

Medi-Cal

Hướng dẫn Hội viên năm 2023



**SAN FRANCISCO
HEALTH PLAN™**



Here for you

sfhp.org

Mục Lục

Chào mừng quý vị đến với San Francisco Health Plan4

Dịch vụ Hỗ trợ Đăng ký5

Giới thiệu về Hướng dẫn này6

Phương thức Hoạt động của
Chương trình Bảo hiểm Sức khỏe6

Dịch vụ Khách hàng8

Quyền lợi Y khoa từ xa Miễn phí
(Teladoc®)9

Dịch vụ Thông dịch viên10

Dịch vụ Trực tuyến.....11

Cổng thông tin Hội viên12

Tìm kiếm Nhà cung cấp13

Bắt đầu14

Bộ hồ sơ Chào mừng.....15

Sổ tay Hội viên15

Danh mục Nhà cung
cấp Dịch vụ15

Công cụ Tìm kiếm Nhà cung
cấp Trực tuyến.....15

Thẻ Hội viên16

Thẻ Medi-Cal BIC.....17

Bác sĩ Chăm sóc Chính
của Quý vị18

Cách thay đổi Bác sĩ Chăm
sóc Chính18

Những Câu hỏi Cần thiết
Khi Chọn PCP PCP19

Khám tại Bác sĩ Chăm sóc
Chính của Quý vị20

Khám sức khỏe Thông thường21

Lấy Hẹn 22

Chuẩn bị cho Buổi khám
của Quý vị 23

Các Dịch vụ của San Francisco Health Plan 24

Chăm sóc Phòng ngừa
hoặc Thông thường 25

Chăm sóc Chuyên khoa..... 25

Hẹn khám và Thăm khám..... 25

Chăm sóc Khẩn cấp 25

Chăm sóc tại Bệnh viện 26

Chăm sóc Cấp cứu 26

Teladoc® 27

Ý kiến Thứ hai..... 28

Tiếp cận Chăm sóc Sức khỏe
Kịp thời..... 28

Biết rõ về Mạng lưới Chăm
sóc Sức khỏe SFHP của Quý vị 32

Bác sĩ Sản/Phụ khoa 34

Kế hoạch hóa Gia đình 34

Chăm sóc Thai sản..... 34

Bảo hiểm cho Con Mới sinh của
Quý vị..... 35

Dịch vụ Nhi khoa 35

Chăm sóc Sức khỏe Tâm thần..... 36

Điều trị Sức khỏe Hành vi37

Dịch vụ Sức khỏe Tâm thần
Chuyên khoa37

Dịch vụ Nhãn khoa 38

Dịch vụ Nắn Khớp xương 38



Dịch vụ Chăm cứu 39

Chương trình Phòng ngừa
Bệnh Tiểu đường (DPP) 39

Vận chuyển 39

Những Dịch vụ được Bao trả
(Quyền lợi) 40

Dịch vụ Nha khoa 41

Thuốc Kê toa Ngoại trú
(Medi-Cal Rx) 42

California Children's Services
(CCS) 43

Golden Gate Regional Center
(GGRC) 43

Chương trình Early Start
(Thuộc GGRC) 43

Gia hạn Bảo hiểm 44

Cách Gia hạn Bảo hiểm
Medi-Cal của Quý vị 45

Cần Giúp đỡ Điền Mẫu đơn? 46

Nếu Quý vị Đã hoặc
Đang Mang thai 47

**Chọn một chương
trình sức khỏe
cho San Franciscans
bởi San Franciscans**

Giải quyết Vấn đề 48

Quy trình Phàn nàn/Khiếu nại 49

Khung Thời gian cho Khiếu
nại và Kháng nghị 50

Quy trình Kiểm tra Y khoa
Độc lập (IMR) 51

California Department of
Managed Health Care (DMHC) 52

Điều trần cấp Tiểu bang 52

Ủy ban Tư vấn Hội viên 54

Quyền và Trách nhiệm
của Quý vị 55

Tôi sẽ Gọi cho Ai? 56

Gọi Dịch vụ Khách hàng SFHP 57

Gọi Bác sĩ Chăm sóc Chính (PCP)
của Quý vị (PCP) 58

Gọi Medi-Cal 58

Trung tâm Dịch vụ của
San Francisco Health Plan 59

Thông tin Liên lạc Quan
trọng Khác 60

**Các Nguồn lực, Tham khảo
và Hồ sơ 62**

Các Lớp Sức khỏe theo Nhóm 63

Giáo dục Sức khỏe Trực tuyến 63

Hồ sơ Nhà cung cấp 64

Hồ sơ Bệnh và Tổn thương 65

Hồ sơ Nha khoa 66

Các Định nghĩa 66

Chào mừng đến với **San Francisco Health Plan**



Là Hội viên của San Francisco Health Plan, quý vị rất quan trọng với chúng tôi. Chúng tôi muốn chắc chắn quý vị nhận được những dịch vụ chăm sóc sức khỏe cần thiết khi quý vị cần. Nếu quý vị có thắc mắc về quyền lợi chăm sóc sức khỏe, có vấn đề về dịch vụ hoặc cần trợ giúp khi nhận dịch vụ, đừng ngần ngại gọi cho chúng tôi.

Đại diện Dịch vụ Khách hàng làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8:30 sáng đến 5:30 chiều tại một trong các số điện thoại sau đây:

Cuộc gọi tại Địa phương.....**1(415) 547-7800**

Cuộc gọi Miễn Phí.....**1(800) 288-5555**

TTY cho người điếc, khiếm thính, hoặc khiếm thanh**1(415) 547-7830**

Teladoc®, là quyền lợi miễn phí cho hội viên Medi-Cal, sẵn sàng phục vụ khi không có bác sĩ của quý vị**1(800) 835-2362**

Địa chỉ của Chúng tôi: San Francisco Health Plan
P.O. Box 194247
San Francisco, CA 94119-4247

Quý vị có thể tìm thấy câu trả lời cho các câu hỏi thường gặp trên trang web của chúng tôi tại **sfhp.org**. *Không gửi thông tin sức khỏe cá nhân qua email.* Liên lạc với chúng tôi qua trang web an toàn và bảo mật tại **sfhp.org/customerservice**.

Dịch vụ Hỗ trợ Đăng ký

Quý vị cũng có thể nhận thông tin về các tùy chọn chăm sóc sức khỏe sẵn có cho bản thân và gia đình tại Trung tâm Dịch vụ San Francisco Health Plan, số **7 Spring Street**.

Nhóm hỗ trợ đăng ký của chúng tôi luôn sẵn sàng hỗ trợ nộp đơn tham gia nhiều chương trình chăm sóc sức khỏe.

Gọi **1(415) 777-9992** trong giờ làm việc hiện tại của chúng tôi và lên lịch hẹn đến trực tiếp hoặc qua điện thoại.



Giới thiệu về Hướng dẫn này

Hướng dẫn Hội viên này có thông tin về dịch vụ hội viên do San Francisco Health Plan, cung cấp và hướng dẫn quý vị cách có thể nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe do chương trình của mình bao trả. Hướng dẫn này giải thích cách thức San Francisco Health Plan và mạng lưới bác sĩ, nhóm y khoa và phòng khám cùng phối hợp làm việc nhằm bảo đảm quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe có chất lượng cao nhất phù hợp với mình.

Một số từ trong hướng dẫn này có ý nghĩa đặc biệt. Quý vị có thể tìm thấy nghĩa của những từ này trong phần Định nghĩa của hướng dẫn này ở trang 66.

Cách thức Hoạt động của Chương trình Bảo hiểm của Quý vị

San Francisco Health Plan (SFHP) là chương trình bảo hiểm sức khỏe cộng đồng được cấp phép cung cấp bảo hiểm chăm sóc sức khỏe giá hợp lý cho những gia đình có thu nhập thấp và trung bình. Trong chương trình chăm sóc sức khỏe có quản lý, Bác sĩ Chăm sóc Chính của quý vị (PCP), phòng khám, bệnh viện và bác sĩ chuyên khoa cùng làm việc để giúp quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe tốt nhất có thể.

PCP là bác sĩ, phòng khám, y tá thực hành hoặc trợ lý bác sĩ, là người phụ trách chăm sóc sức khỏe cho quý vị. PCP của quý vị là thành viên của nhóm y khoa. Nhóm y khoa bao gồm các bác sĩ là các PCP, bác sĩ chuyên khoa và những dịch vụ chăm sóc sức khỏe của các bác sĩ khác. Bệnh viện cũng liên quan đến nhóm y khoa. PCP và nhóm y khoa của quý vị quản lý dịch vụ chăm sóc cho tất cả nhu cầu y tế của quý vị.

Công việc của chúng tôi là liên kết quý vị với tất cả các dịch vụ chăm sóc sức khỏe được Medi-Cal bao trả.

- Chúng tôi làm việc với các bác sĩ, phòng khám và bệnh viện để bảo đảm quý vị nhận được những dịch vụ chăm sóc sức khỏe cần thiết khi quý vị cần
- Chúng tôi thanh toán cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe được bao trả bởi Medi-Cal
- Chúng tôi bảo đảm các bác sĩ, bác sĩ chuyên khoa, y tá và chuyên viên chăm sóc sức khỏe khác của mình sẽ cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe có chất lượng cao nhất
- Nhóm Dịch vụ Khách hàng của chúng tôi sẽ giúp trả lời mọi thắc mắc hoặc các vấn đề về quyền lợi và dịch vụ của quý vị

- Chúng tôi cung cấp thông tin về cách giúp quý vị duy trì bảo hiểm chăm sóc sức khỏe của mình
- Quý vị có thể chọn bác sĩ riêng (Bác sĩ Chăm sóc Chính) hoặc phòng khám
- Chúng tôi chia sẻ thông tin giữa các bác sĩ và bác sĩ chuyên khoa, đồng thời đưa ra hướng dẫn bằng ngôn ngữ mà quý vị hiểu
- Chúng tôi có mở các lớp giáo dục sức khỏe miễn phí, như lớp cai thuốc lá, kiểm soát bệnh tiểu đường, cách làm cha mẹ, kiểm soát bệnh suyễn, sức khỏe phụ nữ và các lớp giáo dục sức khỏe khác
- Trang web của chúng tôi có thêm thông tin về các quyền lợi và giải đáp các câu hỏi thường gặp nhất của quý vị. Truy cập trang web của chúng tôi tại **sfhp.org**.
- SFHP tuân thủ luật dân sự liên bang hiện hành và không phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, tình trạng khuyết tật hoặc giới tính



■ Thông tin liên hệ của quý vị có thay đổi trong hai năm qua không?

■ Quý vị đã chuyển chỗ ở?

■ Hộ gia đình quý vị có thay đổi gì không?

■ Quý vị đã thay đổi số điện thoại?

■ Quý vị đã bắt đầu một công việc mới?



**Liên hệ với Văn phòng Medi-Cal Quận
San Francisco theo số 1(855) 355-5757
(miễn phí) Ngay hôm nay!**

sfhp.org/phe

Dịch vụ Khách hàng



Dịch vụ Khách hàng của San Francisco Health Plan sẵn sàng hỗ trợ bằng ngôn ngữ của quý vị. Chúng tôi giải đáp những thắc mắc về quyền lợi và dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. Chúng tôi cũng giúp quý vị giải quyết những vấn đề có thể gặp phải với dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình.

Đại diện Dịch vụ Khách hàng làm việc từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8:30 sáng đến 5:30 chiều có thể liên lạc qua một trong các số điện thoại sau đây:

Cuộc gọi tại Địa phương.....**1(415) 547-7800**

Cuộc gọi Miễn phí.....**1(800) 288-5555**

TTY cho người điếc, khiếm thính,
hoặc khiếm thanh**1(415) 547-7830**

Hoặc liên lạc với chúng tôi qua Cổng Thông tin Hội viên an toàn và bảo mật tại **sfhp.org**. Không gửi thông tin sức khỏe cá nhân qua email.

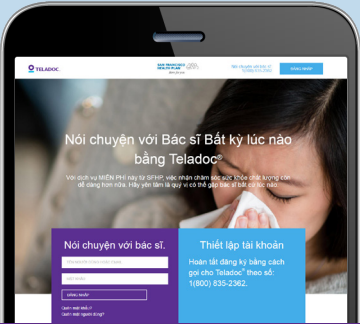
Lý do Gọi cho Dịch vụ Khách hàng

- Trả lời các thắc mắc về chương trình bảo hiểm sức khỏe và dịch vụ được bao trả của quý vị
- Chọn hoặc thay đổi bác sĩ hoặc phòng khám của quý vị
- Nhận Thẻ Hội viên mới
- Nhận Danh mục Nhà cung cấp dịch vụ, Sổ tay Hội viên, Bản Tóm tắt Quyền lợi hoặc những tài liệu khác dành cho hội viên
- Giúp lấy hẹn với bác sĩ
- Nhận trợ giúp các thắc mắc về vấn đề thanh toán
- Cập nhật địa chỉ hoặc số điện thoại của quý vị
- Cung cấp dịch vụ thông dịch viên nếu quý vị không nói Tiếng Anh
- Nhận trợ giúp gia hạn bảo hiểm chăm sóc sức khỏe của quý vị
- Báo cáo về một trường hợp phàn nàn, vấn đề hoặc khiếu nại
- Nhận thông tin về nguồn lực sức khỏe cộng đồng
- Cùng nhiều chương trình và dịch vụ khác

Có thể tìm thấy giải đáp cho những câu hỏi thường gặp trên trang web của chúng tôi tại **sfhp.org**.

Quyền lợi Y khoa từ xa Miễn phí

Tiếp cận bác sĩ, dù ngày hay đêm, bằng điện thoại hay cuộc gọi video một cách thuận tiện từ nhà của quý vị.



