的主治醫生

最好盡可能不更換主治醫生 (PCP)，以便醫生瞭解您的健康史和醫療保健需求。您可以任何理由要求更換您的 PCP。僅需要致電 Customer Service 並要求一位新的 PCP。切勿透過電郵發送任何個人健康資訊。或透過我們的線上入口網站 sfhp.org/customerservice 安全可靠地聯絡我們。

選擇 PCP 時需問清楚的問題：

- 該醫生是否在鄰近您居住或工作場所的社區內？
- 您乘汽車、MUNI 或 BART 去看主治醫生是否方便？
- 該醫生是否會講您的語言？
- 該醫生的專科治療領域是什麼？
- 您亦可選擇中級醫護提供者作為您的 PCP。中級醫護提供者可能是一名護理醫生、持照助產士或醫生助理。

醫療保健服務



預防性或常式服務

預防性或常式服務，如常規體檢、健康篩檢及免疫，有助於預防疾病並且由您的主治醫生 (PCP) 或診所提供。請致電您的 PCP 或診所預約體檢時間。

專科護理



專科醫生指為患過敏、哮喘、糖尿病或心臟病等特殊疾病的患者提供診治的醫生。如果您需要就某一具體疾病獲得專家意見或治療，您的主治醫生 (PCP) 會將您轉至專科醫生。您的 PCP 可能將您轉診至您的醫療群組內合適的專科醫生。未經您的 PCP 轉診，您不應向專科醫生求診。

緊急護理



緊急護理在您生病、感到疼痛或出現不適、發燒或輕微疼痛等症狀而需要立即看醫生時提供。如果您認為您需要緊急護理，請致電您的醫生辦公室。電話號碼載於您的會員身份識別卡上。

住院治療



如果您需要在醫院接受護理或需要緊急服務，您的網路內醫院為 Zuckerberg San Francisco General Hospital 和 Trauma Center。地址為：1001 Potrero Avenue, San Francisco, CA 94110。除緊急服務外，您可能需要 SFHP 的授權才能轉到另一家醫院。

Teladoc®

如果在您需要護理並且想要獲得簡單醫療問題的護理時，而您的醫生不提供服務，您可使用我們的免費遠程醫療福利，Teladoc，用手機或視訊電話獲取醫生的服務（白天或夜晚均可）。



第二意見

如需就您的健康問題向其他醫生諮詢，您可向您的主治醫生 (PCP) 或 San Francisco Health Plan 請求第二意見。San Francisco Health Plan 及其醫療團隊將會支付另位醫生第二意見的費用。

急診服務

醫院急診室的護理只限於急診病症。

若某一疾病對生命構成威脅或非常危險，則此疾病可能是急診病症。如出現下述情況，您可能患上了急診病症：

- 呼吸困難及/或呼吸短促
- 胸口或上腹疼痛或感到胸悶
- 昏厥或突然感到暈眩或體弱乏力
- 流血不止
- 嚴重嘔吐或腹瀉
- 有自殘或傷害他人的想法

如果您覺得自己患有急診病症，最好去您的會員身份識別卡上指定的醫院。前往指定的醫院將便於您的 PCP 與您的醫院提供者溝通，確保您獲得所需的治療。如果您覺得您的健康面臨風險，您可以選擇去最近的急診室。

若您認為該病症威脅到生命或將在去醫院的路上加劇，請撥打 **911** 獲取當地急診醫療服務。

如果您需要幫助以確定您需要以多快的速度去哪裡獲得護理，您應該先致電您的 PCP 或診所。如果您無法聯絡您的 PCP 或診所，您可以致電 Teladoc 用電話或視訊方式諮詢醫師。撥打 Teladoc 的電話 **1(800) 835-2362** 或造訪 sfhp.org/teladoc。

精神醫療保健

您是否感到有壓力、易怒或抑鬱，要透過他人進行交談？您可以獲得門診或住院患者服務，來治療例如抑鬱或焦慮等精神健康病症，以及治療酒精或藥物濫用。您可撥打 San Francisco Behavioral Health Services 使用幫助熱線，轉診至精神健康服務提供者或藥物濫用治療諮詢師處，電話為 **1(415) 255-3737**（本地電話），**1(888) 246-3333**（免費電話）或 **1(888) 484-7200**（TTY），一週 7 天，一天 24 小時提供服務。



戒煙服務



您可以得到戒煙或停止使用煙草的幫助。San Francisco

Health Plan 承保諮詢服務和 FDA 批准的藥物，來幫助您停止使用煙草。有些戒煙藥物需要事先授權。

如果您已懷孕，而您使用煙草或處於吸煙環境中，

可向您提供可用的服務和諮詢。與您的 PCP 談論戒煙藥物是否適合您。

撥打 Kick It California 電話 **1(800) 300-8086** 獲得免費的戒煙幫助。他們的教練是幫助人們戒煙的專家。服務以英語、西班牙語、粵語、普通話、韓語和越南語提供。請造訪 kickitca.org 瞭解更多資訊。

計劃生育

San Francisco Health Plan 網路中的提供者可以為您提供生育控制、妊娠測試、性傳播疾病測試及其他計劃生育服務。

您可以直接向家庭科提供者的 PCP 尋求產科和婦科服務，或者從 San Francisco Health Plan 的提供者網路中的產科醫師和/或婦科醫師處獲得此類服務。您無需轉診。

