

Medi-Cal

2023 會員指導手冊



**SAN FRANCISCO
HEALTH PLAN**



Here for you

sfhp.org

目錄

歡迎參加

San Francisco Health Plan	4
註冊援助服務	5
關於本指南	6
您的計劃是如何運作的	7
客戶服務部	8
免費遠端醫療福利 (Teladoc®)	9
口譯員服務	10
線上服務	11
會員入口網站	12
搜尋服務提供者	13
入門指南	14
歡迎資料包	15
會員手冊	15
提供者目錄	15
提供者線上搜尋工具	15
會員身份識別卡	16
Medi-Cal BIC 卡	17
您的主診醫生	18
更換您的主診醫生	19
選擇 PCP 時需問 清楚的問題	19
去您的主診醫生處就診	20
定期體檢	21
約診	22
為就診做好準備	23

San Francisco Health Plan

服務	24
預防性或例行護理	25
專科護理	25
預約與就診	25
緊急護理	25
醫院護理	26
急診服務	26
Teladoc®	27
第二意見	28
及時獲得護理	28
瞭解您的 SFHP 醫療網路	32
婦科醫生	34
家庭計劃	34
產婦護理	34
新生兒承保	35
小兒科醫療服務	35
精神醫療保健	36
行為健康治療	37
專科精神健康服務	37
眼科服務	38
脊柱按摩服務	38
針灸服務	39
糖尿病預防計劃 (DPP)	39
交通服務	39
保險負擔的服務 (福利)	40
牙科服務	41



門診處方藥 (Medi-Cal Rx).....	42
加州兒科服務 (CCS)	43
金門區中心 (GGRC)	43
早期教育計劃 (GGRC).....	43
保險續期	44
如何辦理您的 Medi-Cal 保險續期	45
需要幫助來填寫表格?	46
如果您懷孕了或之 前懷孕過	47

為 San Franciscans 提供的健康計劃 San Franciscans

解決問題.....	48
投訴/申訴程序	49
申訴與上訴的時限.....	50
獨立醫療審核 (IMR) 程序	51
California 管理式醫療 保健部 (DMHC).....	52
州聽證會	53
會員顧問委員會	54
您的權利和責任	55
我該致電誰?	56
致電 SFHP 客戶服務部	57
致電您的主診醫生 (PCP)	58
致電 Medi-Cal.....	58
San Francisco Health Plan 服務中心.....	59
其他重要的聯絡人.....	60
資源、參考及記錄.....	62
小組健康課程.....	63
線上健康教育.....	63
提供者記錄	64
疾病及受傷記錄	65
牙科記錄.....	66
定義	67

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：

- 本地呼叫者 **1(415) 547-7800**
- 免費電話呼叫者 **1(800) 288-5555**
- TTY 面向耳聾、重度聽力障礙、
或有語言障礙人士開放..... **1(415) 547-7830**

Teladoc®，是當醫生不在時，針對 Medi-Cal 計劃會員提供的一項免費福利 **1(800) 835-2362**

我們的地址：San Francisco Health Plan
P.O. Box 194247
San Francisco, CA 94119-4247

可在我們的網站 **sfhp.org** 找到常見問題的答案。切勿透過電郵傳送任何個人健康資訊。透過我們的網站安全可靠地聯絡我們：**sfhp.org/customerservice**。

註冊登記援助服務

可於位於 7 Spring Street 的 San Francisco Health Plan 服務中心獲取關於您及家人可用的醫療保健選項的資訊。我們的註冊登記團隊可為很多醫療保健計劃提供申請援助。致電 **1(415) 777-9992** 瞭解我們當前的工作時間，並安排面對面或電話預約。



關於本指南

本會員指導手冊載有 San Francisco Health Plan 提供的會員服務的資訊，以及您如何獲得您的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、醫療團體及診所網路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導手冊第 67 頁的「定義」部分。

您的計劃如何運作

San Francisco Health Plan (SFHP) 是一項獲核准的社區健康計劃，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，您的主診醫生（PCP）、診所、醫院及專科醫生都共同盡全力維護您的健康。

您的 PCP 是負責您醫療保健的醫生、護士或醫生助理。您的 PCP 隸屬於醫療小組的一部份。醫療小組由醫生（也是 PCP）、專科醫生和其他醫護服務人員組成。醫院也與醫療團體有關聯。您的 PCP 與醫療小組將共同滿足您的所有保健需求。

我們的職責是將您與 Medi-Cal 計劃承保的所有醫療保健服務連接起來。

- 我們與醫生、診所和醫院合作，確保您在需要的時候得到所需的醫療保健服務。
- 我們支付 Medi-Cal 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
- 我們的客戶服務團隊幫助您解決任何關於您的福利和服務的問題或困難
- 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（主診醫生）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
- 我們提供免費的健康教育課程，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，以及對常見疑問的解答。請造訪我們 **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、殘障或性別而進行歧視。



- 您的联系信息在过去两年内是否发生了变化？
- 您是否搬家了？
- 您是否有任何家庭变动？
- 您的电话号码是否发生了变化？
- 您是否开始了新的工作？

請立刻致電 **San Francisco 縣 Medi-Cal**
辦公室電話 **1(855) 355-5757 (免費)!**

sfhp.org/renew

客戶服務



San Francisco Health Plan 的客戶服務部隨時準備用您喜歡說的語言協助您。我們為您解答有關您的福利和健康服務的疑問。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：

本地呼叫者 **1(415) 547-7800**

免費電話呼叫者 **1(800) 288-5555**

TTY 面向耳聾、重度聽力障礙、
或有語言障礙人士開放..... **1(415) 547-7830**

切勿透過電郵傳送任何個人健康資訊。透過我們的網站安全可靠地聯絡我們：sfhp.org/customerservice。

致電客戶服務部的原因

- 回答有關您的健康計劃與保險負擔的服務的問題
- 選擇或更換您的醫生或診所
- 辦理新的會員身份識別卡
- 獲取《提供者目錄》、《會員指導手冊》、《福利摘要》或其他會員資料
- 尋求與醫生約診的幫助
- 就賬單疑問尋求幫助
- 更新您的地址或電話號碼
- 如果您不講英語，為您提供譯員服務
- 獲取幫助，續期您的醫療保健承保
- 提出投訴、問題或申訴
- 獲取有社區醫療資源的資訊
- 等等

常見問題的答案可瀏覽我們的網站找到：sfhp.org。

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、智能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



- 嘔吐與腹瀉
- 眼睛發紅發癢



- 感冒
- 流感



- 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。



口譯服務

您有權獲得免費口譯員服務，並且可在獲取醫療護理時使用該服務。您不必請家人或朋友擔任譯員，除非您想這樣做。在您任何時候與 San Francisco Health Plan 交談時，您也可以有一名口譯員。

