



SFHP Care Plus (HMO D-SNP) , 一項 Medicare Medi-Cal 計劃

2027 年福利摘要

sfhp.org/zh/careplus-members

簡介

本文件簡要概述了 SFHP Care Plus 所承保的福利和服務。當中包括常見問題解答、重要聯絡資訊、所提供福利和服務的概覽，以及您作為 SFHP Care Plus 會員的權利資訊。關鍵術語及其定義，按字母順序列於《會員手冊》的最後一章。

目錄

A. 免責聲明	2
B. 常見問題 (FAQ).....	6
C. 承保服務清單	9
D. SFHP Care Plus 外的承保福利	22
E. SFHP Care Plus、Medicare 和 Medi-Cal 不承保的服務	25
F. 計劃會員的權利.....	27
G. 如何就遭拒絕、推遲或修改的服務提出投訴或上訴	29
H. 如果您懷疑遇到欺詐應該怎麼辦.....	31

A. 免責聲明



這是 SFHP Care Plus 於 2027 年 1 月 1 日至 2027 年 12 月 31 日期間所承保之健康服務的摘要。這僅為一份摘要。有關完整的福利清單，請細閱《會員手冊》。最新版本的《會員手冊》可於我們的網站 (sfhp.org/zh/careplus-members) 上取得。您亦可致電我們的客戶服務部免費電話：1(833) 530-7327 (TTY: 711)。我們的營業時間為上午 8:00 至晚上 8:00，十月至翌年三月，每天營業；四月至九月，週六與週日休息。

- ❖ SFHP Care Plus (HMO D-SNP) 是一項 Medicare Medi-Cal 計劃，並且是與 Medicare 與 Medicaid 簽訂合約的 Medicare Advantage 組織。是否參保 SFHP Care Plus 取決於合約續約情況。
- ❖ 除緊急情況外，網絡外/非合約提供者沒有義務治療計劃會員。有關更多資訊（包括適用於網絡外服務的費用分攤），請致電我們的客戶服務部電話號碼，或者參閱您的《承保說明》。
- ❖ 慢性病患者特殊補充福利 (SSBCI) — 特定福利包含在這項慢性病計劃中，會員未必符合資格。如果您的網絡 PCP 診斷您患有符合資格的慢性病，並且您符合特定條件，您可能合資格獲享額外福利。

即使您患有符合資格的慢性病，也未必合資格享有 SSBCI 福利，因為您還需符合其他條件，例如有較高的住院風險或出現其他不良健康結果的風險，以及需要密集的護理協調。

- ❖ 有關 **Medicare** 的更多資訊，請細閱《*Medicare 與您*》手冊。該手冊概述了 Medicare 福利、權利和保障，並解答了有關 Medicare 的最常見問題。您可前往 Medicare 網站 (www.medicare.gov) 或致電 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)（一星期 7 天，每天 24 小時提供服務）以索取此手冊。TTY 使用者請致電 1-877-486-2048。有關 **Medi-Cal** 的更多資訊，請瀏覽 California Department of Healthcare Services (DHCS) 網站 (www.dhcs.ca.gov) 或聯絡 Medi-Cal Office of the Ombudsman，電話：1-888-452-8609（服務時間為週一至週五早上 8:00 至下午 5:00）。若您同時享有 Medicare 和 Medi-Cal，您亦可致電聯絡特別申訴專員，電話：1-855-501-3077（服務時間為週一至週五早上 9:00 至下午 5:00。）



如有疑問，請致電 1(833) 530-7327 (TTY: 711) 聯絡 SFHP Care Plus。我們的營業時間為上午 8:00 至晚上 8:00，十月至翌年三月，每天營業；四月至九月，週六與週日休息。此電話費用全免。有關更多資訊，請瀏覽 sfhp.org/zh/careplus-members。

語言協助服務與輔助工具及服務提供通知

ENGLISH - ATTENTION: If you need help in your language, call **1(833) 530-7327** (TTY: **711**). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call **1(833) 530-7327** (TTY: **711**). These services are free.

العربية (ARABIC) - يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ **1(833) 530-7327** (TTY: **711**). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريـل والخط الكبير. اتصل بـ **1(833) 530-7327** (TTY: **711**). هذه الخدمات مجانية.