San Francisco Health Plan 藥物處方集上獲得 FDA 批准的避孕藥物與避孕設備沒有共付額。您的醫療提供者最多可開 12 個月的供應量。



瞭解您的 SFHP 護理網路

您的主治醫生 (PCP)

對於非急診、常規和緊急醫療服務需要，您首先應該聯絡的人。

不管白天還是晚上，您都可以隨時致電您的主治醫生辦公室，獲取醫療建議。在您做出請求後 48 小時內，您可獲取 PCP 緊急醫療服務約診安排。您的 PCP 的電話號碼載於您的會員身份識別卡上。

Teladoc® 24/7 電話或視訊醫生就診

如果您的 PCP 屆時不提供服務，而您又亟需服務且您想要獲得的是簡單醫療問題的護理，則可轉至 sfhp.org/teladoc，撥打 **1(800) 835-2362**，或下載 Teladoc 智慧手機應用程式。



獲得您的 護理網路 內的服務

專科醫生

如果針對一個特定問題需要專家意見或治療，或為了獲取關於您的健康的第二意見，那麼您的 PCP 將把您轉診給專科醫生。



客戶服務 1(415) 547-7800

針對保險負擔的服務、有問題或註冊登記需要。

您的醫院/急診室

您的醫院是 Zuckerberg San Francisco General Hospital and Trauma Center。除急診服務外，如果您去其他醫院可能需要獲得授權。



您的醫生、護士、藥劑師、護理經理和健康教育者如何一起合作為您服務。



危機精神健康和藥物濫用

獲得去看精神健康提供者或藥物濫用顧問的轉診，可致電 24/7 SFBHS 幫助熱線，電話：**1(415) 255-3737**。



藥房

當您需要藥物或成人防疫注射時，您的 PCP 會為您開具處方。您的 PCP 將把您的處方發送至您所選擇的網路藥房。請向藥房工作人員出示您的會員身份識別卡，以便為您抓藥。

保險負擔的服務(福利)

保險負擔的服務(有時稱為福利)是由 San Francisco Health Plan 付款的醫療保健服務。在某些情況下，服務存在限制。

右側是一份 Healthy Workers HMO 計劃承保的一些服務的清單。如需查閱保險負擔的福利、限制、共付額及非保險負擔的服務的完整清單，請參閱 Healthy Workers HMO 的《聯合承保說明》及《資訊披露表格》，或於週一至週五的 8:30am–5:30pm 致電客戶服務，電話 **1(415) 547-7800**。

San Francisco Health Plan 不提供的服務：

- Liberty Dental (只限 IHSS 工人)
- VSP Vision Care 提供的視力護理

福利包括：

- 定期醫生就診
- 預防性護理，例如注射與體檢
- 住院治療
- 急診服務
- 化驗測試
- X 光照射(診斷影像)
- 處方及藥物
- 妊娠與產科護理
- 計劃生育
- 非急診醫療交通工具
- 醫療設備
- 健康教育
- 精神健康服務
- 藥物使用障礙服務



作為 San Francisco Health Plan 的一名會員，您對我們非常重要。我們想要確定您在需要的時候得到所需的醫療保健。我們的使用情況管理團隊確保您得到的護理與手術以及您需要的設施，及時滿足您的需要。

如對利用審核有任何疑問，請於週一至週五的 8:30am–5:30pm 撥打我們的電話：**1(415) 547-7800** 或 **1(800) 288-5555**。本計劃為有聽力或語言受損者提供的 TTY 專線是 **1(415) 547-7830** 或 **1(888) 883-7347**。

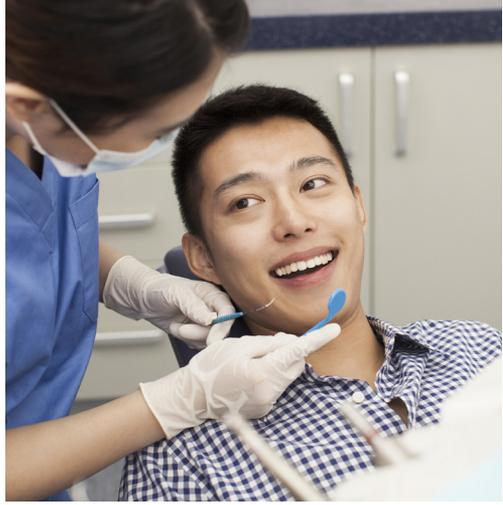
牙科服務



牙科福利透過 Liberty Dental 提供。

San Francisco Health Plan 不承保的牙科福利：若您作為居家支援服務計劃 (IHSS) 的提供者加入 Healthy Workers HMO 計劃，並且成為一個計劃會員的時間超過六個月，則您有資格支付少量費用來獲得牙科服務。如需更多資訊，請致電 Liberty Dental，電話為 **(888) 703-6999**。

若您作為 San Francisco 市和縣的臨時、按需豁免僱員加入 Healthy Workers HMO，則無法獲得牙科服務。如需更多資訊，請致電 San Francisco 人力資源部電話 **(628) 652-0865**。