Với dịch vụ quyền lợi y khoa từ xa MIỄN PHÍ của chúng tôi, Teladoc, quý vị sẽ nhận được dịch vụ chăm sóc của bác sĩ California-licensed bất cứ lúc nào, 24 giờ/ngày từ điện thoại, ứng dụng điện thoại thông minh hoặc máy vi tính của quý vị.

sfhp.org/teladoc

Bác sĩ Teladoc có thể điều trị những vấn đề đơn giản như:



- Khó Tiểu
- Các Vấn đề về Lưng và Khớp



- Cảm lạnh
- Cúm



- Nôn ói & Tiêu chảy
- Đau mắt Đỏ, Ngứa Mắt



- Nổi mẩn Da
- Và các vấn đề khác

Quý vị có thể yêu cầu được nói chuyện với bác sĩ một cách thuận tiện ngay tại nơi có điện thoại hoặc có thể truy cập internet trong nhà của mình. Đây là dịch vụ MIỄN PHÍ và quý vị sẽ không phải chờ tới lượt. Bác sĩ luôn túc trực bất kể ngày hay đêm.

Gọi cho Teladoc theo số **1(800) 835-2362** hoặc truy cập **sfhp.org/teladoc**.





Dịch vụ Thông dịch viên

Quý vị có quyền được hưởng dịch vụ thông dịch viên miễn phí và có thể sử dụng thông dịch viên bất cứ khi nào cần được chăm sóc y khoa. Quý vị không phải nhờ thành viên trong gia đình hoặc bạn bè làm thông dịch viên trừ khi quý vị muốn. Quý vị cũng có thể sử dụng thông dịch viên bất cứ khi nào quý vị nói chuyện với đại diện của San Francisco Health Plan.

Nếu quý vị cần thông dịch viên, vui lòng thông báo trước cho văn phòng của bác sĩ, để họ sẵn sàng cho cuộc hẹn của quý vị. Chúng tôi cũng có thể giúp tìm bác sĩ nói ngôn ngữ của quý vị hoặc bác sĩ có thông dịch viên làm việc tại văn phòng của họ.



Trang Web của Chúng tôi



Nếu có thể truy cập internet, quý vị có thể truy cập trực tuyến San Francisco Health Plan tại **sfhfp.org**. Trang web này có nhiều thông tin hữu ích và công cụ cho phép quý vị:

- Tìm một Bác sĩ Chăm sóc Chính (PCP)
- Tra cứu thông tin về quyền lợi
- Tải tài liệu cho hội viên
- Giải đáp cho những câu hỏi thường gặp
- Xem thư thông báo cho hội viên, Vấn đề Sức khỏe của Quý vị
- Nhận thông tin giáo dục sức khỏe và nguồn lực cộng đồng
- Biết được số cần gọi khi cần dịch vụ nha khoa, nhãn khoa và các dịch vụ khác
- Nộp đơn khiếu nại hoặc báo cáo vấn đề
- Truy cập thông tin của quý vị tại Cổng thông tin Hội viên của chúng tôi
- Và nhiều dịch vụ y tế khác

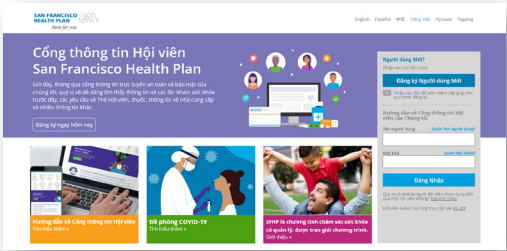


Cổng thông tin Hội viên SFHP



Cổng thông tin hội viên của chúng tôi là cách thức an toàn và bảo mật để quý vị truy cập trực tuyến thông tin chăm sóc sức khỏe của mình mọi lúc, mọi nơi mà quý vị có truy cập internet. Vào **sfhp.org** và nhấp vào nút “Đăng nhập vào Cổng thông tin Hội viên”.

Giờ đây, quý vị sẽ dễ dàng tìm thấy thông tin về các lần khám sức khỏe trước đây, yêu cầu cấp Thẻ Hội viên, thuốc, thông tin nhà cung cấp và nhiều thông tin khác thông qua Cổng thông tin Hội viên an toàn và bảo mật của chúng tôi.



- Tìm hiểu về thuốc và liều lượng mà quý vị cần dùng. Tìm hiểu về sự tương tác của những thuốc đó với các thuốc khác. Xem lịch sử dùng thuốc của quý vị.
- Xem Thẻ Hội viên, yêu cầu thẻ mới, in thẻ tạm thời hoặc lưu ảnh chụp của thẻ trên điện thoại của mình
- Thay đổi Bác sĩ Chăm sóc Chính (PCP)
- Xem những lần khám trước đây, thuốc, bản đồ đi đến phòng mạch của bác sĩ của quý vị và các thông tin khác
- Xem và tải xuống các thư ngỏ và tài liệu mới nhất cho hội viên

Cách Đăng Ký và Đăng Nhập vào Cổng thông tin Hội viên

Bắt đầu tại sfhp.org và nhấp vào nút Đăng nhập vào Cổng thông tin Hội viên ở trên cùng của trang chủ. Thẻ Hội viên sẽ có tất cả thông tin cần thiết để đăng nhập.



Người dùng Mới?
Nhập vào nút bên dưới:

Đăng ký Người dùng Mới

Hướng dẫn về Cổng thông tin Hội viên của Chúng tôi

Tên Người dùng [Quên Tên Người dùng?](#)

Mật khẩu [Quên Mật khẩu?](#)

Đăng Nhập

Quý vị có phải là người đại diện được ủy quyền của một hội viên không? [Đăng ký ngay](#)

Hội viên Kaiser vui lòng truy cập vào [bp.org](#)

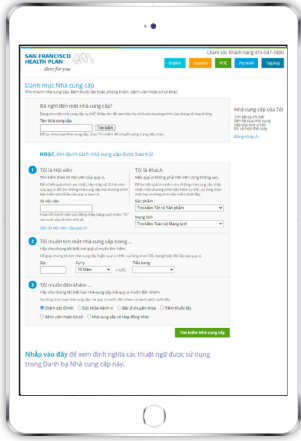
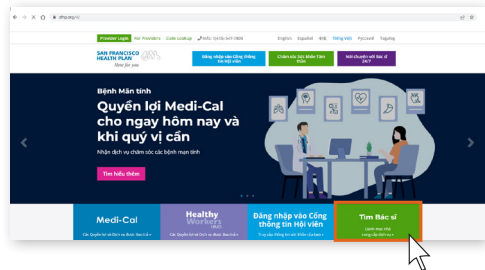
Quý vị sẽ được chuyển tới Trang Đăng nhập Hội viên. Nhấp vào nút Đăng Ký Người dùng Mới.



Đăng nhập vào Cổng thông tin Hội viên

Tìm kiếm Nhà cung cấp

Công cụ tìm kiếm nhà cung cấp của chúng tôi cho phép quý vị tìm nhà cung cấp trong mạng lưới của mình hoặc bất kỳ mạng lưới nào khác của SFHP. Tra cứu bác sĩ theo tên hoặc chuyên môn của bác sĩ bao gồm phòng khám, bác sĩ chuyên khoa và các thông tin khác.



Truy cập trang web của chúng tôi tại **sfhp.org** và nhấp vào nút “Tìm Bác sĩ”.



Quý vị sẽ được yêu cầu nhập ID Hội viên, Họ và Ngày Sinh, rồi tạo mật khẩu và thiết lập các câu hỏi bảo mật.



Giờ đây, quý vị đã sẵn sàng để bắt đầu. Nhập Tên Người dùng và Mật khẩu của quý vị rồi nhấp vào Đăng Nhập để bắt đầu sử dụng Cổng thông tin Hội viên SFHP.

Bắt đầu



Nếu là hội viên mới của San Francisco Health Plan, quý vị sẽ nhận được các công cụ hữu ích qua bưu điện để giúp quý vị bắt đầu.

Bộ hồ sơ Chào mừng

Tất cả hội viên mới đều nhận được bộ hồ sơ chào mừng qua bưu điện. Bên trong là thông tin quan trọng cho hội viên biết về cách nhận bản điện tử và bản giấy về bản Tóm lược Quyền lợi và Sổ tay Hội viên giải thích các quyền, quyền và trách nhiệm của quý vị với tư cách là hội viên của SFHP.

Sổ tay Hội viên

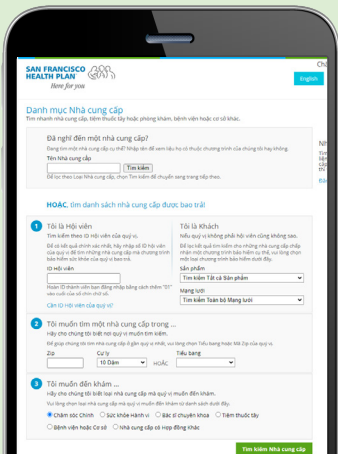
Sổ tay Hội viên có thông tin chi tiết về các quyền lợi và dịch vụ được cung cấp thông qua chương trình Medi-Cal của quý vị. Nếu cần Sổ tay Hội viên, quý vị có thể gọi cho Dịch vụ Khách hàng hoặc tải xuống từ phần Tài liệu Hội viên trên trang web của chúng tôi tại **sfhp.org**.

Danh mục Nhà cung cấp dịch vụ

Danh mục Nhà cung cấp dịch vụ là danh sách tất cả các bác sĩ, bác sĩ chuyên khoa, phòng khám, bệnh viện và các nguồn lực khác phục vụ cho chương trình Medi-Cal. Điều quan trọng là quý vị phải lưu giữ danh mục này, trong trường hợp quý vị muốn thay đổi bác sĩ của mình.

Nếu cần Danh mục Nhà cung cấp dịch vụ, hãy gọi Dịch vụ Khách hàng hoặc xem thông tin trong phần Medi-Cal trên trang web của chúng tôi tại **sfhp.org**.

Bắt đầu



Công cụ Tìm kiếm Nhà cung cấp Trực tuyến

Quý vị có thể truy cập trực tuyến vào danh mục bác sĩ, bác sĩ chuyên khoa, phòng khám và bệnh viện. Truy cập vào **sfhp.org** và nhấp vào nút “Tìm Bác sĩ” (Find a Doctor).

Tìm Bác sĩ

Thẻ Hội viên

Tất cả các hội viên mới đều nhận được Thẻ Hội viên qua bưu điện. Thẻ Hội viên của quý vị hữu ích trong việc cho phép nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe biết rằng quý vị là hội viên của San Francisco Health Plan. Hãy luôn mang theo Thẻ Hội viên. Luôn mang theo thẻ khi đến khám tại bác sĩ hoặc tới phòng khám, phòng cấp cứu và tiệm thuốc tây. Bên phải là mẫu giống như San Francisco Health Plan Thẻ Hội viên của quý vị. Khi nhận Thẻ Hội viên, hãy kiểm tra để bảo đảm tất cả thông tin đều đúng. Quý vị có thể nhận Thẻ hội viên mới miễn phí qua bưu điện nếu:

- Có thông tin sai
- Thẻ của quý vị bị mất hoặc bị đánh cắp
- Quý vị thay đổi Bác sĩ Chăm sóc Chính (PCP)
- Quý vị thay đổi địa chỉ hoặc thông tin khác

Thẻ Hội viên SFHP có các thông tin quan trọng bao gồm:

- Tên bác sĩ của quý vị (hoặc tên phòng khám của quý vị)
- Số Điện thoại của PCP quý vị
- Nhóm Y khoa của Quý vị
- Bệnh viện của Quý vị
- Teladoc® 24/7 khám bệnh qua điện thoại hoặc video (Kaiser hội viên và một số hội viên khác cũng có bảo hiểm Medicare sẽ không đủ điều kiện sử dụng dịch vụ Teladoc)
- Kaiser 24-hour Trung tâm Cuộc gọi/Đường dây Y tá Tư vấn (chỉ dành cho hội viên Kaiser)



Quý vị có biết...

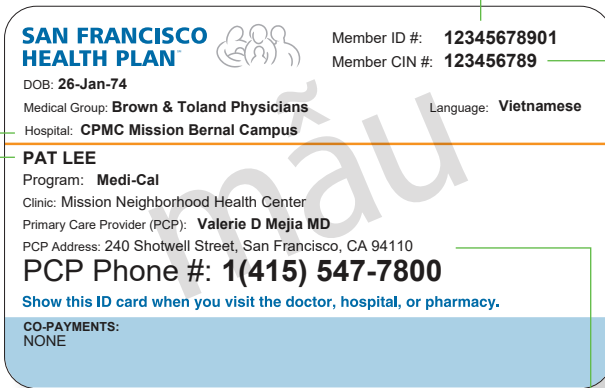
Quý vị có thể xem Thẻ Hội viên, yêu cầu thẻ mới, in thẻ tạm thời hoặc lưu ảnh chụp của thẻ trên điện thoại của mình tại Cổng thông tin Hội viên. Đăng nhập tại **sfhp.org**.

**Đăng nhập vào Cổng
thông tin Hội viên**

Số Thẻ Hội viên

Bệnh viện trong Mạng lưới của Quý vị

Số CIN



Hãy luôn mang theo Thẻ Hội viên.

Tên của Quý vị

Tên, địa chỉ và số điện thoại của Bác sĩ Chăm sóc Chính của quý vị

Lưu ý: Nhóm Y khoa của quý vị là SFHP Direct Network (SDN), quý vị sẽ không thấy tên và số điện thoại của PCP.

Medi-Cal BIC Thẻ

Ngoài Thẻ Hội viên San Francisco Health Plan, quý vị còn có Thẻ Người thụ hưởng (BIC) hoặc Thẻ Medi-Cal của Tiểu bang California. Quý vị có thể phải trình thẻ này khi cần những dịch vụ cụ thể. Nếu quý vị có thắc mắc về Thẻ BIC hoặc cần thẻ mới, hãy gọi cho San Francisco Medi-Cal Health Connections theo số **1(415) 863-9892**.



Mẫu thiết kế Thẻ "Hoa anh túc" Được phát hành từ Tháng 9 2016

Mẫu thiết kế Thẻ "Xanh và Trắng" Được phát hành trước Tháng 9 2016

Bác sĩ Chăm sóc Chính của Quý vị



Bác sĩ Chăm sóc Chính (PCP) là bác sĩ, phòng khám, y tá thực hành hoặc trợ lý của bác sĩ phụ trách chăm sóc sức khỏe cho quý vị.

Khi tham gia San Francisco Health Plan, quý vị sẽ chọn một PCP. Nếu quý vị không chọn PCP khi tham gia, thì chúng tôi sẽ chọn PCP cho quý vị.