Հայերեն (ARMENIAN) - Ուշադրություն: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք **1(833) 530-7327** (TTY: **711**): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Զանգահարեք **1(833) 530-7327** (TTY: **711**): Այս ծառայություններն անվճար են:

ខ្មែរ (CAMBODIAN) - ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅ លេខ **1(833) 530-7327** (TTY: **711**)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារ សរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាច រកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ **1(833) 530-7327** (TTY: **711**)។ សេវាកម្មទាំងនេះគឺ ឥតគិតថ្លៃ។

简体中文标语 (CHINESE - SIMPLIFIED) - 请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 **1(833) 530-7327** (TTY: **711**)。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如文盲和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 **1(833) 530-7327** (TTY: **711**)。这些服务是免费的。

繁體中文 (CHINESE - TRADITIONAL) - 請注意：如果您需要以您的母語提供幫助，請致電 **1(833) 530-7327** (TTY: **711**)。另外還提供針對殘障人士的說明和服務，例如盲文和需要較大字體閱讀，也是方便取用的。請致電 **1(833) 530-7327** (TTY: **711**)。這些服務是免費的。

فارسی (FARSI) - توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با **1(833) 530-7327** (TTY: **711**) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با **1(833) 530-7327** (TTY: **711**) تماس بگیرید. این خدمات رایگان هستند.

हिंदी (HINDI) - ध्यान दें: यदि आपको अपनी भाषा में मदद चाहिए, तो **1(833) 530-7327** (TTY: **711**)। विकलांग लोगों के लिए सहायता और सेवाएँ, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में दस्तावेज़ भी उपलब्ध हैं। **1(833) 530-7327** (TTY: **711**)। ये सेवाएँ निःशुल्क हैं।

HMOOB (HMONG) - CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau **1(833) 530-7327** (TTY: **711**). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau **1(833) 530-7327** (TTY: **711**). Cov kev pabcuam no pub dawb.

日本語 (JAPANESE) - 注記: あなたの言語でサポートが必要な場合は、**1(833) 530-7327** (TTY: **711** までお電話ください)。また、点字や大きな活字で作成したドキュメントなど、障害をお持ちの方のための補助やサービスもご利用いただけます。**1(833) 530-7327** (TTY: **711** までお電話ください)。これらのサービスは無料です。



如有疑問，請致電 **1(833) 530-7327** (TTY: **711**) 聯絡 SFHP Care Plus。我們的營業時間為上午 8:00 至晚上 8:00，十月至翌年三月，每天營業；四月至九月，週六與週日休息。此電話費用全免。有關更多資訊，請瀏覽 sfhp.org/zh/careplus-members。

한국어 (KOREAN) - 주의: 자국어로 도움이 필요한 경우, **1(833) 530-7327** (TTY: **711** 으로 전화하십시오). 점자 및 큰 글씨로 된 문서 등 장애인을 위한 보조 도구와 서비스도 제공됩니다. **1(833) 530-7327** (TTY: **711**으로 전화하십시오). 이러한 서비스는 무료입니다.

ພາສາລາວ (LAO) - ຂໍຄວນລະວັງ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານ, ໃຫ້ ໂທຫາ (TTY: **711**) **1(833) 530-7327**. ການຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການເຊັ່ນ: ເອກະສານທີ່ເປັນຕົວອັກສອນນຸນ ແລະ ຕົວພິມຂະໜາດໃຫຍ່ ແມ່ນຍັງມີຢູ່. ໂທ **1(833) 530-7327** (TTY: **711**). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ແມ່ນພຣີ.

MIEN (MIEN) - LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiex longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux **1(833) 530-7327** (TTY: **711**). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hluc mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoh bun longc. Douc waac daaih lorx **1(833) 530-7327** (TTY: **711**). Naaiv deix gong benx wangv henh tengx oc.

ਪੰਜਾਬੀ (PUNJABI) - ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ **1(833) 530-7327** (TTY: **711** 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ)। ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ **1(833) 530-7327** (TTY: **711** 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ)। ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

РУССКИЙ (RUSSIAN) - ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру **1(833) 530-7327** (линия TTY: **711**). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру **1(833) 530-7327** (линия TTY: **711**). Эти услуги являются бесплатными.



如有疑問，請致電 1(833) 530-7327 (TTY: 711) 聯絡 SFHP Care Plus。我們的營業時間為上午 8:00 至晚上 8:00，十月至翌年三月，每天營業；四月至九月，週六與週日休息。此電話費用全免。有關更多資訊，請瀏覽 sfhp.org/zh/careplus-members。

ESPAÑOL (SPANISH) - ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al **1(833) 530-7327** (TTY: **711**). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al **1(833) 530-7327** (TTY: **711**). Estos servicios son gratuitos.

TAGALOG (TAGALOG-FILIPINO) - ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa **1(833) 530-7327** (TTY: **711**). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa **1(833) 530-7327** (TTY: **711**). Libre ang mga serbisyonang ito.