San Francisco Health Plan

Your Health Matters 2025 年春季

本期內容

- 助產士如何在您懷孕時幫助您
- 透過中國放棄服務給您的孩子出公民
- 牙疾私隱條例通知
- 選擇心理健康服務的三種方法

控制血壓的五個小貼士

U.S. 近一半的成人患有高血壓，但是僅四分之一成人的高血壓得到控制。嘗試以下保持健康血壓的方法：

- 食用新鮮的蔬菜和水果**：每天食用 1 ½ 到 2 杯水果與 2 到 3 杯蔬菜。
- 注意鹽的攝入**：減少日常食鹽量，並於每天開始時大量增加在 1500 毫克或以下。
- 限制酒精**：女性每天最多喝 1 杯，男性每天最多喝 2 杯。
- 多活動**：每週做一些您喜歡的事情，讓身體活動 150 分鐘。當您進行有意義的活動，如散步、游泳、與孩子玩耍、做園藝上課。
- 如果您吸煙，採取措施戒煙**：可以透過 MyAid.CA 免費獲得協助或戒煙藥物。與您的 PCP 交談。請電 408-633-6369。電話 (800) 368-8088 或訪問 kickhhs.org。

詢問您的 PCP 您的血壓目標值是多少。要尋找更多控制高血壓的方法，請電訪 sfhp.org/mywellness。

有疑問？ 撥打客戶服務部電話 (415) 547-7800 (TTY) 8888) 883-7347 或 711。服務時間為週一至週五，9:30am - 5:30pm。

《您的健康至關重要》是每三個月透過郵件郵遞給您的會員時事通訊。我們在其中提供了有關醫療保健服務、如何充分享受會員福利、有關健康生活的提示和技巧等各種資訊。 sfhp.org/newsletter 亦在線上提供這些資訊。

視力服務

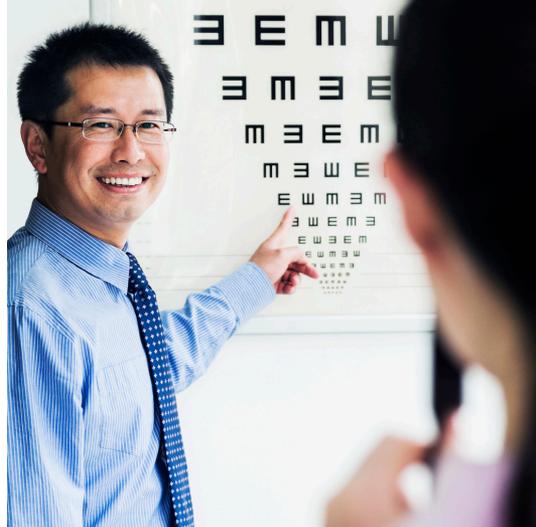


視力福利透過 VSP Vision Care 提供。

視力服務包括眼睛檢查及某些用品，例如眼鏡和隱形眼鏡。

如果您對您的視力承保有問題，或需要幫助尋找一名眼科醫生，請致電 VSP 免費電話 **1(800) 877-7195**。造訪其網站：

vsp.com。



藥房服務



處方藥是您的健康計劃福利的一部分。當您需要藥物時，您的主治醫生會為您開藥。

要獲取藥物，務必告訴您的醫療保健提供者您有首選藥房，以便您的處方可以送到正確的藥房地點。想要找到一個計劃內藥房，請查閱您的《提供者目錄》或線上查閱藥房名單，網址為 **sfhp.org/HW/pharmacy**。您還可致電 San Francisco Health Plan Customer Service 電話 **1(415) 547-7800** (本地電話)或 **1(800) 288-5555** (免費電話)。

要取藥，向您的首選藥房的藥房工作人員出示您的 San Francisco Health Plan 會員身份識別卡。查閱 Healthy Workers HMO 的《承保說明》與《資訊披露表格》，瞭解您的處方藥品福利的共付額及其他資訊。

SFHP 有一份藥物處方集。該藥物處方集是 San Francisco Health Plan 的藥房和治療委員核准承保的非品牌和品牌藥品的清單。處方集上的藥品有數量、年齡和/或診斷的限制。某些藥品可能需要事先授權，或者您的提供者的要求可能超過該限制。若您想要查看您的處方藥物是否受承保，您可以檢視 Healthy Workers HMO 的 San Francisco Health Plan 藥物處方集，網址是 **sfhp.org/HW/pharmacy**。您還可致電 San Francisco Health Plan 客戶服務部，電話：**1(415) 547-7800** (本地) 或 **1(800) 288-5555** (免費電話)。

如果處方集中沒有您所需的藥物，您的提供者必須向 San Francisco Health Plan 遞交一份事先授權表。San Francisco Health Plan 將審查此申請，並決定您是否可以使用非處方集藥品。標準的事先授權請求於 72 小時內進行審查，而緊急請求於 24 小時內進行審查。如果該請求被拒、發生變更或需要更多資訊，會向您及您的提供者寄一封信，解釋 San Francisco Health Plan 作出該決定的理由。



及時獲得護理

您應該能夠根據您的醫療需要，預約保險負擔的服務。加州管理式醫療保健部門 (DMHC) 為預約等待時間制定了標準。這些標準為：

預約類型	標準等待時間
不需要事先批准 (事先授權) 的緊急護理預約	提出預約請求後 48 個小時 內
需要事先批准 (事先授權) 的緊急護理預約*	提出預約請求後 96 個小時 內
非緊急初級保健護理預約	提出預約請求後 10 個工作日 內
非緊急專科醫生	提出預約請求後 15 個工作日 內
非緊急精神健康提供者 (非醫師)	提出預約請求後 10 個工作日 內
非緊急精神健康提供者 (非醫生) 跟進照護預約	最後一次預約後 10 個工作日 內
受傷、疾病或其他健康狀況診斷或治療的輔助服務的非緊急預約	提出預約請求後 15 個工作日 內