Các dịch vụ y tế do PCP cung cấp bao gồm:

- Khám sức khỏe và dịch vụ phòng ngừa
- Tiêm ngừa (chích ngừa)
- Xét nghiệm chẩn đoán, chẳng hạn như đo thính lực
- Điều phối xét nghiệm
- Chăm sóc khẩn cấp khi quý vị bị bệnh hoặc tổn thương
- Chăm sóc những bệnh đang mắc như suyễn, dị ứng hoặc tiểu đường
- Và nhiều dịch vụ y tế khác

Trừ khi cần cấp cứu y tế, PCP của quý vị là người đầu tiên quý vị nên gặp khi cần chăm sóc sức khỏe.

*Lưu ý: Nếu Nhóm Y khoa của quý vị là SFHP Direct Network (SDN), thì quý vị không phải chọn PCP.



Thay đổi Trực tuyến PCP của Quý vị

Để thay đổi Bác sĩ Chăm sóc Chính của quý vị bằng Cổng thông tin Hội viên của chúng tôi, hãy sử dụng menu thả xuống Chương trình Bảo hiểm Sức khỏe của Tôi và chọn PCPYêu cầu Thay đổi. Việc PCP thay đổi sẽ có hiệu lực vào ngày đầu tiên của tháng tiếp theo. Sử dụng Đăng nhập Cổng thông tin Hội viên tại **sfhp.org**.

Đăng nhập vào Cổng thông tin Hội viên



Cách thay đổi Bác sĩ Chăm sóc Chính

Quý vị biết nhu cầu chăm sóc sức khỏe của mình rõ nhất, nên sẽ tốt nhất khi quý vị chọn PCP của mình. Tốt nhất là nên duy trì một PCP bất cứ lúc nào có thể, để họ biết tiền sử và các nhu cầu chăm sóc sức khỏe của quý vị.

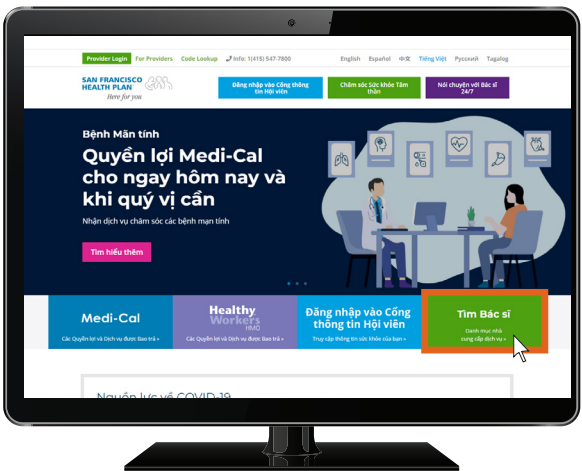
Quý vị có thể yêu cầu thay đổi PCP của mình vì bất cứ lý do gì. Chỉ cần gọi Dịch vụ Khách hàng và yêu cầu một PCP, mới hoặc liên lạc với chúng tôi qua trang web an toàn và bảo mật tại **sfhp.org/customerservice**.
Không gửi thông tin sức khỏe cá nhân qua email.

Những Câu hỏi Cần thiết Khi Chọn PCP

- Bác sĩ này có ở gần khu vực mà quý vị sinh sống hoặc làm việc không?
- Có dễ đi đến bác sĩ này bằng xe hơi, MUNI hoặc BART không?
- Bác sĩ này có nói ngôn ngữ của quý vị không?
- Bác sĩ này điều trị chuyên khoa gì?
- Quý vị cũng có thể chọn một Nhà cung cấp Trung Cấp làm PCP của mình. Nhà cung cấp Trung Cấp là y tá, nhân viên y tá hộ sinh có chứng nhận hoặc phụ tá bác sĩ.

Quý vị có thể sử dụng Danh mục Nhà cung cấp dịch vụ để chọn PCP cho mình. Bản đồ tương tác về các phòng khám của chúng tôi có sẵn tại **sfhp.org**.

Quý vị cũng có thể truy cập trực tuyến vào danh mục bác sĩ, bác sĩ chuyên khoa, phòng khám và bệnh viện. Vào trang web của chúng tôi tại **sfhp.org** và nhấp vào nút “Tìm Bác sĩ”.



Khám tại Bác sĩ Chăm sóc Chính của Quý vị

Quý vị nên đến khám tại Bác sĩ Chăm sóc Chính (PCP) hoặc Phòng khám trong vòng bốn tháng kể từ khi tham gia San Francisco Health Plan nếu quý vị chưa có đánh giá sức khỏe mới hoặc thiết lập chăm sóc sức khỏe với PCP của mình. Các hội viên dưới 18 tháng tuổi cần phải khám tại PCP trong vòng 4 tháng kể từ ngày tham gia San Francisco Health Plan để được đánh giá sức khỏe ban đầu (IHA).

PCP của quý vị có thể hỏi vài câu về tiền sử y tế của quý vị hoặc có thể yêu cầu quý vị điền bảng câu hỏi. PCP của quý vị cũng sẽ cho quý vị biết về những lớp và tư vấn giáo dục sức khỏe có thể giúp ích cho quý vị.

Nếu quý vị bắt đầu chăm sóc sức khỏe với PCP mới, thì lần thăm khám đầu tiên rất quan trọng bởi vì điều đó giúp quý vị và bác sĩ của mình tìm hiểu nhau và là cách tốt hơn để bác sĩ tìm hiểu về quý vị trước khi quý vị mắc bệnh.

Hãy nhớ yêu cầu gửi bản sao hồ sơ y tế trước đây của quý vị cho PCP mới. Quý vị có thể yêu cầu việc này trong lần thăm khám đầu tiên với PCP mới của mình.





Khám Sức khỏe Thông thường

Việc đến bác sĩ để khám sức khỏe thông thường là một phần quan trọng để giữ gìn sức khỏe. Trong buổi khám, bác sĩ sẽ:

- Biết được nhu cầu sức khỏe và tiền sử y tế của quý vị
- Nhận diện bất kỳ vấn đề sức khỏe và sử dụng hóa chất nào mà quý vị có thể mắc phải
- Kiểm tra các vấn đề sức khỏe tiềm tàng, như cholesterol cao hay huyết áp cao
- Kiểm tra thuốc và vitamin mà quý vị đang dùng
- Quyết định xem quý vị có cần tiêm ngừa (chích ngừa) hay không
- Quyết định xem quý vị có cần những dịch vụ khác như chăm sóc chuyên khoa hay không
- Giúp quý vị tìm nhà cung cấp chăm sóc sức khỏe hành vi, nếu cần thiết

Lần thăm khám này là thời điểm tốt để trao đổi về bất kỳ vấn đề sức khỏe nào hoặc bất kỳ thắc mắc nào khác mà quý vị có thể có.

Lấy Hẹn

Để lấy hẹn, hãy gọi cho Bác sĩ Chăm sóc Chính PCP hoặc Phòng khám của quý vị. Số điện thoại của PCP hoặc Phòng khám có trên Thẻ Hội viên của quý vị.

Nếu quý vị cần tìm giúp PCP hoặc Phòng khám, hãy gọi cho Dịch vụ Khách hàng San Francisco Health Plan theo số **1(800) 288-5555**, Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8:30 sáng đến 5:30 chiều. Quý vị có thể tìm thấy câu trả lời cho các câu hỏi thường gặp trên trang web của chúng tôi tại **sfhp.org**. *Không gửi thông tin sức khỏe cá nhân qua email.* Liên lạc với chúng tôi qua trang web an toàn và bảo mật tại **sfhp.org/customerservice**.

Hãy nhớ mang theo Thẻ Hội viên của quý vị đến cuộc hẹn để không bị tính nhầm hóa đơn. Nếu quý vị là hội viên Medi-Cal, hãy nhớ mang theo cả Thẻ Người thụ hưởng Medi-Cal (BIC). Nếu quý vị không thể giữ đúng lịch hẹn, hãy gọi cho phòng mạch bác sĩ hoặc phòng khám để hủy bỏ và đặt lại lịch hẹn.



Gọi cho
PCP hoặc Phòng
khám của quý vị



Số điện thoại của PCP
hoặc Phòng khám có trên
Thẻ Hội viên của quý vị



Nếu quý vị cần giúp đỡ, hãy
gọi Dịch vụ Khách hàng
SFHP theo số
1(800) 288-5555

Hãy luôn mang theo Thẻ Hội viên.

**SAN FRANCISCO
HEALTH PLAN**

DOB: 26-Jan-74

Medical Group: **Brown & Toland Physicians**

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

Member ID #: **12345678901**

Member CIN #: **123456789**

Language: **Vietnamese**

- 1 Số Thẻ Hội viên, Số CIN
- 2 Bệnh viện trong Mạng lưới của Quý vị
- 3 Tên Quý vị, Tên, địa chỉ và số điện thoại của Bác sĩ Chăm sóc Chính của quý vị

Lưu ý: Nhóm Y khoa của quý vị là SFHP Direct Network (SDN), quý vị sẽ không thấy tên và số điện thoại của PCP.



Chuẩn bị cho Buổi khám của Quý vị

Để đạt hiệu quả tốt nhất khi đến khám, hãy lập kế hoạch trước:

- Viết ra tất cả những câu hỏi để khỏi quên
- Mang theo danh sách tên thuốc và vitamin mà quý vị đang dùng
- Mang theo danh sách các vấn đề sức khỏe của quý vị hoặc thành viên gia đình
- Mang theo hồ sơ tiêm ngừa (danh sách ngày tháng được chích ngừa để phòng bệnh). Thông tin này thường có trên một thẻ màu vàng quý vị nhận được từ phòng mạch bác sĩ, phòng khám hay trường học mà quý vị tiêm ngừa.

Quý vị cần
thông dịch viên?

Hãy gọi trước cho phòng mạch bác sĩ để họ có thể thu xếp thông dịch viên miễn phí cho cuộc hẹn của quý vị.

Xem trang 10 để biết thêm chi tiết.

Những Dịch vụ của San Francisco Health Plan



Chăm sóc Phòng ngừa hoặc Thông thường

Dịch vụ chăm sóc phòng ngừa hoặc thông thường, như khám sức khỏe thông thường, kiểm tra sức khỏe và tiêm ngừa, giúp phòng bệnh và được cung cấp bởi Bác sĩ Chăm sóc Chính (PCP) hoặc Phòng khám của quý vị. Hãy gọi cho PCP hoặc Phòng khám của quý vị để lấy hẹn khám sức khỏe hoặc cần chăm sóc khẩn cấp.

Chăm sóc Chuyên khoa

Bác sĩ chuyên khoa là bác sĩ khám bệnh đặc biệt cho bệnh nhân, như dị ứng, hen suyễn, tiểu đường hoặc bệnh tim. Bác sĩ Chăm sóc Chính (PCP) có thể liên lạc hoặc giới thiệu quý vị đến bác sĩ chuyên khoa nếu quý vị cần tư vấn chuyên khoa hoặc điều trị bệnh cụ thể. PCP có thể giới thiệu quý vị đến bác sĩ chuyên khoa phù hợp trong nhóm y khoa của quý vị. Quý vị không thể đến khám ở bác sĩ chuyên khoa nếu không có giấy giới thiệu từ PCP.

Các Cuộc hẹn và Thăm khám

Khi quý vị cần chăm sóc y tế:

- Hãy gọi PCP của quý vị
- Chuẩn bị sẵn thẻ hội viên SFHP khi gọi
- Để lại tin nhắn với tên và số điện thoại của quý vị nếu văn phòng đóng cửa
- Mang theo thẻ hội viên BIC và SFHP của quý vị đến buổi hẹn khám
- Đến đúng giờ cho buổi hẹn của quý vị
- Gọi ngay nếu quý vị không thể giữ hẹn hoặc đến muộn
- Chuẩn bị sẵn những thắc mắc và thông tin về thuốc phòng khi quý vị cần

*Nếu quý vị cần cấp cứu, hãy gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất.*

Chăm sóc Khẩn cấp

Chăm sóc Khẩn cấp sẵn có khi quý vị cần được bác sĩ khám ngay vì quý vị bị bệnh hoặc đau hoặc có những triệu chứng như khó chịu, sốt hoặc đau nhẹ. Nếu quý vị nghĩ là mình cần Chăm sóc Khẩn cấp, hãy gọi cho phòng mạch bác sĩ của quý vị. Số điện thoại có trên Thẻ Hội viên của quý vị.

PCP của quý vị hoặc bác sĩ khác, luôn túc trực 24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần để giúp xác định xem đó có phải là một vấn đề y khoa khẩn cấp hay không. Họ sẽ cho quý vị biết điều cần làm. Quý vị cũng có thể liên lạc với Teladoc® để được tư vấn qua điện thoại hoặc video với bác sĩ theo số **1(800) 835-2362** hoặc bằng cách truy cập **sfhp.org/teladoc**.

Chăm sóc tại Bệnh viện

Nếu quý vị bị bệnh hoặc đau, Bác sĩ Chăm sóc Chính (PCP) của quý vị có thể chuyển quý vị đến bệnh viện nơi họ làm việc. Nếu quý vị muốn ưu tiên sử dụng một bệnh viện, hãy chắc chắn là quý vị đã chọn một PCP có thể chuyển quý vị tới bệnh viện đó.

Chăm sóc Cấp cứu

Chăm sóc tại phòng cấp cứu bệnh viện chỉ dành cho cấp cứu y khoa.

Quý vị nên nhận chăm sóc thông thường từ PCP của quý vị, là người biết rõ quý vị nhất. Nếu quý vị không biết chắc đó có phải là một trường hợp cấp cứu hay không, hãy gọi PCP của mình. Không đến phòng cấp cứu để chăm sóc thông thường.