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。



我們的網站

若您可以上網，亦可造訪 San Francisco Health Plan，網址為 **sfhp.org**。該網站有許多有用的資訊和工具，幫助您：

- 尋找主診醫生 (PCP)
- 查找福利資訊
- 下載會員材料
- 獲得常見疑問的答案
- 閱讀您的會員時事通訊，《您的健康至關重要》
- 獲取健康教育及社區資源資訊
- 需要牙科、眼科和其他服務時查詢應聯絡何人
- 提出申訴或報告問題
- 在我們的會員入口網站上存取您的健康資訊
- 及更多服務



sfhp.org

歡迎

SFHP 會員入口網站



我們的會員入口網站 是隨時在可以上網的任何地方線上檢視醫療保健資訊的安全可靠的方法。轉至 **sfhp.org** 然後按一下「會員入口網站登入」按鈕。

現在可以透過我們安全可靠的會員入口網站輕鬆地找到您的健康資訊、過去的健康就診、申請身份識別卡、您的藥物服務提供者資訊等。



- 瞭解您的藥物以及應當服用的藥量。查明您的藥物與其他藥物之間如何產生相互作用。查看您的用藥史。
- 查看您的會員身份識別卡，申請一張新的會員身份識別卡、列印臨時卡，或在您的手機上儲存一張識別卡的照片
- 更換您的主診醫生 (PCP)
- 查看您過去的健康就診記錄、藥物、提供者辦公室的地圖等
- 檢視和下載最新的會員材料和時事通訊。

如何註冊即登入我們店會員入口網站

從 **sfhp.org** 開始，並按一下主頁頂部的「會員入口網站登入」按鈕。您的身份識別卡上有您註冊所需的全部資訊。



您是新用戶嗎？
按一下下方按鈕。
新用戶註冊
 我同意會員使用條款及條件。您可隨時在個人資料管理頁面更改您的同意條款。
會員入口網站登入
用戶名 忘記用戶名？
密碼 忘記密碼？
找到
您是否會員的授權代表嗎？
Kaiser 會員請轉到 [kaiser.org](#)

您將直接進入會員登入頁面。按一下「新使用者註冊」按鈕。



會員入口網站登入



搜尋服務提供者



我們的提供者搜尋工具允許您在網路或任何其他 SFHP 網路中尋找提供者。按照提供者（包括診所、專科醫生等）的名稱或類型查找提供者。



前往我們的網站 sfhp.org，並按一下「查找醫生」按鈕。



您將需要輸入您的會員 ID、姓和出生日期，然後建立密碼和設定安全問題。



現在您已經準備好開始了。鍵入您的使用者名稱和密碼並按一下「登入」，開始使用 SFHP 會員入口網站。

入門指南



如果您是一個新 San Francisco Health Plan 會員，您將會在郵件中收到有用的工具，幫助您開始獲得福利。

歡迎資料包

我們會給所有的新會員郵寄一份歡迎資料包。內含關於如何獲取「福利摘要」與「會員手冊」的電子及紙質副本的重要會員資訊，「福利摘要」與「會員手冊」詳盡說明了 SFHP 會員的福利、權利和責任。

會員手冊

您的《會員手冊》包含關於透過 Medi-Cal 計劃為您提供的福利及服務的詳細資訊。如果您需要《會員手冊》，可致電客戶服務部或從我們網站的「會員材料」部分下載，網址為：sfhp.org。

醫療保健提供者目錄

您的《提供者目錄》列明了所有為 Medi-Cal 計劃提供服務的醫生、專科醫生、診所、醫院及其他資源。應妥善保存，以便您決定是否要更換您的醫生。

如果您需要一份《提供者目錄》，您可以致電客戶服務部，檢視我們網站上 Medi-Cal 部分中的資訊，我們的網址為 sfhp.org。



提供者線上搜尋工具

您可以線上存取醫生、專科醫生、診所和醫院的名單。轉至 sfhp.org，並按一下「尋找醫生」按鈕。

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。右側是您的 San Francisco Health Plan 會員身份識別卡外觀的示例。當您收到會員身份識別卡時，請檢查所有資訊，確保準確無誤。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
- 您更換主診醫生 (PCP)
- 您的卡丟失或被盜
- 您的地址或其他資訊發生變更

您的 SFHP 身份識別卡上載有重要資訊，包括：

- 您的醫生的姓名（或您的診所的名稱）
- 您的 PCP 的電話號碼
- 您的醫療團體
- 您的醫院
- Teladoc® 24/7 電話或視訊醫生就診 (Kaiser 會員及某些還擁有 Medicare 承保的會員無資格獲得 Teladoc 服務)。
- Kaiser 的 24 小時致電中心/護士諮詢熱線 (僅限 Kaiser 會員)



您知道嗎...

在我們的會員入口網站，您可以查看您的會員身份識別卡，申請一張新的會員身份識別卡、列印臨時卡，或在您的手機上儲存一張識別卡的照片。在 sfhp.org 上登入。

會員入口網站登入



會員身份識別卡編號

您的網路醫院

號碼 CIN

SAN FRANCISCO HEALTH PLAN



Member ID #: 12345678901

Member CIN #: 123456789

DOB: 26-Jan-74

Medical Group: Brown & Toland Physicians

Language: Chinese

Hospital: CPMC Mission Bernal Campus

PAT LEE

Program: Medi-Cal

Clinic: Mission Neighborhood Health Center

Primary Care Provider (PCP): Valerie D Mejia MD

PCP Address: 240 Shotwell Street, San Francisco, CA 94110

PCP Phone #: (415) 547-7800

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

CO-PAYMENTS:
NONE

隨時攜帶
您的會員身
份識別卡。

您的姓名

您的主診醫生姓名、地址和電話號碼

註：如果您的醫療團隊是 SFHP Direct Network (SDN)，
您將看不到 PCP 名稱和電話號碼。

Medi-Cal BIC 卡

除了您的 San Francisco Health Plan 會員身份識別卡外，您還應擁有加利福尼亞州提供的受益人身分證 (BIC) 或 Medi-Cal 卡。您在獲取某些服務時可能需出示該卡。如果您有任何關於 BIC 卡的問題或您需要一張新卡，請致電 San Francisco Medi-Cal Health Connections，電話：(415) 863-9892。



「深紅色」設計 2016
年 9 月開始簽發



「藍與白」設計 2016
年 9 月前簽發

您的主診醫生



您的主診醫生 (PCP) 是負責您的醫療保健的醫生、護士或醫生助理。

在您加入 San Francisco Health Plan 時，您選擇一個 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 (注射)
- 診斷性測試，如聽力測試
- 您生病或受傷時為您提供的緊急護理
- 協調實驗室測試
- 為哮喘病、過敏或糖尿病等長期持續疾病提供的護理
- 及更多服務

除非是健康急診，不然，您需要護理時應該首先看您的 PCP。

*註：如果您的醫療團體是 SFHP Direct Network (SDN)，則您不必選擇 PCP。



線上變更 PCP

要從我們的會員入口網站更改您的主診醫生，請使用 My Health Plan 下拉式功能表選取 PCP 更改申請。PCP 更改將於下月第一天開始生效。在 sfhp.org 上登入。

會員入口網站登入



更換您的主診醫生

您最瞭解自己的醫療保健需求，因此最好由您親自選擇您的 PCP。最好盡可能不更換 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。只需致電客戶服務部並請求一個新的 PCP，或透過我們的網站安全可靠地聯絡我們：sfhp.org/customerservice。切勿透過電郵傳送任何個人健康資訊。

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 去看主診醫生是否方便？
- 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理提供者作為您的 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。