ภาษาไทย (THAI) - โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข **1(833) 530-7327** (TTY: **711**) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข **1(833) 530-7327** (TTY: **711**) บริการไม่มีค่าใช้จ่ายใด ๆ

УКРАЇНСЬКОЮ (UKRAINIAN) - УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер **1(833) 530-7327** (TTY: **711**). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер **1(833) 530-7327** (TTY: **711**). Ці послуги є безкоштовними.

TIẾNG VIỆT (VIETNAMESE) - CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số **1(833) 530-7327** (TTY: **711**). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số **1(833) 530-7327** (TTY: **711**). Những dịch vụ này đều là miễn phí.



如有疑問，請致電 1(833) 530-7327 (TTY: 711) 聯絡 SFHP Care Plus。我們的營業時間為上午 8:00 至晚上 8:00，十月至翌年三月，每天營業；四月至九月，週六與週日休息。此電話費用全免。有關更多資訊，請瀏覽 sfhp.org/zh/careplus-members。

- ❖ 本文件免費提供英語、中文（繁體）、西班牙語、越南語、俄語和他加祿語版本。
- ❖ 您可免費索取其他格式的本文件，如大號字體、盲文或音訊。致電 SFHP Care Plus 客戶服務部免費電話：1(833) 530-7327 (TTY: 711)。我們的營業時間為上午 8:00 至晚上 8:00，十月至翌年三月，每天營業；四月至九月，週六與週日休息。
- ❖ 您亦可提出長期請求，以索取另一種語言及/或替代格式的資料：
 - 您可以隨時要求以另一種語言及/或替代格式接收您的資料。我們將無限期保留您的偏好，或者保留至您再次要求更改偏好。如需以英語以外的語言及/或替代格式接收本文件，或如需更改首選語言及/或格式的長期要求，請致電 SFHP Care Plus 客戶服務部免費電話：1(833) 530-7327 (TTY: 711)。我們的營業時間為上午 8:00 至晚上 8:00，十月至翌年三月，每天營業；四月至九月，週六與週日休息。



如有疑問，請致電 1(833) 530-7327 (TTY: 711) 聯絡 SFHP Care Plus。我們的營業時間為上午 8:00 至晚上 8:00，十月至翌年三月，每天營業；四月至九月，週六與週日休息。此電話費用全免。有關更多資訊，請瀏覽 sfhp.org/zh/careplus-members。

B. 常見問題 (FAQ)

下表列出了常見問題。

常見問題	答案
甚麼是 Medi-Medi 計劃？	Medi-Medi Plan 是與 Medicare 和 Medi-Cal 訂立合約，以向參保人提供這兩個計劃之福利的健康計劃。該計劃服務的對象是 21 歲或以上人士。Medi-Medi Plan 是由醫生、醫院、藥房、長期服務和支援 (LTSS) 提供者及其他提供者組成的組織。此組織亦設有護理經理，協助您管理一切提供者、服務和支援。他們齊心協力，為您提供所需的護理。
參保 SFHP Care Plus 後，我將會享有現時 Medicare 和 Medi-Cal 的相同福利嗎？	透過 SFHP Care Plus，您將會享有 Medicare 和 Medi-Cal 所承保的大部分福利。您將與提供者團隊合作，他們將助您確定哪些服務最切合您的需求。這意味著根據您的需求以及醫生和護理團隊的評估，您現時享有的部分服務可能會有所改變。您亦可像現在一樣，直接透過州或郡機構享有健康計劃外的其他福利，例如居家支援服務 (IHSS)、專科精神健康和物質濫用障礙服務或者區域中心服務。 若您參保 SFHP Care Plus，您和您的護理團隊將會共同制定個人化護理計劃 (ICP)，以切合您的健康和支援需求，反映您的個人偏好和目標。 如果您正在使用 SFHP Care Plus 通常不承保的任何 Medicare D 部分藥物，您可取得臨時藥量，而我們將協助您過渡至另一種藥物，或者如屬醫療上必需，我們將協助您作出例外安排，讓 SFHP Care Plus 承保您的藥物。有關更多資訊，請致電本頁底部的電話號碼聯絡客戶服務部。
我可使用現時的同一位醫生嗎？ (下頁繼續)	可以，通常也會這樣安排。如果您的提供者（包括醫生、醫院、治療師、藥房和其他醫療保健提供者）與 SFHP Care Plus 合作，並與我們簽訂合約，您可繼續讓他們為您服務。 與我們簽訂協議的提供者，屬於「網絡內」提供者。網絡內提供者參與我們的計劃。這意味著他們接受我們計劃的會員，並提供我們計劃承保的服務。您必須使