Có thể phải cấp cứu y khoa nếu quý vị:

- Khó thở và/hoặc thở gấp
- Đau ngực hoặc dạ dày hoặc cảm thấy tức ngực
- Ngất hoặc chóng mặt hoặc yếu đột ngột
- Chảy máu không kiểm soát được
- Nôn hoặc tiêu chảy nặng
- Có cảm giác muốn làm đau chính mình hoặc người khác
- Tê hoặc suy yếu đột ngột ở mặt, cánh tay hoặc chân, đặc biệt là một bên của cơ thể
- Lú lẫn đột ngột, khó nói hoặc khó hiểu được lời nói
- Nhìn không rõ đột ngột ở một hoặc cả hai mắt
- Đi không vững, chóng mặt, mất thăng bằng, hoặc mất khả năng phối hợp đột ngột
- Đau đầu đột ngột và dữ dội mà không biết nguyên nhân
- Có người thân mà quý vị lo là dùng thuốc hoặc ma túy quá liều

Nếu tin là mình cần cấp cứu y khoa, thì tốt nhất là quý vị nên đến bệnh viện được chỉ định trên Thẻ Hội viên của mình. Việc đến bệnh viện được chỉ định sẽ cho phép PCP của quý vị dễ dàng trao đổi hơn với bác sĩ tại bệnh viện và bảo đảm quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc cần thiết. Nếu tin là sức khỏe của mình đang gặp nguy hiểm, thì quý vị có thể chọn đến phòng cấp cứu gần nhất. Nếu quý vị nghi tình trạng y khoa đang đe dọa tính mạng hoặc sẽ xấu đi trên đường đến bệnh viện, thì hãy gọi **911** và yêu cầu dịch vụ cấp cứu y khoa tại địa phương tới chỗ quý vị.

Phòng cấp cứu không dành cho các loại thăm khám thông thường hoặc chăm sóc khẩn cấp như mua lại toa thuốc, nhức và đau nhẹ hay cảm lạnh nhẹ. Nếu bệnh của quý vị không được coi là trầm trọng mà quý vị lại đến phòng cấp cứu, thì có thể phải đợi rất lâu mới được khám.

Teladoc®

Nếu không gặp được bác sĩ của mình khi quý vị cần và muốn được chăm sóc các vấn đề y tế đơn giản, thì quý vị có thể gặp một bác sĩ, bất kể ngày hay đêm qua điện thoại hoặc cuộc gọi video bằng quyền lợi y khoa từ xa, Teladoc miễn phí của chúng tôi.

Hội viên Kaiser và một số hội viên khác cũng có bảo hiểm Medicare sẽ không đủ điều kiện sử dụng dịch vụ Teladoc.

Tại sao phải chờ để được chăm sóc sức khỏe mà quý vị cần ngay bây giờ?

Với Teladoc, quý vị có thể trao đổi với bác sĩ trong vài phút, không phải chờ nhiều giờ hoặc nhiều ngày như ER chăm sóc khẩn cấp hoặc với PCP.

Hãy đăng ký trực tuyến ngay hôm nay tại **sfhp.org/teladoc** hoặc đăng ký qua điện thoại theo số **1(800) 835-2362**



Ý kiến Thứ hai

Nếu muốn trao đổi với bác sĩ khác về một vấn đề sức khỏe, quý vị có thể yêu cầu Bác sĩ Chăm sóc Chính (PCP) hoặc San Francisco Health Plan cho ý kiến thứ hai. San Francisco Health Plan và các nhóm y khoa của họ sẽ thanh toán cho ý kiến thứ hai từ một bác sĩ khác.

Tiếp cận Kịp thời để Chăm sóc Sức khỏe

Quý vị có thể lấy hẹn cho các Dịch vụ được Bao trả dựa trên nhu cầu sức khỏe của mình. California Department of Managed Health Care (DMHC) đã quy định tiêu chuẩn về thời gian chờ hẹn khám. Đó là:

Loại Hẹn khám	Thời gian Chờ Hẹn khám Tiêu chuẩn
Các buổi hẹn của dịch vụ chăm sóc khẩn cấp không cần chấp thuận trước (xin phép trước)	Trong vòng 48 giờ kể từ khi có yêu cầu hẹn khám
Buổi hẹn của dịch vụ chăm sóc khẩn cấp cần chấp thuận trước (xin phép trước)*	Trong vòng 96 giờ kể từ khi có yêu cầu hẹn khám
Các buổi hẹn chăm sóc chính không khẩn cấp	Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi có yêu cầu hẹn khám
Bác sĩ chuyên khoa không khẩn cấp	Trong vòng 15 ngày làm việc kể từ khi có yêu cầu hẹn khám
Nhà cung cấp sức khỏe tâm thần không khẩn cấp (không phải bác sĩ)	Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi có yêu cầu hẹn khám
Các buổi hẹn khám theo dõi với nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần (không phải bác sĩ) không khẩn cấp	Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ buổi hẹn khám cuối cùng
Buổi hẹn không khẩn cấp cho các dịch vụ phụ trợ cho chẩn đoán hoặc điều trị tổn thương, bệnh hoặc các tình trạng sức khỏe khác	Trong vòng 15 ngày làm việc kể từ khi có yêu cầu hẹn khám
Thời gian chờ điện thoại trong giờ hành chính bình thường	10 phút
Khám phân loại hoặc tầm soát qua điện thoại	Dịch vụ 24/7 – Không quá 30 phút

* Cần xin ủy quyền trước nếu khám ở bác sĩ không thuộc nhóm y khoa của quý vị.



Nếu muốn chờ hẹn khám sau để thích hợp hơn với nhu cầu của mình, hãy tham vấn bác sĩ của quý vị. Trong một số trường hợp, thời gian chờ có thể lâu hơn tiêu chuẩn nếu bác sĩ quyết định rằng cuộc hẹn khám sau đó sẽ không ảnh hưởng đến sức khỏe của quý vị. Thời gian chờ tiêu chuẩn không áp dụng cho các cuộc hẹn khám phòng ngừa. Chăm sóc phòng ngừa có nghĩa là phòng ngừa và phát hiện bệnh sớm. Bao gồm khám lâm sàng, tiêm ngừa, giáo dục sức khỏe và chăm sóc thai sản. Thời gian chờ tiêu chuẩn cũng không áp dụng cho chăm sóc theo dõi định kỳ đã lên lịch sẵn.

Ví dụ về chăm sóc theo dõi định kỳ như giới thiệu đến bác sĩ chuyên khoa và tái khám các bệnh mãn tính. Bác sĩ có thể đề nghị một lịch khám cụ thể cho những loại chăm sóc này, dựa trên nhu cầu của quý vị.

Có sẵn dịch vụ thông dịch viên miễn phí cho quý vị. Nếu quý vị cần giúp đỡ bằng ngôn ngữ của mình trong buổi hẹn khám, hãy yêu cầu bác sĩ sắp xếp một thông dịch viên cho quý vị. Hoặc quý vị có thể gọi Dịch vụ Khách hàng SFHP theo số **1(800) 288-5555** (miễn phí) hoặc TTY **1(888) 883-7347**, Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8:30 sáng đến 5:30 chiều.

DMHC cũng đã quy định tiêu chuẩn cho việc trả lời các cuộc gọi điện thoại. Đó là:

- Đối với các cuộc gọi đến Dịch vụ Khách hàng SFHP – trong vòng 10 phút trong giờ hành chính bình thường, Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8:30 sáng đến 5:30 chiều
- Đối với các cuộc gọi khám phân loại hoặc tầm soát bệnh – trong vòng 30 phút, 24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần

Khám phân loại hoặc tầm soát bệnh được thực hiện bởi bác sĩ, y tá có đăng ký hoặc các chuyên gia y tế có năng lực khác để xác định nơi quý vị cần đến và mức độ khẩn cấp của việc chăm sóc sức khỏe. Nếu cần khám phân loại hoặc tầm soát bệnh, quý vị nên gọi cho PCP hoặc phòng khám của mình trước. Nếu không thể gặp PCP hoặc phòng khám của mình, thì quý vị có thể gọi Teladoc® để được bác sĩ tư vấn qua điện thoại hoặc video. Dịch vụ này miễn phí và sẵn có bằng ngôn ngữ của quý vị. Hãy gọi Teladoc theo số **1(800) 835-2362** hoặc truy cập vào Hội viên **sfhp.org/teladoc**. Kaiser và một số hội viên khác cũng có bảo hiểm Medicare sẽ không đủ điều kiện sử dụng dịch vụ Teladoc.



Your Health Matters là bản tin cho hội viên được gửi qua thư điện cho quý vị ba tháng/lần. Trong đó, chúng tôi cung cấp thông tin về các dịch vụ chăm sóc sức khỏe, cách tận dụng tối đa quyền lợi hội viên, gợi ý về cách sống lành mạnh và nhiều thông tin khác. Thông tin này cũng có sẵn trực tuyến tại **sfhp.org**.

**SAN FRANCISCO
HEALTH PLAN**



Member ID #: **12345678901**

Member CIN #: **123456789**

DOB: **26-Jan-74**

Medical Group: **Brown & Toland Physicians**

Language: **Vietnamese**

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

Nếu quý vị cần cấp cứu y khoa, hãy lấy hẹn để gặp bác sĩ riêng của mình.

Số điện thoại của bác sĩ có trên Thẻ Hội viên của quý vị.



Biết rõ về Mạng lưới Chăm sóc SFHP của Quý vị

Bác sĩ Chăm sóc Chính của Quý vị (PCP)

Là Nơi Đầu tiên quý vị Liên lạc khi cần Chăm sóc Không Cấp cứu, các Nhu cầu Chăm sóc Sức khỏe Thông thường và Khẩn cấp.

Gọi cho phòng mạch của PCP bất kỳ lúc nào, dù ngày hay đêm, để được tư vấn y khoa. Quý vị sẽ được hẹn khám chăm sóc sức khỏe khẩn cấp tại PCP trong vòng 48 giờ kể từ khi quý vị yêu cầu. Số điện thoại của PCP được ghi trên Thẻ Hội viên của quý vị.

Teladoc® 24/7 Khám với Bác sĩ qua Điện thoại hoặc Video

Nếu không gặp được PCP của mình khi quý vị cần và muốn được chăm sóc cho các vấn đề y tế đơn giản, hãy truy cập sfhp.org/teladoc, gọi **1(800) 835-2362** hoặc tải xuống ứng dụng Teladoc dành cho điện thoại thông minh.

Bác sĩ chuyên khoa

PCP sẽ giới thiệu quý vị đến bác sĩ chuyên khoa nếu quý vị cần tư vấn chuyên sâu hoặc điều trị một vấn đề cụ thể hoặc xin ý kiến thứ hai về sức khỏe của quý vị.

Điều trị Khủng hoảng Sức khỏe Tâm thần và Cai Nghiện

Để nhận dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa hoặc để được trợ giúp điều trị lạm dụng hóa chất, hãy gọi 24/7 SFBHS Đường dây Trợ giúp Sử dụng theo số **1(415) 255-3737, 1(888) 246-3333** (miễn phí) hoặc TTY **1(888) 484-7200**.

*Nếu Nhóm Y khoa của quý vị là SFHP Direct Network (SDN), thì quý vị có thể đến bất kỳ nhà cung cấp nào chấp nhận Medicare, vì Medicare là bảo hiểm chính của quý vị.



**Tiếp cận
Dịch vụ
trong Mạng
lưới Chăm
sóc Sức khỏe
của Quý vị**



Dịch vụ Khách hàng 1(415) 547-7800

Dành cho các dịch vụ, câu hỏi hoặc nhu cầu đăng ký được bảo hiểm.



Bệnh viện/Phòng Cấp cứu của Quý vị

Khi chọn một PCP, quý vị cũng chọn bệnh viện và phòng cấp cứu nơi quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

Cách bác sĩ, y tá, dược sĩ, nhà quản lý chăm sóc sức khỏe và chuyên gia giáo dục sức khỏe cùng phối hợp làm việc để chăm sóc quý vị.



Dịch vụ Tư vấn

Nếu cần người để trao đổi, quý vị có thể lấy hẹn với bác sĩ tâm lý hoặc bác sĩ tâm thần. Để tận dụng quyền lợi này, hãy gọi Caredon Behavioral Health theo số **1(855) 371-8117**, TTY **1(800) 735-2929**. Luôn sẵn sàng 24/7. Không cần giấy giới thiệu.



Tiệm thuốc tây

Nếu quý vị cần thuốc, bác sĩ sẽ kê toa cho quý vị. Để mua hoặc mua lại toa thuốc, quý vị phải nhận thuốc kê toa từ một tiệm thuốc tây làm việc với Medi-Cal Rx. Hãy trình thẻ Hội viên Medi-Cal BIC hoặc SFHP của quý vị cho nhân viên tiệm thuốc tây để nhận thuốc. Để tìm một tiệm thuốc tây làm việc với Medi-Cal Rx, hãy truy cập vào Medi-Cal Rx Danh mục Tiệm thuốc tây tại **medi-calrx.dhcs.ca.gov/home** hoặc gọi cho Medi-Cal Rx theo số **1(800) 977-2273**.



Bác sĩ Sản/Phụ khoa



Quý vị có thể đến bác sĩ sản khoa và phụ khoa (OB/GYN) hoặc bác sĩ gia đình trong nhóm y khoa của quý vị để nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe phòng ngừa và thông thường cho phụ nữ. Những dịch vụ này bao gồm khám vùng chậu, xét nghiệm Pap và khám tầm soát ung thư vú và phụ khoa. Quý vị không cần giấy giới thiệu từ PCP.

Kế hoạch hóa Gia đình

Dịch vụ kế hoạch hóa gia đình sẵn có cho tất cả hội viên San Francisco Health Plan từ bất kỳ nhà cung cấp nào sẵn sàng chấp nhận Medi-Cal và không cần giới thiệu của bác sĩ. Dịch vụ bao gồm:

- Biện pháp ngừa thai
- Thử thai
- Xét nghiệm bệnh lây qua đường tình dục

Chăm sóc Thai sản

San Francisco Health Plan bao trả cho các dịch vụ chăm sóc thai sản bao gồm chăm sóc tiền sản, sinh con và chăm sóc hậu sản. Các dịch vụ này bao gồm giáo dục nuôi con bằng sữa mẹ, máy hút sữa và các dịch vụ từ trung tâm sinh sản, Nữ Hộ sinh có chứng nhận hoặc Nữ Hộ sinh có Giấy phép hành nghề.

Để biết những dịch vụ điều trị chứng trầm cảm do thai sản và các tình trạng sức khỏe tâm thần khác, hãy xem Chăm sóc Sức khỏe Tâm thần ở trang 36.