*如果您要前往不屬於您的醫療群組的提供者處看診，可能需要事先授權。

如果您希望等待稍後更符合您需要的預約，請與您的提供者進行確認。在某些情況下，如果您的提供者確定稍後的預約並不會對您的健康造成傷害，那麼您的等待時間可能會比標準等待時間要長一些。

標準等待時間不適用於預防性護理預約。預防性護理指的是疾病的預防和早期檢測。這包括身體檢查、防疫注射、健康教育和孕期護理。標準等待時間也不適用於提前安排好的定期後續護理。定期後續護理的範例有常規的專科醫生轉診和慢性病狀的經常性診室就診。您的提供者可能會根據您的需要，建議為這些類型的護理進行具體安排。

免費為您提供口譯服務。如果您在預約期間需要語言幫助，請要求您的提供者為您安排一名口譯員。或者您可於週一至週五的 8:30am–5:30pm 致電 SFHP 客戶服務，電話：**1(800) 288-5555** (免費電話) 或 TTY **1(888) 883-7347**。

DMHC 還為接聽電話制定了標準。這些標準為：

- 撥打 SFHP Customer Service 的電話 — 在週一至週五的 8:30am–5:30pm 的正常工作時間內，應在 10 分鐘內做出回應
- 分診或篩選電話 — 一週 7 天、一天 24 小時，應在 30 分鐘內做出回應

由醫師、註冊護士或其他有資格的醫護專業人員進行分診或篩選，以確定您需要以多快的速度去哪裡獲得護理。如果您需要分診或篩選，您應該首先致電您的 PCP 或診所。如果您無法聯絡上您的 PCP 或診所，您可以致電 Teladoc® 用電話或視訊方式諮詢醫師。此服務是免費的，並以您的語言提供。撥打 Teladoc 的電話 **1(800) 835-2362** 或造訪 sfhp.org/teladoc。

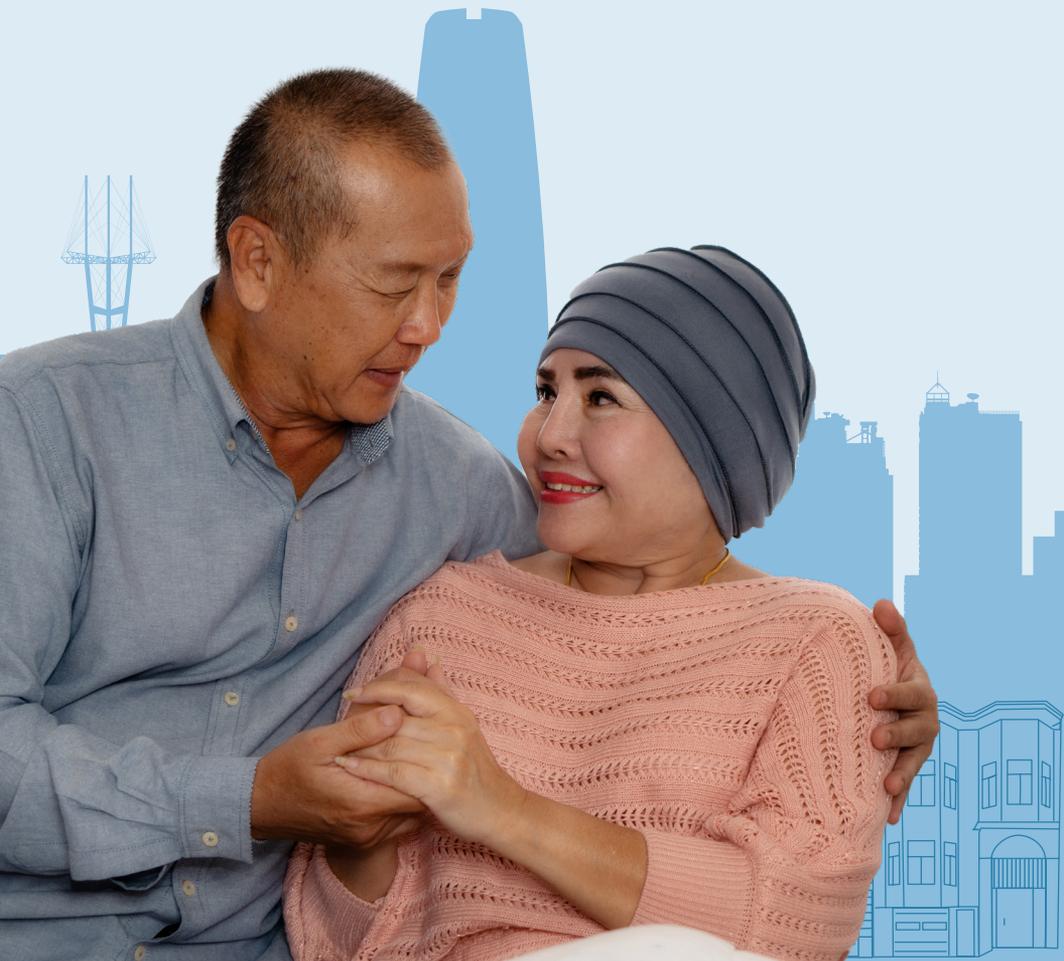
作為 SFHP Healthy Workers HMO 會員，您可以現場或透過遠端醫療（如果有）從您的網絡內提供者處獲得服務。SFHP 必須在第 26 頁列出的等待時間內為您提供這些服務。