您可以使用「提供者目錄」幫助選取 PCP。

您亦可以線上存取醫生、專科醫生、診所和醫院的名單。前往我們的網站 sfhp.org，並按一下「尋找醫生」按鈕。



看主診醫生

如果您最近沒有進行健康評定或未與您的 PCP 確認護理，您應該在加入 San Francisco Health Plan 後四個月之內去主診醫生 PCP 處或診所就診。建議年齡為 18 個月以下的會員在加入 San Francisco Health Plan 後 4 個月之內去 PCP 處就診，進行首次健康評定 (IHA)。

您的 PCP 可能會詢問一些關於您的健康史的問題，或者可能會要求您填寫問卷。您的 PCP 也會告知您關於可能對您有所幫助的健康教育諮詢與課程。

如果您要與新的 PCP 確認護理，那麼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。

確保要求將您之前的醫療記錄的副本發送給您的新 PCP。您可以在首次前往您的新 PCP 處就診時提出此要求。





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
- 識別您可能存在的任何健康或藥物濫用問題
- 檢查潛在健康問題，如高膽固醇或高血壓
- 審查您目前正在服用的藥物和維他命
- 確定您是否需要任何免疫接種 (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。

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 的客戶服務部，電話：**1(800)288-5555**。可在我們的網站 **sfhp.org**。切勿透過電郵傳送任何個人健康資訊。透過我們的網站安全可靠地聯絡我們：**sfhp.org/customerservice**。

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。作為 Medi-Cal 計劃會員，務必還要帶上您的 Medi-Cal 福利身份識別卡 (BIC)。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。



致電 PCP 或診所

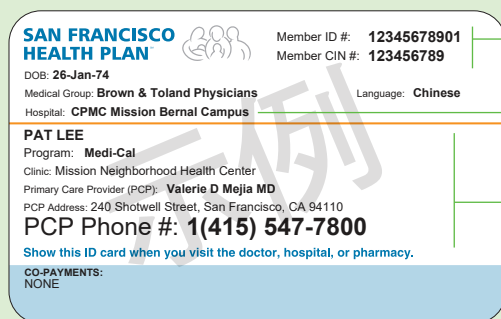


您的 PCP 或診所的電話號碼載於您的會員身份識別卡上



若您需要幫助，請致電 SFHP 客戶服務部，電話 **1(800) 288-5555**

隨時攜帶您的會員身份識別卡。



- 1 會員身份識別卡編號，CIN 號碼
- 2 您的網路醫院
- 3 您的姓名、您的主診醫生的姓名、地址和電話號碼

註：如果您的醫療團隊是 SFHP Direct Network (SDN)，您將看不到 PCP 名稱和電話號碼。



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（記錄您接受免疫注射以預防疾病的日期的清單）。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。

需要
口譯員？

提前致電您醫生的辦公室，以便其為您的約診免費安排口譯員。

欲知更多詳情，請參閱第 10 頁。

San Francisco Health Plan 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，並且由您的主診醫生（PCP）或診所提供。要進行體檢預約或需要緊急護理時，請致電您的 PCP 或診所。

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提供者。如果您需要就某一具體疾病獲得專家意見或治療，您的主診醫生（PCP）會與專科醫生溝通，或將您轉診至專科醫生。您的 PCP 能夠將您轉診至您的醫療團體內的合適專科醫生處。未經您的 PCP 轉診，您無法向專科醫生求診。

預約與就診

當您需要醫療保健時：

- 致電您的 PCP
- 在通話期間隨時準備好提供您的 SFHP ID 號
- 如果辦公室關閉，請留言，並留下您的姓名與電話號碼
- 隨身攜帶您的 BIC 與 SFHP 身份識別卡參加預約
- 準時參加預約
- 如果您不能參加預約或將要遲到，請立即打電話
- 準備好您的問題及藥物資訊，以備您需要時使用

若您患有急症，請撥打 **911**，或前往最近的急診室就診。

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。

若您出現緊急病症，您的 PCP 或其他提供者會一週 7 天，一天 24 小時為您服務。他們會告訴您該怎麼做。您還可以藉由撥打電話 **1(800) 835-2362** 或者造訪 **sfhp.org/teladoc** 聯絡 Teladoc[®]，與醫生進行電話或視訊諮詢。

住院治療

如果您生病或受傷，您的主診醫生（PCP）可能會將您送到他或她工作的醫院。如果您比較喜歡使用某一個醫院，請確保您已經選擇了一名可以將您送至該醫院的 PCP。

急診服務

醫院急診室提供的護理僅限於醫療急診。您應前往最瞭解您的 PCP 處獲得常式服務。若您不確定是否屬於急症，請致電與您的 PCP 聯絡。不要去急診室獲得常式服務。

如出現下述情況，您可能患急診病症：

- 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
- 面部、手臂或腿部突然麻木或無力，尤其發生在身體的一側
- 突然意識模糊、說話困難或語言理解困難
- 一隻或兩隻眼睛突然看不清東西
- 突然行走困難、頭暈、失去平衡或協調性變差
- 突然出現原因不明的劇烈頭痛
- 您關心的人用藥過量

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。前往指定的醫院將允許您的 PCP 與您的醫院提供者更容易地溝通，確保您獲得所需的治療。如果您覺得您的健康受到威脅，您可以選擇去最近的急診室。若您認為該病症危及生命或將在去醫院的路上加劇，請撥打 **911** 獲取當地急診服務。

急診室不為日常或類似續配處方、輕微疼痛或感冒等緊急護理事項提供服務。如果您的疾病並不是很嚴重，而您去了急診室，那麼也許您要等很長時間才能看醫生。

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）。

Kaiser 會員及某些還擁有 Medicare 承保的會員無資格獲得 Teladoc 服務。

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



第二診斷

如需就您的健康問題向其他醫生諮詢，您可要求您的主診醫生 (PCP) 或 San Francisco Health Plan 提供第二診斷。San Francisco Health Plan 及其醫療團體會支付其他醫生的第二診斷的費用。

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。California Department of Managed Health Care (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
正常營業時間期間的電話等待時間	10 分鐘
分診或電話篩選	24/7 服務 – 不超過 30 分鐘

*如果您要前往不屬於您的醫療團體的提供者處看診，可能需要事先授權。



若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，若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跟進護理。定期跟進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。

免費為您提供口譯員服務。若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。您也可以致電 SFHP 客戶服務部電話 **1(800) 288-5555** (免費) 或 TTY **1(888) 883-7347**，服務時間是週一至週五的 8:30–5:30pm。

DMHC 還制定了接聽電話的標準。這些標準為：

- 對於呼叫 SFHP 客戶服務部的電話 — 在正常營業時間週一至週五的 8:30–5:30pm, 10 分鐘內接電話。
- 分診或篩選電話 — 一週 7 天，一天 24 小時，30 分鐘內接電話。

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，以確定您需要的就診速度及去何處獲得護理。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。致電 Teladoc 電話 **1(800) 835-2362** 或造訪 **sfhp.org/teladoc**。Kaiser 會員及某些還擁有 Medicare 承保的會員無資格獲得 Teladoc 服務。