Bảo hiểm cho Con Mới sinh của Quý vị

Nếu quý vị có con trong thời gian quý vị là hội viên của SFHP, thì con của quý vị sẽ được SFHP chi trả theo tên của quý vị trong một tháng trước và một tháng sau khi sinh. Quý vị phải nộp đơn xin Medi-Cal cho con mình càng sớm càng tốt sau khi sinh để đảm bảo tiếp tục Medi-Cal của con quý vị. Vui lòng gọi Văn phòng Medi-Cal San Francisco theo số **1(415) 863-9892**, nếu quý vị có thắc mắc.

Dịch vụ Nhi khoa (Trẻ em dưới 21 tuổi)

Medi-Cal bao trả nhiều loại dịch vụ cần thiết về mặt y khoa để chẩn đoán, điều trị, điều chỉnh hoặc cải thiện các bệnh và tình trạng thể chất hoặc tâm thần cho hội viên dưới 21 tuổi.

Lịch biểu của American Academy of Pediatrics Bright Futures Periodicity hướng dẫn rõ tần suất chăm sóc cho hội viên dưới 21 tuổi. Quý vị có thể xem lịch biểu của Bright Futures tại **brightfutures.aap.org**. PCP của quý vị sẽ tuân theo lịch biểu này để phát hiện và điều trị các vấn đề sức khỏe sớm nhất có thể và phòng ngừa bệnh nghiêm trọng.

Trong khi khám sức khỏe cho trẻ em khỏe mạnh hoặc khám sức khỏe cho thanh thiếu niên, PCP có thể:

- Khám sức khỏe cho quý vị và hỏi những câu về sức khỏe và đời sống của quý vị
- Kiểm tra các vấn đề về thị lực, thính lực, sức khỏe tâm thần hoặc thói quen ăn uống
- Tiêm vắc xin phù hợp với độ tuổi của quý vị, bao gồm vắc xin Cúm, Viêm màng não, Tdap, HPV và COVID-19
- Xét nghiệm các bệnh lây truyền qua đường tình dục và trao đổi về biện pháp ngừa thai
- Giới thiệu quý vị đến các nguồn chăm sóc sức khỏe tâm thần và các nguồn lực khác (xem Chăm sóc Sức khỏe Tâm thần ở trang 36)

Nếu đã đến ngày khám cho quý vị hoặc con quý vị thì vui lòng gọi PCP để sắp xếp lịch hẹn càng sớm càng tốt.

Chăm sóc Sức khỏe Tâm thần



SFHP bao trả những dịch vụ cho bệnh tâm thần từ nhẹ đến trung bình được cung bởi PCP hoặc chuyên gia sức khỏe tâm thần có giấy phép hành nghề:

- Đánh giá và điều trị sức khỏe tâm thần cho cá nhân và nhóm (liệu pháp tâm lý). Những dịch vụ này có thể bao gồm tư vấn của bác sĩ trị liệu và đôi khi có sẵn tại phòng khám chăm sóc chính của quý vị.
- Nghiệm pháp tâm lý khi được chỉ định lâm sàng để đánh giá tình trạng sức khỏe tâm thần
- Những dịch vụ cho bệnh nhân ngoại trú để kiểm tra được liệu pháp
- Dịch vụ bệnh nhân ngoại trú bao gồm xét nghiệm, hầu hết các thuốc và tiếp liệu
- Tư vấn tâm thần

SFHP hợp tác với Carelon Behavioral Health (trước đây gọi là Beacon Health Options) để cung cấp cho Hội viên các dịch vụ sức khỏe tâm thần từ nhẹ đến trung bình mà không được cung cấp bởi PCP của quý vị. Để tiếp cận các dịch vụ từ chuyên gia sức khỏe tâm thần có giấy phép hành nghề (như bác sĩ tâm thần, bác sĩ tâm lý hoặc chuyên viên trị liệu), hãy gọi cho Carelon Behavioral Health theo số **1(855) 371-8117** (miễn phí) hoặc **1(800) 735-2929** (TTY), 24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần.



Điều trị Sức khỏe Hành vi

Carelon Behavioral Health cung cấp dịch vụ Điều trị Sức khỏe Hành vi (BHT) cho tất cả Hội viên dưới 21. Dịch vụ BHT giảng dạy những kỹ năng thông qua việc sử dụng hoạt động quan sát hành vi và hỗ trợ để giúp phát triển hoặc phục hồi tối đa chức năng hàng ngày của hội viên. Bác sĩ hoặc bác sĩ tâm lý có giấy phép hành nghề phải khuyến cáo rằng các dịch vụ BHT là cần thiết về mặt y tế. Để tìm hiểu thêm về dịch vụ BHT, hãy gọi cho Carelon Behavioral Health theo số **1(855) 371-8117** (miễn phí) hoặc **1(800) 735-2929** (TTY), 24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần.

Dịch vụ Sức khỏe Tâm thần Chuyên khoa

Dịch vụ Sức khỏe Tâm thần Chuyên khoa bao gồm các dịch vụ điều trị nội trú và ngoại trú cho tình trạng sức khỏe tâm thần nặng và lạm dụng hóa chất. SFHP và Carelon Behavioral Health không cung cấp Dịch vụ Sức khỏe Tâm thần Chuyên khoa. San Francisco Behavioral Health Services (SFBHS) cung cấp những dịch vụ này.

Gọi SFBHS theo số **1(415) 255-3737** hoặc **1(888) 246-3333** (miễn phí) hoặc **1(888) 484-7200** (TTY), 24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần. Nếu quý vị không chắc về tình trạng sức khỏe tâm thần của mình, hãy gọi Carelon Behavioral Health theo số **1(855) 371-8117** (miễn phí) hoặc **1(800) 735-2929** (TTY), 24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần.

Quý vị sẵn sàng
cai thuốc lá?

**Hãy gọi điện đến
để tìm hiểu cách**

1(800) 300-8086 (Tiếng Anh)
1(800) 600-8191
(Tiếng Tây Ban Nha)

hoặc truy cập vào **kickitca.org**

Dịch vụ Nhãn khoa

Tất cả hội viên của San Francisco Health Plan đều nhận dịch vụ thị lực thông qua VSP Vision Care. Dịch vụ thị lực bao gồm khám mắt định kỳ 24 tháng một lần. SFHP có thể chấp thuận trước (ủy quyền trước) các dịch vụ bổ sung khi cần thiết về mặt y tế. Dịch vụ thị lực cũng bao gồm một số tiếp liệu, như kính mắt (gọng và mắt kính) 24 tháng một lần. Kính sát trùng được bao trả khi cần thiết cho các điều kiện y tế như thiếu thủy tinh thể, dị tật mổ mắt và giác mạc hình chóp.

Nếu quý vị có thắc mắc về bảo hiểm thị lực hoặc cần trợ giúp tìm bác sĩ mắt, hãy gọi VSP theo số miễn phí **1(800) 877-7195**. Truy cập vào trang web của họ tại **vsp.com**.

Nếu quý vị có thắc mắc khác về phúc lợi nhãn khoa, hãy liên lạc với Dịch vụ Khách hàng San Francisco Health Plan theo số **1(800) 288-5555**, Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8:30 sáng đến 5:30 chiều. Quý vị có thể tìm thấy câu trả lời cho những câu hỏi thường gặp trên trang web của chúng tôi tại **sfhp.org**.

Tất cả hội viên SFHP đều nhận dịch vụ thị lực qua VSP Vision Care. Gọi VSP theo số miễn phí **1(800) 877-7195** hoặc vào **vsp.com**.

Dịch vụ Nắn khớp xương

SFHP bao trả 2 dịch vụ nắn khớp xương mỗi tháng, giới hạn ở điều trị cột sống với thao tác bằng tay. Để tìm nhà cung cấp dịch vụ nắn khớp xương, hãy truy cập vào **ashlink.com/ash/sfhp**, hoặc gọi **1(800) 678-9133** (miễn phí) hoặc **1(877) 710-2746** (TTY).





Dịch vụ Châm cứu

Dịch vụ châm cứu được bao trả để phòng ngừa, thay đổi hoặc truyền giảm cảm giác đau kéo dài do tình trạng y tế chung đã biết. Quý vị có thể nhận đến 24 dịch vụ châm cứu ngoại trú (có hoặc không có kích thích điện) mỗi năm. Cần phải có giấy ủy quyền trước cho châm cứu.

Chương trình Phòng ngừa Bệnh Tiểu đường (DPP)

Nếu quý vị đã được chẩn đoán bị bệnh tiểu đường hoặc có nguy cơ phát triển bệnh tiểu đường Loại 2, quý vị có thể đủ điều kiện được nhận dịch vụ phòng ngừa bệnh tiểu đường qua YMCA của San Francisco.

Chương trình Phòng ngừa Bệnh tiểu đường YMCA là chương trình dựa trên cộng đồng cung cấp các lớp học nhóm với huấn luyện viên về lối sống đã qua đào tạo. Người tham gia chương trình này sẽ học cách kết hợp ăn uống lành mạnh hơn và hoạt động thể chất điều độ, cũng như giải quyết vấn đề, giảm căng thẳng và kỹ năng đối phó, vào các hoạt động trong đời sống hàng ngày của họ.

Nếu quý vị nghĩ là mình có thể đủ điều kiện, vui lòng gọi cho YMCA để biết thêm thông tin về chương trình: **1(415) 281-6702**.

Vận chuyển



Hội viên có quyền được vận chuyển cấp cứu khi cần thiết về mặt y khoa. Khi quý vị không thể đến khám theo lịch hẹn bằng xe hơi, xe buýt, xe lửa hoặc taxi, thì chúng tôi có thể cung cấp dịch vụ vận chuyển y tế không cấp cứu. Quý vị cũng có thể sử dụng phương tiện vận chuyển không phải y tế như xe buýt đến khám theo lịch hẹn được SFHP bao trả. Vui lòng thảo luận nhu cầu vận chuyển của quý vị với bác sĩ hoặc gọi cho Dịch vụ Khách hàng SFHP theo số **1(415) 547-7800**.

Những Dịch vụ được Bao trả (Quyền lợi)



Những Dịch vụ được Bao trả (đôi khi được gọi là Quyền lợi) là các dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà San Francisco Health Plan thanh toán. Trong một số trường hợp, có giới hạn đối với các dịch vụ.

Dưới đây là danh mục dịch vụ thường được bao trả bởi chương trình Medi-Cal. Để biết danh mục đầy đủ về các quyền lợi được bao trả, các trường hợp giới hạn, đồng thanh toán và các dịch vụ không được bao trả, vui lòng tham khảo Sổ tay Hội viên hoặc gọi Dịch vụ Khách hàng theo số **1(415) 547-7800**, Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8:30 sáng đến 5:30 chiều.

Các quyền lợi thường bao gồm:

- Chăm cứu
- Điều trị Sức khỏe Hành vi
- Dịch vụ nắn khớp xương
- Nhân viên y tế cộng đồng
- Hỗ trợ cộng đồng
- Dịch vụ thẩm phân
- Dụng cụ Y tế Lâu bền (DME)
- Chăm sóc cấp cứu và khẩn cấp
- Quản lý chăm sóc sức khỏe năng cao
- Dinh dưỡng qua đường tiêu hóa và dinh dưỡng qua tĩnh mạch
- Kế hoạch hóa gia đình
- Giáo dục sức khỏe
- Máy trợ thính
- Chăm sóc sức khỏe tại gia
- Chăm sóc cuối đời
- Chăm sóc tại bệnh viện
- Xét nghiệm
- Thuốc được bác sĩ cung cấp tại văn phòng hoặc phòng khám
- Dịch vụ sức khỏe tâm thần từ nhẹ đến trung bình được cung cấp bởi PCP hoặc Carelon Behavioral Health
- Trị liệu nghề nghiệp
- Cấy ghép nội tạng
- Chăm sóc giảm đau
- Dịch vụ nhi khoa
- Vật lý trị liệu
- Dịch vụ bàn chân
- Chăm sóc thai sản và hộ sản
- Chăm sóc phòng ngừa, như tiêm ngừa và khám sức khỏe
- Khám bác sĩ thông thường
- Chăm sóc điều dưỡng lành nghề
- Ngôn ngữ trị liệu
- Y khoa từ xa/y tế từ xa
- Dịch vụ chuyển giới
- Tiêm ngừa vắc xin đi du lịch, nếu cần thiết về mặt y tế, được bao trả bởi PCP của quý vị
- Chăm sóc thị lực được cung cấp bởi VSP Vision Care
- X-quang (hình ảnh chẩn đoán)

Quyền lợi không được cung cấp bởi San Francisco Health Plan:

- Chăm sóc nha khoa do Medi-Cal Dental cung cấp
- Thuốc Kê toa Ngoại trú (Medi-Cal Rx)
- Chăm sóc chuyên khoa do California Children's Services (CCS) cung cấp
- Golden Gate Regional Center (GGRC)
- Early Start Program (Thuộc GGRC)
- Dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa do San Francisco Behavioral Health Services (SFBHS) cung cấp

Dịch vụ Nha khoa



Dịch vụ nha khoa thường được thực hiện bởi một nha sĩ, bác sĩ răng hàm mặt hoặc nhà phẫu thuật răng miệng và các dụng cụ nha khoa không được San Francisco Health Plan bao trả. Quý vị phải nhận dịch vụ nha khoa qua Medi-Cal Dental.

Medi-Cal Dental bao trả nhiều dịch vụ nha khoa khác nhau cho người thụ hưởng Medi-Cal, như:

- Chẩn đoán và vệ sinh răng phòng ngừa (như khám, chụp X-quang và vệ sinh răng)
- Dịch vụ cấp cứu giúp giảm đau
- Nhổ răng
- Trám răng
- Điều trị chân răng
- Bọc răng
- Cạo nha chu và chỉnh chân răng
- Răng giả hoàn chỉnh và từng phần
- Chỉnh hình răng cho trẻ em đủ tiêu chuẩn
- Tráng florua

*Quyền lợi Medi-Cal này không được SFHP bao trả. Quý vị có thể sử dụng dịch vụ nha khoa qua bác sĩ đã đăng ký tham gia Medi-Cal Dental. Nếu quý vị có thắc mắc hoặc cần trợ giúp tìm nha sĩ, hãy gọi Dịch vụ Khách hàng Medi-Cal Dental theo số **1(800) 322-6384** hoặc truy cập vào trang **smilecalifornia.org**.*

Thuốc Kê toa Ngoại trú (Medi-Cal Rx)

Thuốc kê toa do tiệm thuốc tây cấp được bảo hiểm bởi Medi-Cal Rx, không phải là SFHP. Một số thuốc được bác sĩ cấp tại phòng mạch hoặc phòng khám có thể được SFHP bao trả. Nhà cung cấp có thể kê toa các loại thuốc có trong Danh mục Thuốc theo Hợp đồng Medi-Cal Rx cho quý vị.