免費營養課程 — 學會怎樣吃得健康！

為所有 San Francisco Health Plan 會員提供免費的健康與保健課程、支援團體及閱讀材料。欲知詳情，請參閱第 45 頁。



看主治醫生



您應當在加入 San Francisco Health Plan 四個月內看主治醫生或到診所就診。您的首次就診很重要，因為它有助於您和您的醫生彼此增進瞭解，在您生病之前讓醫生瞭解您對您會更有利。

約診

要進行約診，請致電您的 PCP 或診所。您的 PCP 或診所的電話號碼載於您的會員身份識別卡上。如果您在尋找 PCP 或診所時需要幫助，請在週一至週五的 8:30am–5:30pm，致電 San Francisco Health Plan 的客戶服務，電話：**1(800) 288-5555**。切勿透過電郵發送任何個人健康資訊。或透過我們的線上入口網站 sfhp.org/customerservice 安全可靠地聯絡我們。

請務必在赴診時攜帶您的會員身份識別卡，這樣收費就不會出現錯誤。

如您未能按預約赴診，請致電醫生辦公室或診所取消並重新安排約診。

隨時攜帶您的會員身份識別卡。

24/7 Teladoc

背面

In case of emergency, call 911. No referral is needed.

MEMBER INFORMATION	PROVIDER USE
<p>Prescriptions: Go to your network pharmacy and show your ID Card(s).</p> <p>1(415) 547-7800 SFHP Customer Service 1(800) 288-5555 (toll-free)</p> <p>1(800) 835-2362 Teladoc 24/7 Phone or teladoc.com/sfhp Video Doctor Visits</p> <p>1(800) 877-7195 Vision Care</p> <p>1(888) 703-6999 Dental Care</p> <p>1(888) 246-3333 Behavioral Health Services</p> <p>1(415) 547-7830 TTY for the Deaf</p>	<p>This card does not guarantee eligibility for services. Please check for eligibility.</p> <p>Member has the right to an interpreter at every medical visit at no charge.</p> <p>Eligibility: 1(415) 547-7810 sfhp.org/providers</p> <p>Authorizations: 1(415) 547-7818 ext. 7080 sfhp.org/providers</p> <p>Notify plan prior to post-stabilization care at 1(415) 615-4525</p> <p>Pharmacy Authorization: 1(800) 424-4331</p> <p>Pharmacy BIN#: 019439 PCN#: 08310673</p>

正面

SAN FRANCISCO HEALTH PLAN



Member ID #: **12345678901**

DOB: **26-Jan-74**

Medical Group: **San Francisco Health Network**

Language: **Chinese**

Hospital: **Zuckerberg San Francisco General Hospital and Trauma Center**

PAT LEE

Program: **Healthy Workers HMO**

Clinic: **Chinatown Public Health Center**

Primary Care Provider (PCP): **Chinatown Public Health Center, SFHN**

PCP Address: **1490 Mason Street, San Francisco, CA 94133**

PCP Phone #: 1(415) 547-7800

Show this ID card when you visit the doctor, hospital, or pharmacy.

CO-PAYMENTS:

\$0 Office visit, \$0 SF General Hospital Emergency Room

\$0 Other Hospital Emergency Room

\$5 Generic/\$10 Brand Prescription Medicines

會員 ID 編號

您的網路醫院

您的姓名

您的主治醫生姓名、地址和電話號碼

常規體檢

到醫生診所進行常規體檢是保持健康的一項重要內容。就診期間，醫生將：

- 瞭解您的健康需要及病史
- 查清您可能患有的任何健康問題
- 檢查潛在健康問題，如高膽固醇或高血壓
- 檢查您目前正在服用的藥物和維他命
- 判定您是否需要免疫接種（注射）
- 確定您是否需要其他服務，如專科護理
- 如果需要，幫助您尋找行為健康的提供者

此次就診是討論您的任何健康問題或任何其他疑問的好時機。

為就診做好準備

若想充分利用您的醫生看診機會，請提前計劃：

- 寫下您的所有疑問，這樣就不會忘記問醫生
- 帶上一份您目前服用的藥物和維他命的藥名清單
- 攜帶列有您或您的家人遇到的任何健康問題的清單
- 攜帶免疫記錄（記錄您為預防疾病接受注射的日期的清單）。免疫記錄通常載於注射疫苗的醫生辦公室、診所或學校所提供的一張黃色的卡片上。

是否需要
口譯員？

提前致電您的醫生辦公室，以便其為您的約診安排口譯員。

欲知更多詳情，請參閱第 10 頁。

共付額

共付額是指您每次看醫生或領取處方藥時需支付的一筆小額費用，某些服務需要收取共付額。



SAN FRANCISCO HEALTH PLAN  Member ID #: **12345678901**

DOB: **26-Jan-74**
Medical Group: **San Francisco Health Network** Language: **Chinese**
Hospital: **Zuckerberg San Francisco General Hospital and Trauma Center**

PAT LEE
Program: **Healthy Workers HMO** sfhp.org
Clinic: **Chinatown Public Health Center**
Primary Care Provider (PCP): **Chinatown Public Health Center, SFHN**
PCP Address: **1490 Mason Street, San Francisco, CA 94133**
PCP Phone #: 1(415) 547-7800
Show this ID card when you visit the doctor, hospital, or pharmacy.