如有疑問，請致電 1(833) 530-7327 (TTY: 711) 聯絡 SFHP Care Plus。我們的營業時間為上午 8:00 至晚上 8:00，十月至翌年三月，每天營業；四月至九月，週六與週日休息。此電話費用全免。有關更多資訊，請瀏覽 sfhp.org/zh/careplus-members。

常見問題	答案
我可使用現時的同一位醫生嗎？ (續上頁)	用 SFHP Care Plus 網絡內的提供者。如果您使用我們網絡以外的提供者或藥房，此計劃未必會支付這些服務或藥品的費用。 - 如果您需要緊急或急症護理或者服務區域外的透析服務，您可使用 SFHP Care Plus 計劃以外的提供者。 - 如果您目前正在接受 SFHP Care Plus 網絡以外之提供者的治療，或者已與 SFHP Care Plus 網絡外的提供者建立關係，請致電客戶服務部，以查詢能否與這些提供者保持關係，並要求持續護理。有關更多資訊，請參閱《會員手冊》第 1 章。 如需得知您的醫生是否屬於此計劃的網絡，請致電本頁底部的電話號碼以聯絡客戶服務部，或者前往此計劃的網站（網址：sfhp.org/zh/careplus-members）以細閱 SFHP Care Plus 的《醫療服務提供者與藥房名錄》。 如果您剛加入 SFHP Care Plus，我們將與您共同制定個人化護理計劃，以切合您的需求。
甚麼是 SFHP Care Plus 護理經理？	SFHP Care Plus 護理經理是您主要聯絡人之一。此人員會協助管理您的一切提供者和服務，並確保您獲享所需的服務。
甚麼是長期服務和支援 (LTSS)？	長期服務和支援 (LTSS) 專為那些需要協助才能完成日常任務（例如洗澡、如廁、穿衣服、煮飯和服藥）的人士而設。大部分此類服務都會在您的家中或社區提供，但也可在療養院或醫院提供。在某些情況下，郡或其他機構可能會提供這些服務，而您的護理經理或護理團隊將與該機構合作。
甚麼是多功能長者服務計劃 (MSSP)？	在健康計劃所提供之服務的範圍以外，MSSP 持續與您的醫療保健提供者在護理方面作出協調，並可協助您配對其他所需的社區服務與資源。此計劃可協助您獲享各項服務，以助您在家中獨立生活。
如果我需要某項服務，但 SFHP Care Plus 網絡中沒有提供者可提供該項服務，該怎麼辦？	大部分服務將由我們的網絡內提供者提供。如果您需要我們網絡內無法提供的服務，SFHP Care Plus 將會支付網絡外提供者的費用。



如有疑問，請致電 1(833) 530-7327 (TTY: 711) 聯絡 SFHP Care Plus。我們的營業時間為上午 8:00 至晚上 8:00，十月至翌年三月，每天營業；四月至九月，週六與週日休息。此電話費用全免。有關更多資訊，請瀏覽 sfhp.org/zh/careplus-members。

常見問題	答案
SFHP Care Plus 支援哪些服務區域？	此計劃的服務區域包括加州三藩市郡。您必須居住在此地區，才能加入此計劃。
甚麼是事先授權？	事先授權是指獲得 SFHP Care Plus 所核發的批准，讓您尋求我們網絡外的服務，或者在您取得服務之前，獲享我們網絡通常不承保的服務。如果您未取得事先授權，SFHP Care Plus 未必會承保該項服務、程序、產品或藥物。 如果您需要緊急或急症護理或者服務區域外的透析服務，您無需取得事先授權。SFHP Care Plus 可向您或您的提供者提供一份清單，列出在 SFHP Care Plus 提供該項服務之前，您必須向 SFHP Care Plus 取得事先授權的服務或程序。如果您不確定特定服務、程序、物品或藥物是否需要事先授權，請致電本頁底部的電話號碼，向客戶服務部求助。
甚麼是轉介？	轉介是指您必須先取得主診醫生 (PCP) 或護理團隊的批准，才可向 PCP 以外的其他提供者求診。轉介與事先授權不同。若您未取得 PCP 或護理團隊的轉介，SFHP Care Plus 未必會保障有關服務。在物色服務之前，請先與您的 PCP 商討，以確定您是否需要 PCP 或護理團隊的轉介。 如欲進一步瞭解您在哪些情況下，需要取得 PCP 或護理團隊的轉介，請參閱《會員手冊》第 3 章。
參保 SFHP Care Plus 後，我需要支付月費（亦稱為保費）嗎？	不需要。由於您享有 Medi-Cal，因此您無需為健康保險支付任何每月保費（包括 Medicare B 部分保費）。
作為 SFHP Care Plus 會員，我需要支付自付額嗎？	不需要。您無需支付 SFHP Care Plus 中的自付額。
作為 SFHP Care Plus 會員，我為醫療服務支付的墊付金額上限是多少？	SFHP Care Plus 中的醫療服務不設費用分攤，因此您每年的墊付金額將會為 \$0。