SAN FRANCISCO HEALTH PLAN
Your Health Matters 春季 2023

本期內容

- 如何改善哮喘管理
- 如何預防哮喘發作
- 如何控制哮喘

瞭解今年春季如何控制哮喘

哮喘是一種影響肺部氣道的疾病，導致呼吸困難、呼吸困難、咳嗽和哮喘。雖然哮喘無法治愈，但您可以與您的主治醫生合作來控制您的哮喘。

如何改善哮喘管理

- 定期服用和防止失時發作的藥物
- 避免吸入感冒病毒
- 定期服用藥物
- 定期服用藥物
- 定期服用藥物

如何預防哮喘發作

- 避免吸入感冒病毒
- 定期服用藥物
- 定期服用藥物
- 定期服用藥物

如何控制哮喘

- 定期服用藥物
- 定期服用藥物
- 定期服用藥物

聯繫我們：請於週一至週五的 8:30am 至 5:30pm，致電客戶服務部。電話：1(815) 547-7800

Your Health Matters 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、有關健康生活的建議等各種資訊。**sfhp.org** 亦在線上提供這些資訊。

**SAN FRANCISCO
HEALTH PLAN**



Member ID #: 12345678901
Member CIN #: 123456789

DOB: 26-Jan-74

Medical Group: **Brown & Toland Physicians**

Language: **Chinese**

Hospital: **CPMC Mission Bernal Campus**

PAT LEE

Program: **Medi-Cal**

Clinic: **Mission Neighborhood Health Center**

Primary Care Provider (PCP): **Valerie D Mejia MD**

PCP Address: **240 Shotwell Street, San Francisco, CA 94110**

PCP Phone #: **1(415) 547-7800**

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

CO-PAYMENTS:
NONE

如果您沒有急診病症，請您約診您的個人醫生。您的醫生的電話號碼載於您的會員身份識別卡上。



瞭解您的 SFHP 護理網路

您的主診醫生 (PCP)

您的非急診、常規和緊急醫療服務需要的第一聯絡人。

不管白天還是晚上，您都可以隨時致電您的 PCP 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，或撥打 **1(800) 835-2362**，或下載 Teladoc 智能手機應用程式。

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診斷，那麼您的 PCP 將把您轉診給專科醫生。

危機精神健康和成癮治療

如需專科精神健康服務或藥物濫用方面的幫助，請致電 24/7 SFBHS 幫助熱線，電話：**1(415) 255-3737**，**1(888) 246-3333** (免費) 或 TTY **1(888) 484-7200**。

*如果您的醫療團體是 SFHP Direct Network (SDN)，則您可以看接收 Medicare 的任何提供者，因為 Medicare 是您的主要保險。



獲得您的 護理網路 內的服務



客戶服務部 1(415) 547-7800

滿足保險負擔的服務、諮詢問題或註冊登記的需要。



您的醫院/急診室

在您選擇 PCP 時，您同時也選擇了獲得護理的醫院和急診室。

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。



諮詢服務

如果您需要與人交談，則您可以與心理醫生或精神科醫生預約。如要利用這一福利，請致電 Carelon Behavioral Health，電話：**1(855) 371-8117**，TTY **1(800) 735-2929**。此電話 24/7 開通。無需轉診。



藥房

若您需要耐用醫療設備，您的醫生會為您開處方。若您要配取或重新配取處方藥，您必須從與 Medi-Cal Rx 合作的藥房配取處方藥。請向藥房工作人員出示您的 Medi-Cal BIC 或 SFHP 會員身份識別卡，以便為您抓藥。要尋找與 Medi-Cal Rx 合作的藥房，請造 [medi-calrx.dhcs.ca.gov/home](https://www.medi-calrx.dhcs.ca.gov/home) 上的 Medi-Cal Rx 藥房名錄或致電 Medi-Cal Rx，電話：**1(800) 977-2273**。



婦女保健專科醫生



您可以去您的醫療小組內的婦產科 (OB/GYN) 醫生或家庭醫生以獲得女性常規和預防性保健服務。這些服務包括盆腔檢查、子宮頸抹片檢查以及乳腺癌和婦科癌症篩查。您無需經您的 PCP 轉診來獲得這些服務。

計劃生育

所有 San Francisco Health Plan 會員可從任何願意接受 Medi-Cal 計劃且不需要醫生轉診的提供者處獲得計劃生育服務。服務包括：

- 避孕
- 妊娠檢查
- 性病檢查

產婦護理

San Francisco Health Plan 承保產前護理、分娩和產後護理等產婦護理服務。其中包括哺乳教育、吸奶器和分娩中心、認證護士助產士或持證助產士提供的服務。

有關治療孕產婦抑鬱症和其他心理健康狀況的服務，請參閱第 36 頁的「心理健康護理」。

為新生嬰兒提供承保

如果您在生孩子期間已經是 SFHP 會員，您的孩子在出生當月及下一個月將以您的名義受 SFHP 承保。您必須在您的孩子出生之後盡快為其申請 Medi-Cal，以確保您孩子的 Medi-Cal 不間斷。如有疑問，請致電 San Francisco Medi-Cal Office，電話：**1(415) 863-9892**。

兒科服務 (21 歲以下孩子)

Medi-Cal 為 21 歲以下的會員提供診斷、治療、糾正或改善身體或精神疾病和狀況所需的多種醫療服務。

American Academy of Pediatrics Bright Futures Periodicity 時間表顯示了 21 歲以下的會員應多久獲得一次護理。您可以造訪 **brightfutures.aap.org** 查看 Bright Futures 時間表。您的 PCP 遵循此時間表來盡早發現健康問題及預防嚴重疾病。

在健康兒童看診或青少年體格檢查期間，您的 PCP 會：

- 對您進行體格檢查，並詢問有關您的健康和生活的問題
- 檢查視力、聽力、心理健康或飲食習慣等方面的問題
- 為您注射適合您年齡的疫苗，包括流感疫苗、腦膜炎球菌、百日咳 (Tdap)、人乳頭瘤病毒 (HPV) 和 COVID-19 疫苗
- 進行性傳染感染檢查，以及討論節育
- 將您轉診至心理健康及其他資源 (參見第 36 頁心理健康護理)

如果您的孩子該就診了，請盡早致電您的 PCP 安排一次約診。

精神醫療保健



SFHP 承保輕度至中度心理健康狀況的以下服務，這些服務由 PCP 或持證精神健康專業人員提供：

- 個人及團體精神健康評估與治療（精神療法）。這些服務包括理療師諮詢和偶爾在您的初級護理診所獲得的服務。
- 有臨床症狀時進行心理測試，評估精神健康狀況
- 監控藥物療法的門診患者服務
- 門診服務，包括實驗室工作、藥品及用品
- 心理諮詢

SFHP 與 Carelon Behavioral Health (以前為 Beacon Health Options) 合作，為會員提供 PCP 不提供的精神健康服務，來治療輕中度疾病。要想獲得持證精神健康專業人員的（如精神病專家、心理醫生或理療師）的服務，請撥打 Carelon Behavioral Health 電話 **1(855) 371-8117** (免費) 或 **1(800) 735-2929** (TTY)，服務時間為每週 7 天，每天 24 小時。