Đôi khi, có loại thuốc là cần thiết nhưng không có trong Danh mục Thuốc theo Hợp đồng. Những loại thuốc này cần phải được phê duyệt trước khi mua tại tiệm thuốc tây. Medi-Cal Rx sẽ xem xét và quyết định những yêu cầu này trong vòng 24 giờ.

Dược sĩ tại tiệm thuốc tây ngoại trú hoặc phòng cấp cứu của bệnh viện có thể cung cấp tiếp liệu cấp cứu 72 giờ nếu họ nghĩ là cần thiết cho quý vị. Medi-Cal Rx sẽ thanh toán cho tiếp liệu thuốc cấp cứu mà tiệm thuốc tây ngoại trú cung cấp.

Để xem một loại thuốc có trong Danh mục Thuốc theo Hợp đồng hay không hoặc để lấy một bản sao Danh mục Thuốc theo Hợp đồng, hãy gọi Medi-Cal Rx theo số **1(800) 977-2273** (TTY **1(800) 977-2273** và nhấn phím **5**, hoặc **711**), truy cập trang web của Medi-Cal Rx tại **medi-calrx.dhcs.ca.gov/home**.

Nếu mua hoặc mua lại toa thuốc, quý vị phải nhận thuốc kê toa từ một tiệm thuốc tây làm việc với Medi-Cal Rx. Hãy trình thẻ Medi-Cal BIC hoặc SFHP của quý vị cho nhân viên tiệm thuốc tây khi nhận thuốc. Quý vị có thể tìm một tiệm thuốc tây làm việc với Medi-Cal Rx trong Danh mục Tiệm thuốc tây Medi-Cal Rx tại **medi-calrx.dhcs.ca.gov/home/** Quý vị cũng có thể tìm tiệm thuốc tây ở gần hoặc tiệm thuốc tây có thể gửi toa thuốc cho quý vị, bằng cách gọi cho Medi-Cal Rx theo số **1(800) 977-2273** (TTY **1(800) 977-2273** và nhấn **5**, hoặc **711**).



Cơ quan Dịch vụ Trẻ em California (CCS)

Nếu cần chăm sóc y tế chuyên khoa, thì con quý vị có thể đủ điều kiện cho CCS. CCS là chương trình của Tiểu bang và Hạt cung cấp các dịch vụ điều trị, quản lý hồ sơ y tế, vật lý trị liệu và hoạt động trị liệu cho hội viên dưới 21 tuổi mắc một số bệnh CCS đủ điều kiện theo. Những bệnh này bao gồm bệnh di truyền, bệnh mãn tính, bệnh truyền nhiễm và chấn thương. Nếu bác sĩ cho rằng quý vị đủ điều kiện, thì họ sẽ giới thiệu quý vị đến chương trình CCS. Nếu CCS quyết định quý vị đủ điều kiện, thì quý vị sẽ tiếp tục là hội viên của San Francisco Health Plan Medi-Cal nhưng CCS sẽ bao trả và điều trị bệnh đủ điều kiện theo CCS. Có thể nhận thêm thông tin về Chương trình CCS bằng cách gọi SFHP Dịch vụ Khách hàng theo số **1(415) 547-7800** (địa phương) hoặc **1(800) 288-5555**. Quý vị có thể gọi cho chương trình CCS của hạt theo số **1(628) 217-6700** nếu có thắc mắc về bảo hiểm CCS.

Golden Gate Regional Center (GGRC)

GGRC cung cấp và điều phối các dịch vụ hỗ trợ cho những người bị khuyết tật/chậm phát triển. Điều kiện tham gia là người đã được chẩn đoán bị khuyết tật trước 18 tuổi. Khuyết tật phải liên quan đến trí tuệ, Liệt Não, Động Kinh, Tự kỷ hoặc các tình trạng khuyết tật khác. GGRC cung cấp nhiều loại dịch vụ, bao gồm: hỗ trợ tìm nhà ở, chăm sóc tại nơi cư trú hoặc chăm sóc ban ngày, tập huấn kỹ năng sống, trợ giúp pháp lý và nhiều dịch vụ khác.

Bác sĩ có thể kết nối quý vị với GGRC hoặc quý vị có thể gọi trực tiếp để yêu cầu dịch vụ: **1(415) 546-9222**.

Chương trình Early Start (Thuộc GGRC)

Nếu quý vị có con từ 3 tuổi trở xuống đã được chẩn đoán bị chậm phát triển hoặc có nguy cơ phát triển chậm, thì quý vị có thể đủ điều kiện nhận dịch vụ can thiệp sớm qua chương trình Early Start tại Golden Gate Regional Center.

Chương trình Early Start phục vụ cho trẻ sơ sinh và trẻ em dưới 3 tuổi bị chậm phát triển về nhận thức, thể chất (vận động, thị giác và thính giác), giao tiếp, xã hội/cảm xúc và chức năng thích ứng. Chương trình này cung cấp nhiều loại dịch vụ, bao gồm: hỗ trợ và đào tạo gia đình, vật lý trị liệu và điều trị bằng nghề nghiệp, công nghệ hỗ trợ và các dịch vụ khác.

Nếu bác sĩ cho rằng con của quý vị đủ điều kiện, thì họ có thể giới thiệu đến chương trình Early Start. Quý vị cũng có thể gọi Golden Gate Regional Center để biết thêm thông tin về chương trình này: **1(415) 546-9222**.

Gia hạn Bảo hiểm



Cách Gia hạn Bảo hiểm Medi-Cal của Quý vị

Là hội viên Medi-Cal, quý vị sẽ được xem xét tình trạng hội đủ điều kiện của mình hàng năm. Dưới đây là những bước sẽ áp dụng cho hầu hết hội viên Medi-Cal .



Kiểm tra thư.

Bức thư này sẽ cho biết quý vị có còn hội đủ điều kiện cho chương trình Medi-Cal hay không.



Văn phòng Medi-Cal sẽ xem xét lại thông tin trong hồ sơ của quý vị.

Họ sẽ xem xét lại thông tin trong hệ thống của họ để xem liệu quý vị có còn đủ điều kiện cho Medi-Cal hay không.



Có thể yêu cầu thông tin bổ sung.

Nếu không đủ thông tin để xác định quý vị có còn hội đủ điều kiện hay không, thì chương trình Medi-Cal có thể yêu cầu quý vị cung cấp thêm thông tin.





Cần giúp đỡ điền mẫu đơn?

Nếu quý vị có thắc mắc về cách điền mẫu đơn, hãy gọi cho chúng tôi theo số **1(888) 558-5858**, Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8:30 sáng đến 5:30 chiều. *Không gửi thông tin sức khỏe cá nhân qua email.* Liên lạc với chúng tôi qua trang web an toàn và bảo mật tại **sfhp.org/customerservice**. Hãy nhớ kèm theo tên, số điện thoại và giải thích cách chúng tôi có thể giúp quý vị hoặc nhận trợ giúp tại Trung tâm Dịch vụ của chúng tôi.



Quý vị có thể lấy hẹn với Nhóm Đăng ký của San Francisco Health Plan tại Trung tâm Dịch vụ, số 7 Spring Street.

Gọi **1(415) 777-9992** trong giờ làm việc hiện tại của Trung tâm Dịch vụ và lên lịch hẹn đến trực tiếp hoặc qua điện thoại.

Nếu quý vị đã hoặc đang mang thai

Thu nhập của quý vị sẽ được đánh giá lại vào khoảng thời gian đó để tiếp tục nhận các quyền lợi Medi-Cal dành cho gia đình.



Quý vị sẽ được bao trả trong thai kỳ cho đến khi quý vị sinh con và đến 60 ngày sau đó.



Trước khi Sinh con

60 Ngày Sau khi Sinh

Trước khi con của quý vị được 60 ngày tuổi, quý vị phải có được giấy Chứng Sinh từ bệnh viện và gửi đến:

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

Gọi cho Văn phòng Medi-Cal theo số **1(415) 863-9892** để biết thêm thông tin.

Theo Postpartum Care Extension Program, bảo hiểm Medi-Cal của quý vị có thể sẽ được gia hạn tới 12 tháng sau khi kết thúc thai kỳ.



Giải quyết Vấn đề



Quy trình Phàn nàn/Khiếu nại

Nếu quý vị gặp vấn đề về dịch vụ chăm sóc sức khỏe, thì việc trao đổi với bác sĩ của mình có thể là cách tốt nhất để giải quyết nhanh chóng bất kỳ vấn đề nào mà quý vị có thể đang gặp phải với các dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Nếu vấn đề không được giải quyết, San Francisco Health Plan có thể xem xét vấn đề của quý vị qua Quy trình Khiếu nại.

Nộp đơn phàn nàn hoặc khiếu nại là quyền của quý vị. San Francisco Health Plan không loại trừ hoặc phân biệt đối xử với mọi người dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, tình trạng khuyết tật, giới tính hoặc nộp đơn khiếu nại. Quý vị sẽ không bị hủy ghi danh hoặc mất quyền lợi hội đủ điều kiện do nộp đơn phàn nàn hoặc khiếu nại.

Có sáu cách để nộp đơn khiếu nại

-  **Hãy gọi cho chúng tôi theo số 1(800) 288-5555,** Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 8:30 sáng đến 5:30 chiều và yêu cầu Mẫu đơn Khiếu nại.
-  *Không gửi thông tin sức khỏe cá nhân qua email.*
Nộp khiếu nại **qua Cổng thông tin an toàn và bảo mật cho Hội viên** tại **sfhp.org**.
-  Nộp đơn khiếu nại **tại phòng mạch của bác sĩ quý vị.**
-  **Đến văn phòng của chúng tôi** và nộp đơn khiếu nại trực tiếp. Địa chỉ Trung tâm Dịch vụ của chúng tôi tại:
7 Spring Street, San Francisco, CA 94104
Mở cửa hỗ trợ trực tiếp vào ngày Thứ Ba và Thứ Năm lúc 8:30 sáng đến 5:00 chiều; Thứ Tư 8:30 sáng đến 4:00 chiều (đóng cửa lúc 3:00 chiều mỗi Thứ Tư của tuần thứ 3 trong tháng). *Giờ làm việc có thể thay đổi.*
-  **Gửi** thư mô tả vấn đề cho chúng tôi theo địa chỉ:
San Francisco Health Plan
Attn: Grievance Coordinator
P.O. Box 194247 San Francisco, CA 94119-4247
-  **Tải xuống và điền Mẫu đơn Khiếu nại** bằng ngôn ngữ của quý vị từ trang web của chúng tôi tại: **sfhp.org/grievance**.

Khung Thời gian cho Khiếu nại và Kháng nghị

Thư Thông báo Quyết định là một công văn thông báo cho quý vị về việc từ chối, trì hoãn hoặc sửa đổi dịch vụ y tế hay từ chối hoặc điều chỉnh yêu cầu bảo hiểm. Nếu nhận được thư Thông báo Quyết định và quý vị không đồng ý với quyết định được đưa ra về biện pháp điều trị y tế của mình, thì quý vị có thể nộp đơn **kháng nghị**. Quý vị có sáu mươi (60) ngày kể từ ngày có Thông báo Quyết định để nộp đơn kháng nghị với San Francisco Health Plan. Nếu khiếu nại của quý vị không phải về Thông báo Quyết định, thì quý vị có thể nộp **khấu nại**. Quý vị có thể nộp khiếu nại với San Francisco Health Plan tại bất kỳ lúc nào.

Trong vòng năm (5) ngày theo lịch sau khi nhận được đơn khiếu nại hoặc kháng nghị của quý vị, chúng tôi sẽ gửi thư để cho quý vị biết rằng chúng tôi đã nhận được đơn. Chúng tôi có thể giải quyết hầu hết các khiếu nại trong vòng ba mươi (30) ngày theo lịch kể từ ngày chúng tôi nhận được đơn. Đến lúc đó, quý vị sẽ nhận được "Thư Thông báo Giải quyết Kháng nghị" hoặc "Thư Thông báo Giải quyết Khiếu nại".

Nếu cho là việc chờ câu trả lời cho khiếu nại hoặc kháng nghị trong ba mươi 30 ngày sẽ có hại cho sức khỏe của mình, thì quý vị có thể được trả lời trong vòng 72 giờ. Khi nộp đơn kháng nghị hoặc khiếu nại, hãy nêu lý do tại sao việc chờ đợi sẽ có hại cho sức khỏe của quý vị. Hãy nhớ yêu cầu khiếu nại hoặc kháng nghị **"cấp tốc"**.

Nếu quý vị kháng nghị và nhận được thư "Thông báo Giải quyết Kháng nghị" cho biết chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị vẫn sẽ không cung cấp những dịch vụ đó hoặc quý vị không nhận được thư thông báo quyết định và đã quá 30 ngày, thì quý vị có thể:

- Yêu cầu **"Kiểm tra Y khoa Độc lập" (IMR)** và một đơn vị kiểm tra bên ngoài không liên quan đến San Francisco Health Plan sẽ xem xét trường hợp của quý vị.
- Yêu cầu **"Điều trần cấp Tiểu bang"** và một thẩm phán sẽ xem xét trường hợp của quý vị

Quý vị có thể yêu cầu cả IMR và Điều trần cấp Tiểu bang cùng một lúc. Quý vị cũng có thể yêu cầu một trong hai phương án trước để xem vấn đề của mình có được giải quyết hay không. Ví dụ: nếu quý vị yêu cầu IMR trước, nhưng không đồng ý với quyết định của họ thì sau đó quý vị vẫn có thể yêu cầu Điều trần cấp Tiểu bang. Tuy nhiên, nếu quý vị yêu cầu Điều trần cấp Tiểu bang trước, đồng thời buổi điều trần đã diễn ra, thì quý vị không thể yêu cầu IMR. Trong trường hợp này, Điều trần cấp Tiểu bang sẽ đưa ra quyết định cuối cùng.