CO-PAYMENTS:
\$0 Office visit, \$0 SF General Hospital Emergency Room
\$0 Other Hospital Emergency Room
\$5 Generic/\$10 Brand Prescription Medicines

共付額費用資訊

自付額

自付額是 SFHP 開始支付費用之前，您在一日曆年內為承保服務支付的金額。無自付額。

自付費用限額

自付費用限額是您在一日曆年內就您應支付的承保服務費用而能夠支付的最高金額。此限額包括共付額，但不包括您的保費、餘額計費費用或不承保的護理。每個日曆年的自付費用限額為 \$5,000。

辦理承保續期



如何辦理承保續期

Healthy Workers HMO 是一項由 San Francisco Health Plan 管理的健康保險計劃，提供給居家支援服務 (IHSS) 公共機關。您可以透過 Healthy Workers HMO 維持您的健康保險，除非您作為 IHSS 工人已經失業連續三個月。

如需更多關於 Healthy Workers HMO 註冊登記或計劃資格的資訊，請撥打家護服務 (IHSS) 公共機關的電話 **1(415) 593-8125**。在失去資格後想繼續獲得承保，請致電 San Francisco 人力資源部，電話：**1(628) 652-0865**。

若您作為 San Francisco 市和縣的臨時、按需豁免僱員加入 Healthy Workers HMO，則在註冊登記 Healthy Workers HMO 計劃後，只要您符合資格標準，您的每個福利期承保均將繼續。

需要幫助來填寫表格？

如果您對於如何填寫表格有疑問，請在週一至週五的 8:30am–5:30pm 撥打我們的電話 **1(888) 558-5858**。切勿透過電郵發送任何個人健康資訊。或透過我們的線上入口網站 **sfhp.org/customerservice** 安全可靠地聯絡我們。務必包含您的姓名、電話號碼，並說明我們應該如何幫助您。

解決問題



投訴/申訴程序

如果您的醫療保健服務出現問題，與您的醫生討論可能是迅速解決問題的最佳途徑。如果您的問題沒有得到解決，San Francisco Health Plan 可以透過申訴程序審查您的問題。

提起投訴或申訴是您的權利。San Francisco Health Plan 不會因種族、膚色、國籍、年齡、殘障、性別或正在提起申訴而歧視、排斥或區別對待他人。您不會因提起投訴或申訴而被迫退出計劃或失去資格。

提起申訴的方法有六種：



請在週一至週五，8:30am–5:30pm 撥打電話
1(800) 288-5555 聯絡我們，並索要申訴表。



切勿透過電郵傳送任何個人健康資訊。
訪問我們的網站安全可靠地提出申訴：
sfhp.org/customerservice。



到您的醫生辦公室提起申訴。



親自造訪我們的辦公室提起申訴。我們的服務中心地址是：

550 Kearny Street, Suite 10, San Francisco, CA 94108。

開放提供面對面援助，服務時間是週二和週四
8:30am–5:00pm；週三 8:30am–4:00pm（關閉時間
為每月的第三個週三的 3:00pm）。*

*工作時間可能會有所變動。



將描述問題的信函寄至：

San Francisco Health Plan
Attn: Grievance Coordinator
P.O. Box 194247
San Francisco, CA 94119-4247



從我們的網站下載並用您的語言填寫申訴表
sfhp.org/grievance。

申訴與上訴時限

採取行動通知函是一封正式信函，告知您醫療服務已被拒、延遲或修改，或者索賠已被拒或調整。如果您收到一封採取行動通知函，並且您不同意針對您的醫療做出的決定，您可以提起上訴。自您收到採取行動通知之日起，您有一百八十 (180) 天的時間向 San Francisco Health Plan 提起上訴。

我們將在收到您的申訴或上訴五 (5) 個日曆日內，致函通知您我們已收到。我們將在自收到之日起三十 (30) 個日曆日內解決大多數的申訴。

如果您認為等待 30 日才能得到您的申訴或上訴的答覆會對您的健康有害，則您也許可以在 72 小時內得到答覆。提起申訴或上訴時，說明等待會傷害您的健康的原因。確保請求「**加速**」申訴或上訴。

更多關於申訴程序的細節，請參閱 Healthy Workers HMO 的《承保說明》，或在週一至週五的 8:30am–5:30pm 撥打電話 **1(800) 288-5555** 聯絡 San Francisco Health Plan 的客戶服務。切勿透過電郵發送任何個人健康資訊。或透過我們的線上入口網站 sfhp.org/customerservice 安全可靠地聯絡我們。

會員顧問委員會



San Francisco Health Plan 會員顧問委員會是表達疑慮，並就我們如何更好地服務我們的會員提出建議的地方。該委員會由健康計劃會員和醫療保健權益維護者組成。致力提高護理品質和解決我們會員的疑慮。