行為健康治療

Carelon Behavioral Health 為所有 21 歲以下的會員提供行為健康治療 (BHT)，BHT 服務透過行為觀察和強化教會技能，最大程度幫助發展或恢復患者的日常功能。醫師或持證心理學家必須建議 BHT 服務在醫學上是必要的。想要諮詢 BHT 服務，請撥打 Carelon Behavioral Health at **1(855) 371-8117** (免費) 或 **1(800) 735-2929** (TTY)，每週 7 天，一天 24 小時。

專科心理健康服務

專科精神健康服務包括治療重度精神健康狀況和藥物濫用的門診和住院服務。SFHP 和 Carelon Behavioral Health 不提供專科精神健康服務。San Francisco Behavioral Health Services (SFBHS) 提供這些服務。

撥打 SFBHS 電話 **1(415) 255-3737** 或 **1(888) 246-3333** (免費) 或 **1(888) 484-7200** (TTY)，一週 7 天，每天 24 小時。如果您不確定自己的精神健康狀況的嚴重程度，請致電 Carelon Behavioral Health 電話 **1(855) 371-8117** (免費) 或 **1(800) 735-2929** (TTY)，一週 7 天，每天 24 小時。

準備好戒煙了么？

打電話以瞭解

1(800) 300-8086 (英語)
1(800) 600-8191 (西班牙語)

或造訪 kickitca.org

視力服務

所有 San Francisco Health Plan 會員均可透過 VSP Vision Care 獲得視力服務。視力服務包括每 24 個月一次的常規眼科檢查。SFHP 可能根據醫療需要事先核准（事先授權）其他服務。視力服務還包括某些用品，例如每 24 個月一次的眼鏡（鏡框和鏡片）。在病症要求佩戴的情況下，如無晶狀體、無虹膜和圓錐角膜，隱形眼鏡受到承保。

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**。

SFHP 會員透過 VSP Vision Care 獲得視力服務。致電 VSP 免費電話 **1(800) 877-7195** 或造訪 **vsp.com**。

如果您有關於您的視力福利的任何其他問題，請在週一至週五 8:30am–5:30pm 致電 San Francisco Health Plan 會員服務部，電話為 **1(800) 288-5555**。常見問題的答案可在我們的網站上找到：**sfhp.org**。

脊柱按摩服務

SFHP 承保每月兩次脊柱按摩服務，該服務限於透過人工操作進行脊柱治療。要查找脊柱按摩服務提供者，請造訪 **ashlink.com/ash/sfhp**，或致電 **1(800) 678-9133**（免費）或 **1(877) 710-2746**（TTY）。





針灸服務

針灸服務可用於預防、改變或緩解普遍承認的醫療疾病引起的慢性疼痛。您每年可以獲得 24 次門診針灸服務（無論有無電療需要）。針灸需要事先授權。

糖尿病防治計劃 (DPP)

如果您被診斷處於糖尿病前期或有患 2 型糖尿病的風險，則您可能有資格透過 San Francisco 的 YMCA 獲得糖尿病預防服務。

YMCA 糖尿病預防計劃是一項基於社區的計劃，由受過訓練的生活導師提供團體課程。該計劃的參與者將學習掌握如何將健康飲食和適度體育活動，以及解決問題、減輕壓力和應對技巧融入日常生活。

如果您認為自己可能符合條件，請致電 YMCA 瞭解該計劃的更多資訊：**1(415) 281-6702**。

交通服務



會員在有醫療需要時可獲取急診交通服務。如果您不能透過汽車、公車、火車或出租車達到您的醫療約診處，我們可以提供非急診醫療交通服務。您還可以獲得非醫療交通服務，如公交卡，前往由 SFHP 承保的醫療約診處。請與您的提供者討論您的交通需要，或致電 SFHP 客戶服務部，電話：**1(415) 547-7800**。

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 支付費用的醫療保健服務。在某些情況下，服務存在限制。

下面是 Medi-Cal 計劃通常承保的服務的清單。如需查閱承保的福利、限制、共付額及非保險負擔的服務的完整清單，請參閱您的《會員手冊》，或致電客戶服務部，電話 **1(415) 547-7800**，服務時間為於週一至週五的 8:30am–5:30pm。

福利通常包括：

- 針灸
- 行為健康治療
- 脊柱按摩服務
- 社區健康工作者
- 社區支持
- 透析服務
- 耐用醫療設備 (DME)
- 急救和緊急護理
- 增強型照護管理
- 腸內和腸外營養
- 計劃生育
- 健康教育
- 助聽器
- 居家醫療保健
- 臨終關懷
- 醫院護理
- 實驗室檢查
- 由辦公室或診所的提供者開的藥物
- 由您的 PCP 或 Carelon Behavioral Health 提供的輕中度精神健康服務
- 職業療法
- 器官移植
- 安寧照護
- 小兒科醫療服務
- 物理療法
- 足病 (足部) 服務
- 孕產科護理
- 預防性護理，如疫苗接種與體檢
- 定期醫生就診
- 專業照護
- 言語治療
- 遠端開藥/遠端治療
- 變性服務
- 旅行疫苗接種，如果您的 PCP 認為是醫療上必需的
- VSP Vision Care 提供的視力醫療服務
- X 光照射 (診斷影像)

San Francisco Health Plan 不提供的福利：

- Medi-Cal Dental 提供的牙科護理
- 門診處方藥 (Medi-Cal Rx)
- California Children's Services (CCS) 提供的專業護理
- 金門區域中心 (GGRC)
- 早教計劃 (GGRC 的一部分)
- San Francisco Behavioral Health Services (SFBHS) 提供的專科精神健康服務

牙科服務



通常由牙醫、矯形牙醫或口腔外科醫生提供的成人牙科服務，以及牙科器械不受 San Francisco Health Plan 承保。您必須透過 Medi-Cal Dental 獲得牙科服務。

Medi-Cal Dental 為 Medi-Cal 受益人承保各種牙科服務，如：

- 診斷與預防性牙齒衛生 (如檢查、X 光檢查和洗牙)
- 止痛急診服務
- 拔牙
- 補牙
- 牙根管治療
- 牙冠
- 牙周潔刮治療
- 全口與部分假牙
- 符合條件的兒童牙齒矯正
- 局部用氟法

此 Medi-Cal 福利不由 SFHP 承保。您透過在 Medi-Cal Dental 註冊的提供者獲得牙科服務。如果您有任何問題或在尋找牙醫方面需要幫助，請致電 Medi-Cal Dental 客戶服務部，電話 **1(800) 322-6384** 或造訪 **smilecalifornia.org**。

門診處方藥 (Medi-Cal Rx)

由 Medi-Cal Rx 而非 SFHP 承保的藥店提供的處方藥。對於某些由在門診或診所工作的醫療提供者開具的藥品，SFHP 可能會承保。您的提供者可為您開 Medi-Cal Rx 合約藥品清單中的藥品。

有時需要某一種藥品，而合約藥品清單中沒有該藥品。這些藥品需要先獲得批准後方可在藥房購買。Medi-Cal Rx 會在 24 小時內完成對申請的審查和決定。

若門診藥房或醫院急診室的藥劑師認為您需要，他們會為您提供 72 小時緊急用量。Medi-Cal Rx 會為門診藥房開具的緊急用量藥品支付費用。



要查明藥物是否在「合約藥品清單」中，或者要獲取一份「合約藥品清單」，請致電 Medi-Cal Rx，電話：**1(800) 977-2273** (TTY **1(800) 977-2273** 並按 **5** 或 **711**)，造訪 Medi-Cal Rx 網站：**medi-calrx.dhcs.ca.gov/home**。