Quý vị sẽ không phải trả tiền cho IMR hay Điều trần cấp Tiểu bang. Vui lòng đọc phần Quy trình IMR và Điều trần cấp Tiểu bang trong hướng dẫn này để biết thêm thông tin.

Quy trình Kiểm tra Y khoa Độc lập (IMR)

Quý vị có thể yêu cầu Kiểm tra Y khoa Độc lập (IMR) từ California Department of Managed Health Care (DMHC) nếu không đồng ý với quyết định về việc chăm sóc sức khỏe của chúng tôi. IMR là quá trình kiểm tra của một chuyên gia y tế không thuộc San Francisco Health Plan. Quý vị không phải trả tiền để yêu cầu IMR.

Thông thường, quý vị sẽ phải nộp kháng nghị cho chúng tôi trước khi yêu cầu IMR từ DMHC. Chúng tôi sẽ ghi rõ quyết định trong Thông báo Giải quyết Kháng nghị. Nếu không đồng ý với quyết định của chúng tôi hoặc không được chúng tôi trả lời trong vòng 30 ngày thì quý vị có thể yêu cầu IMR. Quý vị phải yêu cầu IMR trong vòng 180 ngày kể từ ngày trên Thông báo Giải quyết Kháng nghị.

Nếu sức khỏe của quý vị gặp nguy hiểm trực tiếp hoặc San Francisco Health Plan đã từ chối yêu cầu của quý vị vì biện pháp điều trị được coi là thử nghiệm hoặc nghiên cứu thì quý vị có thể yêu cầu IMR mà không cần phải nộp đơn kháng nghị trước.



California Department of Managed Health Care (DMHC)

Đoạn sau đây sẽ trình bày cho quý vị biết cách yêu cầu IMR. Thuật ngữ “khiếu nại” là bao hàm cả “phàn nàn” và “kháng nghị”.

California Department of Managed Health Care chịu trách nhiệm quản lý những chương trình của dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Nếu có khiếu nại đối với chương trình bảo hiểm sức khỏe của mình, thì trước hết quý vị nên gọi điện đến chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị theo số **1(415) 547-7800** hoặc **1(800) 288-5555** và sử dụng quy trình khiếu nại theo chương trình bảo hiểm sức khỏe đó trước khi liên lạc với sở. Khi sử dụng thủ tục khiếu nại này, quý vị không bị mất bất kỳ quyền hợp pháp hoặc biện pháp khắc phục nào có thể có cho quý vị. Nếu quý vị cần giúp giải quyết khiếu nại liên quan tới trường hợp khẩn cấp, khiếu nại chưa được chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị giải quyết thỏa đáng hoặc quá 30 ngày mà khiếu nại vẫn không được giải quyết, thì quý vị có thể gọi cho sở để được trợ giúp. Quý vị cũng có thể hội đủ điều kiện để yêu cầu một cuộc Kiểm tra Y khoa Độc lập (IMR). Nếu quý vị hội đủ điều kiện cho IMR, quy trình IMR sẽ đưa ra xem xét khách quan về các quyết định sức khỏe của một chương trình sức khỏe liên quan tới sự cần thiết về mặt y khoa của dịch vụ hoặc biện pháp điều trị được đề nghị, các quyết định về bảo hiểm cho các biện pháp điều trị mang tính chất nghiên cứu hoặc thử nghiệm và các tranh chấp về việc thanh toán cho các dịch vụ y tế khẩn cấp hoặc cấp cứu. Sở cũng có một số điện thoại miễn phí (**1-888-466-2219**) và TDD đường dây (**1-877-688-9891**) dành cho người khiếm thính và khiếm thanh. Trang web trên internet của sở **www.dmhca.gov** có mẫu đơn khiếu nại, mẫu đơn yêu cầu IMR và các hướng dẫn trực tuyến.

Điều trần cấp Tiểu bang

Quý vị có thể yêu cầu Điều trần cấp Tiểu bang nếu không đồng ý với quyết định của chúng tôi về việc chăm sóc sức khỏe cho quý vị. Tại buổi Điều trần cấp Tiểu bang, quý vị hoặc người đại diện được ủy quyền của quý vị có thể trình bày khiếu nại của mình với một thẩm phán là người sẽ xem xét trường hợp của quý vị.

Nếu muốn yêu cầu Điều trần cấp Tiểu bang thì quý vị phải yêu cầu trong vòng 120 ngày kể từ ngày trên thư “Thông báo Giải quyết Kháng nghị”. Quý vị cũng có thể yêu cầu Điều trần cấp Tiểu bang theo những cách sau đây:

- Trực tuyến trên **www.cdss.ca.gov**
- Qua điện thoại: Gọi **1(800) 952-5253**. Số này có thể rất bận.

- Quý vị có thể nhận được lời nhắn yêu cầu gọi lại sau. Nếu quý vị không thể nói hoặc nghe tốt, vui lòng gọi số TTY **1(800) 952-8349**.
- Bảng văn bản: Điền mẫu đơn yêu cầu Điều trần cấp Tiểu bang hoặc gửi thư đến:

California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37
Sacramento, CA 94244-2430

- Fax: **1(916) 309-3487** hoặc số điện thoại miễn phí **1(833) 281-0903**

Hãy nhớ điền tên, địa chỉ, số điện thoại, số An sinh Xã hội của quý vị và lý do quý vị muốn yêu cầu Điều trần cấp Tiểu bang. Nếu có người giúp quý vị yêu cầu buổi Điều trần cấp Tiểu bang, hãy thêm tên, địa chỉ và số điện thoại của họ vào mẫu đơn hoặc thư này. Nếu quý vị cần thông dịch viên, thì hãy cho biết quý vị nói ngôn ngữ gì. Quý vị sẽ không phải trả tiền cho thông dịch viên.

Nếu bị khuyết tật, vui lòng bổ sung thông tin về tình trạng khuyết tật và hỗ trợ mà quý vị cần. Phòng Điều trần cấp Tiểu bang có thể cung cấp miễn phí phiên dịch viên hoặc hỗ trợ đặc biệt để giúp quý vị tham gia phiên điều trần.

Sau khi quý vị yêu cầu Điều trần cấp Tiểu bang, có thể mất đến 90 ngày để quyết định và gửi trả lời cho trường hợp của quý vị. Nếu cho rằng việc chờ lâu như vậy sẽ có hại cho sức khỏe của mình thì quý vị có thể được trả lời trong vòng ba ngày làm việc. Yêu cầu bác sĩ hoặc chương trình bảo hiểm sức khỏe viết thư giúp quý vị. Thư này phải giải thích chi tiết việc chờ đợi đến 90 ngày để có quyết định cho trường hợp của quý vị sẽ có hại nghiêm trọng như thế nào đối với tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng đạt được, duy trì hoặc phục hồi chức năng tối đa của quý vị. Sau đó, hãy nhớ yêu cầu “điều trần cấp tốc” và gửi kèm thư đó với yêu cầu điều trần của quý vị.



Tham gia với tư cách là Hội viên



SFHP muốn được nghe ý kiến của quý vị. Hàng năm, SFHP có những buổi họp để thảo luận về những việc đang hoạt động tốt và cách SFHP có thể cải thiện. Hội viên sẽ được mời tham dự. Đến tham gia cuộc họp!

Ủy ban Tư vấn Hội viên

Ủy ban Tư vấn Hội viên của San Francisco Health Plan là nơi để lên tiếng về các mối lo ngại và đưa ra lời khuyên về cách chúng tôi có thể phục vụ hội viên tốt hơn. Ủy ban này do các hội viên chương trình bảo hiểm sức khỏe và các nhà tư vấn chăm sóc sức khỏe thành lập nên. Ủy ban này làm việc để cải thiện chất lượng chăm sóc và thảo luận về những mối quan tâm của các hội viên. Ủy ban này họp vào Thứ Sáu đầu tiên của mỗi tháng tại Trung tâm Dịch vụ San Francisco Health Plan. Nếu quý vị quan tâm đến việc tham gia vào Ủy ban Tư vấn Hội viên, hãy liên lạc với Dịch vụ Khách hàng San Francisco Health Plan theo số **1(800) 288-5555**, Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8:30 sáng đến 5:30 chiều. *Không gửi thông tin sức khỏe cá nhân qua email.* Liên lạc với chúng tôi qua trang web an toàn và bảo mật tại **sfhp.org/customerservice**.



Là hội viên của San Francisco Health Plan, quý vị rất quan trọng với chúng tôi. Chúng tôi muốn chắc chắn quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe cần thiết khi cần. Nhóm Quản lý Cách sử dụng của chúng tôi đảm bảo cung cấp kịp thời và cần thiết một số dịch vụ chăm sóc và thủ thuật cũng như cơ sở vật chất cho quý vị.

Nếu có thắc mắc về việc xem xét sử dụng, vui lòng gọi cho chúng tôi theo số **1(415) 547-7800** hoặc **1(800)288-5555**, Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8:30 sáng đến 5:30 chiều. Đường dây TTY cho người khiếm thính của chúng tôi là **1(415) 547-7830** hoặc **1(888) 883-7347**.

Quyền và Trách nhiệm của Quý vị

Với tư cách là hội viên San Francisco Health Plan...

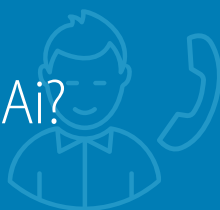
Quý vị có QUYỀN:

- Tham gia vào tất cả các quyết định về dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình
- Biết tất cả những lựa chọn chăm sóc sức khỏe
- Cho chúng tôi biết quý vị muốn nhận loại chăm sóc nào nếu quý vị không thể tự đưa ra quyết định về chăm sóc sức khỏe
- Xem và nhận một bản sao hồ sơ y tế của mình
- Biết tên của những người chăm sóc sức khỏe cho quý vị và chuyên môn của họ
- Yêu cầu miễn phí thông dịch viên nói ngôn ngữ của quý vị
- Được chăm sóc sức khỏe với thái độ nghiêm túc và sự tôn trọng
- Được bảo đảm quyền riêng tư và bảo mật
- Nhận sự chăm sóc sức khỏe ở một nơi an toàn, an ninh, sạch sẽ và dễ tiếp cận
- Nhận ý kiến thứ hai từ một trong những bác sĩ trong nhóm y khoa của quý vị
- Biết cách để được giúp đỡ và giải quyết vấn đề. Dịch vụ chăm sóc của quý vị sẽ không bị ảnh hưởng nếu quý vị nộp đơn khiếu nại hoặc phàn nàn.

Quý vị có TRÁCH NHIỆM phải:

- Đến đúng hẹn hoặc gọi điện để hủy hoặc đổi lịch
- Cho bác sĩ biết về sức khỏe và tiền sử y tế của quý vị
- Nêu thắc mắc về dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị
- Tuân theo chương trình chăm sóc sức khỏe mà quý vị và bác sĩ của quý vị đã nhất trí
- Nhận biết những ảnh hưởng của lối sống đối với sức khỏe của mình
- Thông báo cho chúng tôi nếu quý vị thay đổi số điện thoại hoặc địa chỉ
- Gia hạn tình trạng hội đủ điều kiện và tư cách hội viên kịp thời
- Trình Thẻ Hội viên khi quý vị nhận dịch vụ

Tôi Nên **Gọi** cho Ai?



Gọi Dịch vụ Khách hàng SFHP

1(415) 547-7800

1(800) 288-5555 (miễn phí)

Dịch vụ Khách hàng 1(415) 547-7830 (TTY)

San Francisco Health Plan trả lời những thắc mắc quý vị có thể có về các quyền lợi và dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình. Chúng tôi có thể giúp quý vị tìm thông tin về những lựa chọn chăm sóc sức khỏe sẵn có cho quý vị và gia đình của mình. Chúng tôi có thể giúp quý vị điền đơn đăng ký.

- Thay đổi PCP (bác sĩ) của quý vị
- Thay thẻ hội viên SFHP
- Nhận sổ tay hoặc bản tóm lược quyền lợi
- Hỗ trợ các vấn đề hóa đơn
- Cập nhật thông tin liên lạc của quý vị
- Báo cáo khiếu nại
- Nếu quý vị có vấn đề về lên lịch hẹn
- Nộp đơn xin tham gia:
 - Medi-Cal
 - Covered California
- Giải đáp thắc mắc về quyền lợi y tế

Hãy gọi **Teladoc**®

1(800) 835-2362

Quý vị có thể yêu cầu được nói chuyện với bác sĩ một cách thuận tiện ngay tại nơi có điện thoại hoặc có thể truy cập internet trong nhà của mình. Đây là dịch vụ MIỄN PHÍ và quý vị sẽ không phải chờ tới lượt. Bác sĩ luôn túc trực bất kể ngày hay đêm.

Nói chuyện với Bác sĩ 24/7



Gọi cho **Bác sĩ Chăm sóc Chính của Quý vị (PCP)**

Bác sĩ và phòng khám đáp ứng nhu cầu y tế của quý vị.

- Hẹn khám với PCP
- Thuốc kê toa/Dụng cụ Y tế Lâu bền
- Xét nghiệm và kết quả xét nghiệm
- Chăm sóc khi quý vị bệnh hoặc cần cấp cứu
- Giới thiệu đến bác sĩ chuyên khoa
- Các dịch vụ sau giờ hành chính
- Tiêm ngừa

Quý vị có thể tìm thấy số điện thoại PCP của mình trên Thẻ Hội viên



Hãy gọi **Medi-Cal** **1(415) 863-9892**

Họ sẽ bảo đảm quý vị đủ tiêu chuẩn và báo cho quý vị biết khi nào nộp đơn lại.

- Nộp đơn xin Medi-Cal
- Gia hạn Medi-Cal của quý vị
- Khai lại nếu bảo hiểm của quý vị đã hết hạn
- Chấp thuận bảo hiểm
- Nếu đơn của quý vị đang được xem xét gia hạn
- Thay Thẻ Người thụ hưởng (BIC)

Lưu ý: Nhóm Y khoa của quý vị là SFHP Direct Network (SDN), quý vị sẽ không thấy tên và số điện thoại của PCP.



Trung tâm Dịch vụ của San Francisco Health Plan

Trung tâm Dịch vụ của chúng tôi luôn sẵn sàng trợ giúp quý vị đăng ký vào chương trình Medi-Cal.