該委員會於每月第一個星期五在 San Francisco Health Plan 服務中心舉行會議。如果您有興趣參加該會員顧問委員會，請在週一至週五的 8:30am–5:30pm，致電 San Francisco Health Plan 的客戶服務，電話：**1(800) 288-5555**。切勿透過電郵發送任何個人健康資訊。或透過我們的線上入口網站 sfhp.org/customerservice 安全可靠地聯絡我們。

您的權利和責任

作為 San Francisco Health Plan 會員，

您有權利：

- 參與作出有關您的護理的所有決定
- 瞭解所有護理選項
- 如果您無法自主做出醫療保健決定，告訴我們您想獲取哪類護理
- 查閱您的病歷並索取副本
- 瞭解給您提供護理者的姓名和他們接受了何種訓練
- 免費獲得一名說您的語言的口譯員
- 獲取護理時得到禮遇和尊重
- 保證獲得隱私和保密權利
- 在安全、可靠、潔淨及方便到達的機構獲取護理
- 向您的醫療群組內的醫生獲取第二意見
- 知道如何獲取協助及解決問題。若您提起申訴或投訴

您有責任：

- 按預約赴診，或致電取消預約或重新預約
- 告訴醫生您的健康狀況和病史
- 就醫療保健問題提出疑問
- 遵循您與醫生商定的護理計劃
- 瞭解您的生活方式對健康的影響
- 若您的地址或電話號碼發生變更，告知我們
- 按時辦理參保資格和會員資格的續期
- 獲取服務時出示您的會員身份識別卡

獨立醫療審核 (IMR) 程序

如果您收到了 San Francisco Health Plan 關於您的申訴或上訴的決議信函，並且您仍不同意該決定，則您還可以向加州管理式醫療保健部門 (DMHC) 尋求幫助。您有權請求免費的獨立醫療審核 (IMR)。IMR 是一項由非 San Francisco Health Plan 的醫療專家進行的審核。

在您請求 DMHC 進行 IMR 之前，通常需首先請求我們的幫助。如果您對 San Francisco

Health Plan 的決定不滿意，或者您未在 30 天內收到我們的回覆，您可以申請 IMR。您必須在上訴或申訴決議信函日期後 180 日內請求 IMR。

您也可以在不先提起上訴的情況下，立即獲得 IMR。這適用於您的健康面臨即刻危險的情況，或者請求因治療被視為實驗性或調查性治療而被拒的情況。

如需請求 IMR，您可致電免費電話 **1(888) HMO-2219** 或為有聽力或語言障礙者開通的 TTY 專線 **1(877) 688-9891** 聯絡 DMHC。DMHC 網站 **hmohelp.ca.gov** 上也載有申請表。Healthy Workers HMO 《承保說明》和《資訊披露表格》也載有關於 IMR 和 DMHC 的詳細資訊。若有疑問，您亦可於週一至週五 8:30am–5:30pm 致電 **1(800) 288-5555** 聯絡我們。



California 管理式醫療保健部門

下段將向您介紹如何請求 IMR 的資訊。請注意，術語「申訴」涉及「投訴」與「上訴」兩種情況。

California Department of Managed Health Care 負責監管醫療保健服務計劃。若您需要對您的健康計劃提起申訴，您應在聯絡該部門之前，首先電話聯絡您的健康計劃，電話：**1(415) 547-7800** 或 **1(800) 288-5555**，並使用您的健康計劃申訴程序。利用此申訴程序並不妨礙您可以享有的任何潛在合法權利或補救措施。如果您需要幫助提交緊急情況申

訴、您的健康計劃未能令您滿意地解決申訴，或申訴超過 30 日仍未得到解決，則您可以致電該部門尋求援助。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服務或治療的醫療必要性有關的決定、本質為實驗性或研究性治療的承保決定，以及急診或緊急醫療服務的付款糾紛。該部門亦提供免費熱線 **(1-888-466-2219)**，並為聽障及有語言障礙人士提供 TDD 專線：**(1-877-688-9891)**。本部門的網站 www.dmhc.ca.gov 上載有投訴表、IMR 申請表和線上指引。



重要聯絡人



San Francisco Health Plan 聯絡資訊

若要預約，請致電您的主治醫生（PCP）。San Francisco Health Plan 亦可在以下列出的項目及更多方面為您提供協助。若您不確定應致電何人，請與我們聯絡！我們竭誠為您服務。

- 更換您的醫生
- 申領新的會員身份識別卡
- 變更地址及電話號碼
- 若您在領取處方藥時需要協助
- 諮詢有關會員福利的問題
- 協助您辦理承保續期
- 討論問題或提出投訴
- 索取有關社區健康資源的資料

我們的地址：

San Francisco Health Plan
P.O. Box 194327
San Francisco, CA 94119-4327

客戶服務代表的工作時間為週一至週五 8:30am–5:30pm，您可致電以下任一電話號碼與其聯絡：

本地電話用戶	1(415) 547-7800
免費電話用戶	1(800) 288-5555
耳聾、重聽或語言殘障的人士使用 TTY 專線.....	1(415) 547-7830
我們的護士幫助專線一週 7 天、一天 24 小時開通	1(877) 977-3397
Teladoc® 是在您的醫生不在時為您 提供的一項免費福利.....	1(800) 835-2362