若您要配取或重新配取處方藥，您必須從與 Medi-Cal Rx 合作的藥房配取處方藥。當去您抓藥時，請向藥房工作人員出示您的 Medi-Cal BIC 或 SFHP 會員身份識別卡。您可在 **medi-calrx.dhcs.ca.gov/home** 的 Medi-Cal Rx 藥房名錄中尋找與 Medi-Cal Rx 合作的藥房清單。若您希望了解您附近的藥房，或是可以向您郵寄處方的藥房，可致電 Medi-Cal Rx，電話：**1(800) 977-2273** (TTY **1(800) 977-2273** 並按 **5** 或 **711**)。

加州兒童服務 (CCS)

如果您需要專業醫療護理，則您的孩子可能有資格獲得 CCS。CCS 是一個州和縣級別的計劃，為未滿 21 歲且罹患某些符合某些 CCS 病症的會員提供治療、醫療案例管理及物理與職業療法服務。這些疾病包括遺傳性疾病、慢性病狀、傳染病以及外傷性損傷。如果您的提供者認為您符合條件，則您的提供者將把您轉診到 CCS 計劃。如果 CCS 決定您符合條件，則您將繼續是 San Francisco Health Plan Medi-Cal 會員，但 CCS 將承保和治療符合 CCS 資格的疾病。如需有關 CCS 計劃的更多資訊，請致電 SFHP 客戶服務部，電話：**1(415) 547-7800** (本地) 或 **1(800) 288-5555**。您可致電縣 CCS 計劃的電話 **1(628) 217-6700**，提出您對 CCS 承保的疑問。

Golden Gate Regional Center (GGRC)

GGRC 為有發育障礙/遲緩的人士提供和協調支援服務。必須是 18 歲之前診斷出有殘障的人士才有資格。殘障必須與智力殘障、腦癱、癲癇、自閉症或其他致殘疾病有關。GGRC 提供多種服務，包括：支援尋找住房、住宿護理或日托、生活技能訓練、宣傳等等。

您的提供者可以幫助您聯絡 GGRC，或者您可以直接致電以請求服務：**1(415) 546-9222**。

Early Start 計劃 (GGRC 的一部分)

如果您的孩子的年齡為 3 歲或更小，被診斷出患有發育遲緩，或有發育遲緩的風險，您可能在 Golden Gate Regional Center 透過 Early Start 計劃獲得早期幹預服務。

Early Start 計劃服務於在認知、身體（運動、視力和聽力）、交流、社交/情感和適應性功能方面出現發育遲緩的幼兒或者 3 歲以下的幼童。該計劃提供廣泛的服務，包括：家庭支援和培訓、職業和物理治療、輔助技術等。

如果您的提供者懷疑您的孩子符合條件，他們可以將您的孩子轉診到 Early Start 計劃。您還可致電 Golden Gate Regional Center 獲取計劃的更多資訊：**1(415) 546-9222**。

辦理承保續期



如何辦理您的 Medi-Cal 承保續期

作為 Medi-Cal 會員，您將每年接受一次資格審查。
下面的步驟將適合多數 Medi-Cal 會員。



請留意一封信函。

這封信將告訴您，您是否仍有資格參加 Medi-Cal 計劃。



Medi-Cal 辦公室將審查您的病例檔案中的資訊。

他們將審查他們系統中的資訊，看您是否仍有資格參加 Medi-Cal。



可能會索取更多資訊。

如果資訊不足以決定您是否仍有資格，Medi-Cal 計劃可能會要求您提供更多資訊。





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 8:30am–5:30pm 撥打我們的電話 **1(888) 558-5858**。切勿透過電郵傳送任何個人健康資訊。透過我們的網站安全可靠地聯絡我們：**sfhp.org/customerservice**。務必包含您的姓名、電話號碼，並說明我們應該如何幫助您或幫助您到達我們的服務中心。



您可以預約 San Francisco Health Plan 登記團隊，我們的服務中心位於 7 Spring Street。

致電 **1(415) 777-9992** 瞭解我們當前的工作時間，並安排面對面或電話預約。

如果您懷孕了或之前懷孕過

屆時將重新評量您的收入，以繼續為您的家人提供 Medi-Cal 福利。



您的懷孕承保期一直持續至
寶寶出生後 60 天。



出生之前

出生後 60 天

在您的寶寶 60 天之前，您必須從醫院獲取您寶寶的出生證明並將其寄送至：

Medi-Cal Office
Attn: [Your Caseworker]
P.O. Box 7988
San Francisco, CA 94120

致電 Medi-Cal 辦公室電話 **1(415) 863-9892**，瞭解更多資訊。

根據從 Postpartum Care Extension Program，您的 Medi-Cal 承保範圍可以在您懷孕結束後延長至 12 個月。



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。

提出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：

-  **致電 1(800) 288-5555**，與我們聯絡，索取申訴表，我們的服務時間為週一至週五 8:30am–5:00pm。
-  切勿透過電郵傳送任何個人健康資訊。訪問我們的會員入口網站安全可靠地提出申訴：sfhp.org。
-  到**您的醫生辦公室**提起申訴。
-  造訪我們的辦公室親自提起申訴。我們服務中心的地址：
7 Spring Street, San Francisco, CA 94104
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給我們，寄送地址為：
San Francisco Health Plan
Attn: Grievance Coordinator
P.O. Box 194247
San Francisco, CA 94119-4247
-  從我們的網站下載填寫採用您的語言的申訴表，網址為：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，您有六十 (60) 天的時間向 San Francisco Health Plan 提起上訴。如果您的投訴與採取行動通知無關，您可以提出**申訴**。您可隨時向 San Francisco Health Plan 提出申訴。

我們將在收到您的申訴或上訴後五 (5) 個日曆日內，致函通知您我們已收到。我們可在自收到之日起三十 (30) 個日曆日內解決大多數的申訴。屆時您將收到一封「上訴決議通知函」或「申訴決議函」。

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。

如果您提起上訴，並收到一封告訴您您的健康計劃將依舊不提供服務的「上訴決議通知」函，或者您未收到告訴您決定的信函，並且時間已經超過 30 日，您可以：

- 請求「**獨立醫療審查**」(IMR)，將由一個與 San Francisco Health Plan 無關的外部審查員來審查您的案例。
- 請求「**州聽證會**」，將由法官來審查您的案例

您可以同時請求 IMR 和州聽證會。您還可以先請求其中一種方式，看其是否能先解決您的問題。例如，如果您首先請求 IMR，但是不同意其決定，則您之後仍可以請求州聽證會。但是如果您首先請求了州聽證會，而聽證會已經舉行，則您無法請求 IMR。在這種情況下，州聽證會擁有最終決定權。

您不必支付 IMR 或州聽證會的費用。請閱讀本指導手冊中的「IMR 程序」和「州聽證會」部分，瞭解更多資訊。

獨立醫療審查 (IMR) 程序

如果您不同意我們對您的醫療保健做出的決定，您可以要求 California Department of Managed Health Care (DMHC) 進行獨立醫療審查 (IMR)。IMR 是一項由非隸屬於 San Francisco Health Plan 的醫療專家進行的審核。您無需為 IMR 支付費用。