Quý vị cũng có thể đến hoặc gọi cho chúng tôi bất kỳ lúc nào để biết thông tin về các tùy chọn tiếp cận dịch vụ chăm sóc sức khỏe có sẵn cho bản thân và gia đình tại Quận San Francisco. Hãy gọi Dịch vụ Khách hàng theo số **1(415) 777-9992** trong giờ làm việc hiện tại và lên lịch hẹn đến trực tiếp hoặc qua điện thoại với Đăng ký viên ngay hôm nay.

Trung tâm Dịch vụ tọa lạc tại **7 Spring Street**. Spring Street nằm giữa Kearny và Montgomery Street, nơi giao nhau của Chinatown và Financial District. Không khó để đến Trung tâm Dịch vụ của chúng tôi bằng phương tiện công cộng, kể cả Muni và BART.

Trung tâm Dịch vụ sẽ hỗ trợ nộp đơn đăng ký trực tiếp và qua điện thoại. Quý vị sẽ nhận được cùng một dịch vụ có chất lượng dịch vụ như mong đợi từ chúng tôi, bao gồm hỗ trợ, tài liệu giáo dục sức khỏe và thông tin đúng với văn hóa của quý vị và bằng ngôn ngữ mà quý vị lựa chọn.



Trung tâm Dịch vụ của San Francisco Health Plan

7 Spring Street
San Francisco, CA

Để biết giờ làm việc hiện tại và lên lịch hẹn đến trực tiếp hoặc qua điện thoại, vui lòng gọi Dịch vụ Khách hàng theo số **1(415) 777-9992** Thứ Hai đến thứ Sáu, 8:30 sáng đến 5:30 chiều.

Thông tin Liên lạc Quan trọng Khác

Thông tin Liên lạc	Lý do Liên lạc
Carelon Behavioral Health 1(855) 371-8117 1(800) 735-2929 (TTY) Member.Services@carelonbehavioralhealth.com	▪ Tư vấn sức khỏe tâm thần ▪ Điều trị Sức khỏe Hành vi
California Children’s Services (CCS) 1(628) 217-6700	▪ Thắc mắc về bảo hiểm CCS
Medi-Cal (San Francisco) 1(415) 558-4700 medi-cal.ca.gov	▪ Báo cáo thay đổi địa chỉ, số điện thoại hoặc tên họ ▪ Thắc mắc về thanh toán
Medi-Cal Connections 1(415) 558-4700 dhcs.ca.gov	▪ Thắc mắc về Thẻ BIC ▪ Nhận Thẻ BIC mới
Medi-Cal Dental 1(800) 322-6384 smilecalifornia.org	▪ Tìm nha sĩ
Medi-Cal Rx 1(800) 977-2273 medi-calrx.dhcs.ca.gov	▪ Tìm tiệm thuốc tây ▪ Hỏi về các quyền lợi tiệm thuốc tây của quý vị
Office of the Ombudsman for Medi-Cal 1(888) 452-8609 MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov	▪ Trợ giúp Medi-Cal những vấn đề về dịch vụ
San Francisco Behavioral Health Services 1(415) 255-3737 (Địa phương) 1(888) 246-3333 (Miễn phí) 1(888) 484-7200 (TTY) sfdph.org	▪ Nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần chuyên khoa ▪ Nhận dịch vụ điều trị rối loạn do sử dụng hóa chất

Teladoc* 1(800) 835-2362 sfhp.org/teladoc Hội viên Kaiser và một số hội viên khác cũng có bảo hiểm Medicare sẽ không đủ điều kiện sử dụng dịch vụ Teladoc.	▪ Nếu quý vị không thể gặp bác sĩ của mình trong ngày hoặc sau giờ làm việc
VSP Vision Care 1(800) 877-7195 vsp.com	▪ Tìm bác sĩ nhãn khoa ▪ Nêu thắc mắc về quyền lợi nhãn khoa của quý vị

Sử dụng phần này để lưu giữ hồ sơ về các số liên lạc quan trọng cho các nhà cung cấp và các cơ sở của quý vị.

Bác sĩ Chăm sóc Chính của Quý vị

Bệnh viện của Quý vị

Nhà thuốc của Quý vị

Số Liên lạc trong Trường hợp Cấp cứu của Quý vị

Điện thoại Di động của Cha hay Phụ huynh/Người giám hộ của Quý vị

Điện thoại Di động của Mẹ hay Phụ huynh/Người giám hộ của Quý vị

Trung tâm Chăm sóc Ban ngày/Người trông Trẻ của Quý vị

Các Nguồn lực, Tham khảo và Hồ sơ



Các Lớp Giáo dục Sức khỏe theo Nhóm

Tất cả hội viên San Francisco Health Plan đều được quyền tham gia vào các lớp giáo dục sức khỏe và an toàn, nhóm hỗ trợ và tài liệu đọc miễn phí. Để biết thông tin về các lớp này, hãy gọi Dịch vụ Khách hàng San Francisco Health Plan theo số **1(800) 288-5555**, Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8:30 sáng đến 5:30 chiều.

Các lớp, nhóm hỗ trợ và chương trình sau đây thường có sẵn:

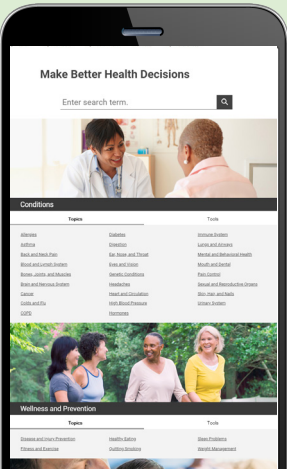
- Sinh con
- Làm cha mẹ
- Dinh dưỡng
- Hen suyễn
- Cai Thuốc lá
- Hỗ trợ HIV/AIDS
- Quản lý và Giáo dục về Bệnh Tiểu đường
- Hỗ trợ Ung thư
- Cùng nhiều chương trình và dịch vụ khác

Các lớp, nhóm hỗ trợ và chương trình **MIỄN PHÍ** sẵn có – hãy đăng ký ngay hôm nay!

Giáo dục Sức khỏe Trực tuyến

Truy cập vào Thư viện Giáo dục Sức khỏe trực tuyến của chúng tôi tại **sfhp.org/health-ed** để biết thông tin về các chủ đề như bệnh hen suyễn, dinh dưỡng, đau lưng và chăm sóc trước và sau sinh.

Có các tài liệu giáo dục sức khỏe nào mà quý vị muốn chúng tôi cung cấp thông qua trang web của chúng tôi hay không? Liên lạc với chúng tôi qua trang web an toàn và bảo mật tại **sfhp.org/customerservice**.



Thư viện Giáo dục Sức khỏe

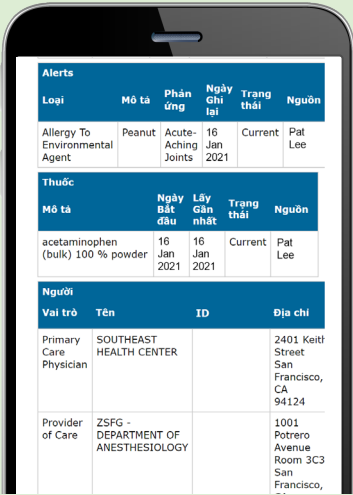
Cổng thông tin Hội viên của chúng tôi có một thư viện với nhiều chủ đề sức khỏe. Có nhiều công cụ tương tác về y tế và sức khỏe, thuốc, thai kỳ, công cụ kiểm tra triệu chứng và trung tâm học tập để giúp quý vị đưa ra quyết định tốt hơn về sức khỏe của mình. Đăng nhập tại **sfhp.org**.

Đăng nhập vào Cổng thông tin Hội viên

Hồ sơ Nhà cung cấp

Sử dụng bảng này để theo dõi tên và số điện thoại của nhà cung cấp. Cũng theo dõi những buổi khám tại nhà cung cấp trong quá khứ và tương lai.

Ngày Khám	Bác sĩ hoặc Phòng khám	Điện thoại	Buổi khám Kế tiếp?
15/8/23	Bác sĩ Miller	1(415) 547-7800	1 năm (Khám sức khỏe)
Ngày Khám	Chuyên viên	Điện thoại	Buổi khám Kế tiếp?
Ngày Khám	Bác sĩ Nhân khoa (Chuyên viên đo thị lực)	Điện thoại	Buổi khám Kế tiếp?



Cổng thông tin Hội viên của Chúng tôi sẽ Giúp Quý vị được Chăm sóc Sức khỏe Tốt nhất

Xem những lần khám trước đây, thuốc, bản đồ phòng mạch của bác sĩ và các thông tin khác trên Cổng thông tin Hội viên của chúng tôi. Quý vị có thể mang theo Hồ sơ Sức khỏe Cá nhân khi đến khám tại bác sĩ của mình. Đăng nhập tại sfhp.org.

Đăng nhập vào Cổng thông tin Hội viên

Hồ sơ Bệnh án và Tổn thương

Sử dụng biểu đồ này để theo dõi các bệnh, tổn thương, phản ứng với thuốc, nhập viện và phẫu thuật, v.v.

[illegible]

Hồ sơ Nha khoa

Sử dụng bảng này để theo dõi tên và số điện thoại của nha sĩ. Cũng theo dõi những buổi khám với nha sĩ trong quá khứ và tương lai.

Ngày Khám	Bác sĩ hoặc Phòng khám	Điện thoại	Buổi khám Kế tiếp?
15/10/23	Bác sĩ Lee	1(415) 547-7800	6 Tháng (Chà răng)
Ngày Khám	Bác sĩ răng hàm mặt	Điện thoại	Buổi khám Kế tiếp?

Định nghĩa

- > **Quyền lợi** là các dịch vụ y khoa được San Francisco Health Plan thanh toán (còn gọi là Dịch vụ được Bao trả).
- > Khiếu nại hoặc **Phàn nàn** là sự thể hiện không hài lòng bằng lời hoặc văn bản của hội viên về SFHP, một bác sĩ hoặc chất lượng chăm sóc hoặc dịch vụ đã nhận.
- > **Quản lý Chăm sóc Sức khỏe** là hệ thống có chức năng kiểm soát chi phí và chất lượng các dịch vụ và điều trị y tế cho mọi người.
- > **Nhóm Y Khoa** là một nhóm các bác sĩ cùng làm việc với nhau. Các bác sĩ này ký hợp đồng với một chương trình bảo hiểm sức khỏe để cung cấp dịch vụ cho hội viên.
- > **Hội viên** là người đăng ký tham gia chương trình của San Francisco Health Plan.
- > **Hướng dẫn Hội viên** là tài liệu giải thích về bảo hiểm và các quyền lợi của quý vị.
- > **Sổ tay Hội viên** là tài liệu giải thích về bảo hiểm và các quyền lợi của quý vị.

- > **Thẻ Hội viên** là thẻ nhận dạng quý vị là hội viên của San Francisco Health Plan.
- > **Phụ tá Bác sĩ (PA)** là chuyên gia y tế, không phải là bác sĩ, nhưng là người cung cấp dịch vụ chăm sóc cho bệnh nhân. Mỗi PA có một bác sĩ giám sát.
- > **Chăm sóc Phòng ngừa** là dịch vụ chăm sóc sức khỏe giúp phòng tránh bệnh tật. Tiêm ngừa cúm và xét nghiệm Pap là các ví dụ về dịch vụ chăm sóc phòng ngừa.
- > **Bác sĩ Chăm sóc Chính (PCP)** là bác sĩ, y tá thực hành hoặc trợ lý của bác sĩ hoặc phòng khám, phụ trách việc chăm sóc sức khỏe cho quý vị. PCP của quý vị điều phối việc điều trị và các dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị.
- > **Nhà cung cấp dịch vụ** là các bác sĩ, phòng khám, nhà thuốc, bệnh viện và những người khác cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho hội viên.
- > **Danh mục Nhà cung cấp** là danh sách tất cả các nhà cung cấp cho một chương trình cụ thể.
- > **Giới thiệu** là việc một nhà cung cấp yêu cầu một người khác khám cho quý vị với lý do cụ thể. Nhà cung cấp và chương trình bảo hiểm y tế có thể cấp giấy giới thiệu.
- > **Chăm sóc thông thường** hoặc chăm sóc chính bao gồm các dịch vụ cần thiết về mặt y khoa và chăm sóc phòng ngừa, khám trẻ em khỏe mạnh hoặc chăm sóc theo dõi thông thường. Mục tiêu của chăm sóc sức khỏe thông thường là để phòng ngừa những vấn đề sức khỏe.
- > **Bản Tóm tắt Quyền lợi** là tài liệu cung cấp tổng quan về các quyền lợi được bao trả của quý vị.
- > **Chăm sóc khẩn cấp** được cung cấp để điều trị một bệnh không cấp cứu, tổn thương hoặc tình trạng cần chăm sóc y tế.

Thông tin Sức khỏe của Quý vị có Ngay khi Nhấp chuột

Hãy truy cập vào **Cổng thông tin Hội viên** an toàn và bảo mật của chúng tôi

Đăng nhập vào Cổng thông tin Hội viên

Thẻ Hội viên



Tài liệu dành cho Hội viên

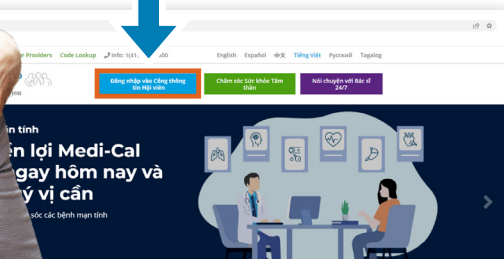


Thuốc của Tôi



Đăng ký ngay Hôm nay

Truy cập thông tin sức khỏe của quý vị bất cứ lúc nào từ bất cứ đâu quý vị có thể truy cập internet. Giờ đây, thông qua Cổng thông tin an toàn và bảo mật cho Hội viên của chúng tôi, quý vị sẽ dễ dàng tìm thấy thông tin về các lần khám sức khỏe trước đây, các yêu cầu cấp Thẻ Hội viên, thuốc, thông tin về nhà cung cấp và nhiều thông tin khác.



Truy cập **sfhp.org** từ máy tính hoặc điện thoại thông minh của quý vị

**SAN FRANCISCO
HEALTH PLAN**
Here for you



Theo dõi chúng
tôi qua Facebook
@sanfranciscohealthplan