Healthy Workers HMO 聯絡資訊

聯絡資訊	聯絡原因
<p>IHSS Public Authority 1(415) 593-8125 sfihsspa.org</p>	<ul style="list-style-type: none">■ 若您作為居家支援服務 (IHSS) 的提供者加入 Healthy Workers HMO 計劃■ 報告地址、電話號碼或姓氏的變更■ 獲取有關計劃申請資格和註冊登記的資訊
<p>San Francisco Department of Human Resources 1(628) 652-0865 sfgov.org</p>	<ul style="list-style-type: none">■ 若您作為 San Francisco 市和縣的臨時、按需豁免僱員加入 Healthy Workers HMO■ 報告地址、電話號碼或姓氏的變更■ 獲取有關計劃申請資格和註冊登記的資訊
<p>San Francisco Behavioral Health Services 1(415) 255-3737 (本地電話) 1(888) 246-3333 (免費電話) 1(888) 484-7200 (TTY 服務) sfdph.org</p>	<ul style="list-style-type: none">■ 精神健康輔導■ 與藥物濫用顧問交談
<p>VSP Vision Care 1(800) 877-7195 vsp.com</p>	<ul style="list-style-type: none">■ 尋找眼科醫生
<p>Liberty Dental Plan* 1(888) 703-6999 libertydentalplan.com</p>	<ul style="list-style-type: none">■ 尋找牙醫

護士幫助熱線 1(877) 977-3397	<ul style="list-style-type: none"> 如果您在上班時間或下班後無法與您的醫生取得聯絡
Teladoc® 1(800) 835-2362 sfhp.org/teladoc	<ul style="list-style-type: none"> 如果您在上班時間或下班後無法與您的醫生取得聯絡

*牙科服務只向居家支援服務計劃（IHSS）會員提供。若您作為 San Francisco 市和縣的臨時、按需豁免僱員加入 Healthy Workers HMO，則無法獲得牙科服務。

其他重要聯絡資訊

使用此頁記錄您的醫療提供者和醫療機構的重要聯絡號碼。

您的主治醫生

您的醫院

您的藥房

您的緊急聯絡號碼

您父親或父母 / 監護人的手機號碼

您母親或父母 / 監護人的手機號碼

您的日間托兒所 / 保姆

資源和參考



團體健康課程

我們為所有 San Francisco Health Plan 會員提供免費的健康與保健課程、支援群組及閱讀材料。想要獲得關於課程的資訊，請在週一至週五的 8:30am–5:30pm，致電 San Francisco Health Plan 的 Customer Service，電話：**1(800) 288-5555**。

通常提供以下課程、支援群組和計劃：

- 分娩
- 養育子女
- 營養
- 哮喘
- 戒煙
- HIV/AIDS 支援
- 糖尿病教育和
管理
- 癌症支援
- 及更多

提供免費課程、
支援群組和計劃 —
立即報名！

線上健康教育

訪問我們的線上健康教育圖書館：sfhp.org/zh/health-ed 獲取不同主題的資訊例如哮喘、營養、背痛以及產前和產後護理。

您是否希望我們透過我們的網站提供健康教育材料？透過我們的網站安全可靠地聯絡我們 sfhp.org/customerservice。




您現在需要的護理為什麼還要等待？

使用 Teladoc，您可以在幾分鐘內與醫生交談，而不是需要在急診室(ER)、緊急醫療服務或與 PCP 一起等待數小時或幾天。



現在註冊，註冊方式為：
線上造訪 sfhp.org/teladoc
或致電 1(800) 835-2362



定義

- > **承保說明**是一份詳細說明您的承保範圍和福利的文件。
- > **福利**指 San Francisco Health Plan 付費的醫療服務(亦稱作保險負擔的服務)。
- > **共付額**指您獲取保險負擔的服務時支付的金額。
- > **管理式健保服務**是盡力控制人們獲得的醫療服務及治療的費用和品質的一個體系。
- > **會員身份識別卡**是一張證明您的 San Francisco Health Plan 會員身份的卡片。
- > **會員**指註冊登記 San Francisco Health Plan 計劃 (Healthy Workers HMO) 的人。
- > **提供者目錄**是向特定計劃提供服務的所有醫護提供者的名單。
- > **提供者**是為會員提供護理的醫生、診所、藥房、醫院等。
- > **醫療群組**指一群在一起工作的醫生。這些醫生與健康計劃簽訂合約來為會員提供服務。
- > **醫生助理 (PA)** 是為患者提供護理的非醫生醫護專業人員。醫生監督 PA 的工作。
- > **預防性護理**指幫助預防疾病的醫療保健服務。流感疫苗以及宮頸抹片檢查是預防性護理的範例。
- > **主治醫生 (PCP)** 是您選擇的醫療提供者或診所 (亦稱 PCP)。您的 PCP 協調您的醫療保健服務和治療。
- > **轉診**是指由於某一特殊原因，請求從一個提供者轉移至另一個提供者。提供者與健康計劃可安排轉診。



**San Francisco
Health Plan**SM

在社交媒體上關注我們



Facebook
[@sanfranciscohealthplan](#)



Instagram
[@sfhealthplan](#)



Threads
[@sfhealthplan](#)



YouTube
[@sanfranciscohealthplan](#)

sfhp.org