在您請求 DMHC 進行 IMR 之前，通常需要先向我們提起申訴。我們將會以「申訴決議通知」的方式告訴您我們的決定。如果您對我們的決定不滿意，或者您未在 30 天內收到我們的回覆，您可以申請 IMR。您必須在收到「申訴決議通知」後的 180 日內申請 IMR。

如果您的健康處於危急狀態，或者 San Francisco Health Plan 因為治療被認為是實驗性或研究性的而拒絕您的申請，您可以在不先提出上訴的情況下申請 IMR。



California Department of Managed Health Care (DMHC)

下段將向您介紹如何申請 IMR。術語「上訴」指「投訴」與「申訴」。

California Department of Managed Health Care 負責監管醫療保健服務計劃。如果您想就您的健康計劃提出申訴，您首先應撥打您的健康計劃電話 **1(415)547-7800** 或 **1(800)288-5555**，並在聯絡該部門之前，使用您的健保計劃申訴程序。利用此申訴程序並不禁止您可以享有的任何潛在合法權利或補救措施。如果您的緊急情況申訴需要幫助，您的保健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。您可能還符合申請獨立醫療審查 (IMR) 的條件。若您符合 IMR 資格，則 IMR 程序將公正地審查保健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、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。該部門亦提供免費電話 **1-888-466-2219**，並為有聽障及語言障礙人士提供 TDD 專線 **1-877-688-9891**。本部門的內部網站 (www.dmhc.ca.gov) 提供投訴表、IMR 申請表及線上說明。



州聽證會

如果您不同意我們就您的醫療保健做出的決定，您可以要求舉行州聽證會。在州聽證會上，您或您的授權代表可以向審查您案例的法官遞呈您的投訴。

如果您想要舉行州聽證會，您必須在自「上訴決議通知」函的日期起 120 日之內提出申請。您可以透過以下方式申請聽證會：

- 線上申請，造訪 www.cdss.ca.gov
- 透過電話：致電 **1(800) 952-5253**。此號碼可能非常繁忙。您可能收到一則要求您稍後再打電話的訊息。如果您說不好
- 或聽不清，請致電 TTY **1(800) 952-8349**。
- 以書面形式：填寫州聽證會申請表或寄函至：
California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37
Sacramento, CA 94244-2430
- 傳真：**1(916) 309-3487** 或撥打免費電話 **1(833) 281-0903**

請務必包括您的姓名、地址、電話號碼、社會安全號以及您想要舉行州聽證會的理由。如果有人正在幫助您請求州聽證會，請在表格或信件中加上其姓名、地址和電話號碼。如果您需要口譯員，請告訴我們您說什 語言。您不必支付口譯員的費用。

如果您有殘障，請提供有關您的殘障狀況和所需便利的資訊。State Hearings Division 可免費為您提供口譯員或特殊便利，幫助您參加聽證會。

在您提出州聽證會申請後，可能最多需要 90日來對您的案例作出裁決並答覆您。如果您認為等這麼久會對您的健康有害，您可以在三個工作日內得到答覆。請求您的醫生或健康計劃代您寫信。信函必須詳盡明在最長 90 日內等待您的案例的決定將如何嚴重危及您的生命、您的健康或者您最大程度獲得、維持或最大機能的能力。然後，確保您請求「加速聽證」，並隨您的聽證請求一起提供此信函。

作為會員參與



SFHP 希望收到您的消息。SFHP 每年均會舉行諸多會議，討論哪些方面表現良好，以及 SFHP 如何改進。誠邀會員參加會議。敬請參加會議！

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週五在 San Francisco Health Plan 服務中心舉行會議。若您有興趣參加該會員顧問委員會，請聯絡 San Francisco Health Plan 客戶服務部，電話 **1(800) 288-5555**，服務時間為週一至週五 8:30am–5:30pm。切勿透過電郵傳送任何個人健康資訊。透過我們的網站安全可靠地聯絡我們：sfhp.org/customerservice。



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。我們的利用管理團隊確保您根據需要及時獲得您所需的護理與手術以及設施。

如對利用審核有任何疑問，請與我們聯絡，電話為 **1(415) 547-7800** 或 **1(800) 288-5555**，我們的服務時間為週一至週五 8:30am–5:30pm。我們的聽力受損者 TTY 專線為 **1(415) 547-7830** 或 **1(888) 883-7347**。

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
- 查閱您的病歷並索要一份副本
- 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
- 向您的醫療團體內的醫生獲取第二診斷
- 知道如何獲取幫助及解決問題。若您提起申訴或投訴，您的護理不會受到影響。

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
- 就您的醫療保健提出問題
- 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
- 按時辦理會員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

我該致電誰？



致電 SFHP 客戶服務部

1(415) 547-7800

1(800) 288-5555 (免費)

1(415) 547-7830 (TTY)

San Francisco Health Plan 客戶服務部將會解答您的醫療保健福利與服務問題。我們可協助您查詢您與家人適用的醫療保健選擇的資訊。我們可協助您填寫申請表。

- 更改您的 PCP (醫生)
- 更換 SFHP 身份識別卡
- 獲取會員手冊或福利摘要
- 協助解決賬單問題
- 更新您的聯絡資訊
- 報告投訴
- 如果您遇到安排約診的麻煩
- 申請：
 - Medi-Cal
 - Covered California
- 解答醫療福利問題

致電 Teladoc®

1(800) 835-2362

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。

24/7 與醫生交談



致電主診醫生 (PCP)

為您提供所需醫療服務的醫生及診所。

- PCP (醫生) 約診
- 處方藥/耐用醫療設備
- 實驗室與檢測結果
- 生病時的護理或急診護理
- 專科醫生轉診
- 下班後服務
- 免疫接種

您的 PCP 的電話號碼見於您的會員身份識別卡上



註：如果您的醫療團隊是 SFHP Direct Network (SDN)，您將看不到 PCP 名稱和電話號碼。

致電 Medi-Cal

1(415) 863-9892

他們確定您有資格，並會告訴您何時重新申請。

- 申請 Medi-Cal
- 續約您的 Medi-Cal
- 若您的承保停止，則復原承保
- 承保批准
- 如果您的申請處於待定續期狀態
- 更換福利識別卡 (BIC)



San Francisco Health Plan 服務中心

我們的服務中心在此為您提供 Medi-Cal 計劃的註冊登記援助。

您也可以順便來訪或給我們打電話，獲取關於在 San Francisco 縣內您和您的家人可以得到哪些醫療保健選項的資訊。現在撥打客戶服務部電話 **1(415) 777-9992** 瞭解我們目前的營業時間，與登記人員進行面對面或電話預約。

服務中心位於 **7 Spring Street**。Spring Street 位於 Kearny 與 Montgomery Streets 街之間，Chinatown 與 Financial District 交匯處。使用公共交通工具（包括 Muni 巴士與 BART）可輕鬆到達我們的服務中心。

服務中心提供面對面和電話申請援助。您會以尊重文化的方式和以您選擇的語言，得到與您所期望的一樣的優質服務，包括支援、健康教育材料和資訊。



San Francisco Health Plan 服務中心

7 Spring Street
San Francisco, CA

想要瞭解當前的營業時間和安排面對面或電話預約，請撥打我們的客戶服務部電話 **1(415) 777-9992**，此電話的服務時間為週一至週五8:30am–5:30pm。

其他重要聯絡人

聯絡資訊	聯絡原因
Carelon Behavioral Health 1(855) 371-8117 1(800) 735-2929 (TTY) Member.Services@ carelonbehavioralhealth.com	<ul style="list-style-type: none">■ 精神健康諮詢■ 行為健康治療
California Children's Services (CCS) 1(628) 217-6700	<ul style="list-style-type: none">■ 諮詢 CCS 承保
Medi-Cal (San Francisco) 1(415) 558-4700 medi-cal.ca.gov	<ul style="list-style-type: none">■ 報告地址、電話號碼或姓氏的變更■ 賬單問題
Medi-Cal Connections 1(415) 558-4700 dhcs.ca.gov	<ul style="list-style-type: none">■ 有關 BIC 卡的疑問■ 獲取新的 BIC 卡
Medi-Cal Dental 1(800) 322-6384 smilecalifornia.org	<ul style="list-style-type: none">■ 尋找牙醫
Medi-Cal Rx 1(800) 977-2273 medi-calrx.dhcs.ca.gov	<ul style="list-style-type: none">■ 尋找藥房■ 詢問您的藥房福利
Office of the Ombudsman for Medi-Cal 1(888) 452-8609 MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov	<ul style="list-style-type: none">■ 幫助解決 Medi-Cal 服務問題
San Francisco Behavioral Health Services 1(415) 255-3737 (本地電話) 1(888) 246-3333 (免費) 1(888) 484-7200 (TTY) sfdph.org	<ul style="list-style-type: none">■ 獲得專科精神健康服務■ 獲得藥物使用障礙服務

Teladoc®

1(800) 835-2362

sfhp.org/teladoc

Kaiser 會員及某些還擁有 Medicare 承保的會員無資格獲得 Teladoc 服務。

- 如果您在白天或下班後無法聯絡到您的醫生

VSP Vision Care

1(800) 877-7195

vsp.com

- 尋找眼科醫生
- 諮詢您的視力福利

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。

您的主診醫生

您的醫院

您的藥房

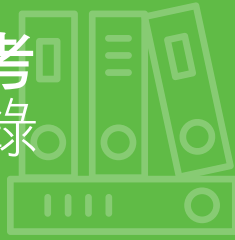
您的緊急聯絡號碼

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

託兒所/保姆

資源、參考 資料與記錄



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安全課程、支援群組及閱讀材料。想要獲得關於課程的資訊，請致電 San Francisco Health Plan 客戶服務部電話 **1(800) 288-5555**，服務時間為週一至週五 8:30am–5:30pm。

通常提供以下課程、支援群組和計劃：

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

提供**免費**
課程、支援群組和計劃
— 立即參保！

線上健康教育

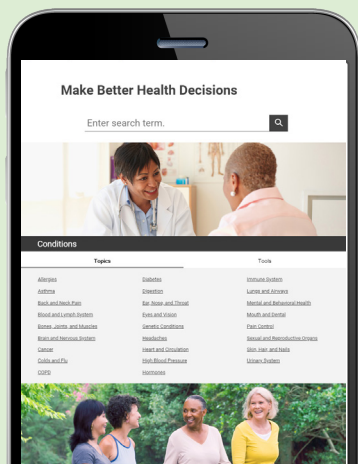
訪問我們的線上健康教育圖書館：sfhp.org/health-ed 獲取不同主題的資訊例如哮喘、營養、背痛以及產前和產後護理。

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。

健康教育圖書館

我們的會員入口網站有許多健康主題的圖書館。有關於健康與健身、藥物、懷孕的互動工具、癥狀檢查工具和學習中心，以幫助您做出更好的健康決定。登入 sfhp.org。

會員入口網站登入



提供者記錄

使用此表記下提供者的姓名及電話號碼。同時記下過去及將來提供者就診的情況。

就診日期	提供者或診所	電話	下一次就診?
2023/8/15	Miller 醫生	1(415) 547-7800	1 年 (檢查)
就診日期	專科醫生	電話	下一次就診?
就診日期	眼科醫生(驗光師)	電話	下一次就診?

生病及受傷記錄

使用此圖表記下生病、受傷、藥物反應、住院及外科手術等情況。

Date	疾病/受傷	提供者 或診所	藥物	結果
2023/9/15	耳部感染	Dr. Smith	阿莫西林, 60mg	好轉

牙科記錄

使用此表記下牙醫的姓名及電話號碼。同時記下過去及將來牙科就診的情況。

就診日期	提供者或診所	電話	下一次就診?
2023/10/15	Dr. Lee	1(415) 547-7800	6 個月(洗牙)
就診日期	牙齒矯正醫生	電話	下一次就診?



我們的會員門戶幫助您對您的醫療保健瞭如指掌

在我們的會員入口網站查看您過去的健康就診記錄、藥物、提供者辦公室的地圖等。當您去看醫生時，可以帶上您的個人健康記錄。登入 sfhp.org。

[會員入口網站登入](https://sfhp.org)

定義

- > **福利**指 San Francisco Health Plan 付費的醫療服務（亦稱作保險負擔的服務）。
- > **申訴或投訴**是會員透過口頭或書面表達對 SFHP、提供者或提供的護理或服務的品質的不滿意。
- > **管理式健保服務**是一個盡力控制人們獲得的醫療服務及治療的費用與質量的體系。
- > **醫療團體**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。
- > **會員**是指註冊加入 San Francisco Health Plan 計劃的個人。
- > **會員指導手冊**是一份說明您的承保範圍和福利的文件。
- > **會員手冊**是一份說明您的承保範圍和福利的文件。
- > **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。
- > **醫生助理 (PA)** 是為患者提供護理但不是醫生的醫護專業人員。醫生監督 PA。
- > **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。
- > **主診醫生 (PCP)** 是負責您的醫療保健的醫生、護士、醫生助理或診所。您的 PCP 協調您的醫療保健服務和治療。
- > **醫療提供者**是為會員提供護理的醫生、診所、藥房、醫院等。
- > **提供者目錄**是向特定計劃提供服務的所有醫療提供者的名單。
- > **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。
- > **常式**或初級護理包括醫療上必要的服務和預防性護理、健康兒童就診或護理，如常式後續護理。常式服務的目標是預防健康問題。
- > **福利摘要** 是指概述您的承保福利的文件。
- > **緊急護理**是為治療非急診疾病、受傷或需要醫療護理的狀況而提供的服務。

按一下就可獲得您的健康資訊

訪問我們安全可靠的會員門戶

會員入口網站登入

會員身份識別卡

會員材料

我的藥物



今天就註冊

在任何時間、任何可以使用網際網路的地方存取您的健康資訊。現在可以透過我們安全可靠的會員入口網站，輕鬆找到過去的健康就診情況、身份識別卡申請、您的藥物、提供者資訊等。



使用您的電腦或智慧型手機造訪 sfhp.org

SAN FRANCISCO HEALTH PLAN
Here for you



在 Facebook 上關注我們
[@sanfranciscohealthplan](https://www.facebook.com/sanfranciscohealthplan)