如有疑問，請致電 1(833) 530-7327 (TTY: 711) 聯絡 SFHP Care Plus。我們的營業時間為上午 8:00 至晚上 8:00，十月至翌年三月，每天營業；四月至九月，週六與週日休息。此電話費用全免。有關更多資訊，請瀏覽 sfhp.org/zh/careplus-members。

C. 承保服務清單

下表簡要概述了您可能需要的服務、費用以及福利規則。

健康需求或疑慮	您可能需要的服務	您的網絡內提供者 費用	限制、例外和福利資訊（福利規則）
您需要醫院護理	住院	\$0	在您的緊急情況穩定後，您必須獲得本計劃批准，才能在網絡外的醫院接受住院護理。 事先授權規則可能適用。 請聯絡計劃以瞭解詳情。
	醫生或外科醫生護理	\$0	事先授權規則可能適用。 請聯絡計劃以瞭解詳情。
	門診患者醫院服務，包括觀察	\$0	事先授權規則可能適用。 請聯絡計劃以瞭解詳情。
	門診手術中心 (ASC) 服務	\$0	事先授權規則可能適用。 請聯絡計劃以瞭解詳情。
您想要一名醫生 （下頁繼續）	治療受傷或生病的就診	\$0	事先授權規則可能適用。 請聯絡計劃以瞭解詳情。
	專科醫生護理	\$0	事先授權規則可能適用。 請聯絡計劃以瞭解詳情。



如有疑問，請致電 1(833) 530-7327 (TTY: 711) 聯絡 SFHP Care Plus。我們的營業時間為上午 8:00 至晚上 8:00，十月至翌年三月，每天營業；四月至九月，週六與週日休息。此電話費用全免。有關更多資訊，請瀏覽 sfhp.org/zh/careplus-members。

健康需求或疑慮	您可能需要的服務	您的網絡內提供者費用	限制、例外和福利資訊（福利規則）
您想要一名醫生 （續上頁）	健康檢查，例如體檢	\$0	我們的計劃承保年度健康檢查，以制定或更新您的護理計劃，協助預防疾病。我們每 12 個月為此支付一次費用。
	預防疾病的護理，例如流感疫苗和癌症篩檢	\$0	適用於 Original Medicare 或 Medi-Cal 承保的所有預防服務。
	「Medicare 迎新」（僅一次預防性就診）	\$0	我們承保一次「Medicare 迎新」預防性就診。就診內容包括： • 檢查您的健康狀況， • 關於您所需的預防服務（包括篩檢和注射）的教育和諮詢，以及 • 注意：我們僅在您享有 Medicare B 部分的首 12 個月內承保「Medicare 迎新」預防性就診。當您在預約時，請告知醫生辦公室您想預約「Medicare 迎新」預防性就診。
您需要急症護理 （下頁繼續）	急症室服務	\$0	如果您在網絡外醫院接受急症護理，並在病情穩定後需要住院護理，您必須轉至網絡內醫院，本計劃才會為該護理支付費用。僅當本計劃批准您的住院後，您才可在網絡外醫院繼續接受住院護理。 急症室服務亦享有網絡外承保，且無需事先授權。此計劃亦包括一項補充（額外）福利，在您離開服



如有疑問，請致電 1(833) 530-7327 (TTY: 711) 聯絡 SFHP Care Plus。我們的營業時間為上午 8:00 至晚上 8:00，十月至翌年三月，每天營業；四月至九月，週六與週日休息。此電話費用全免。有關更多資訊，請瀏覽 sfhp.org/zh/careplus-members。 10

健康需求或疑慮	您可能需要的服務	您的網絡內提供者費用	限制、例外和福利資訊（福利規則）
您需要急症護理 （續上頁）			務區域不多於 6 個月期間，提供全球急症/緊急保障。
	緊急護理	\$0	如果參保人需要緊急服務，而網絡提供者無法在 48 小時內提供有關服務，或者由於參保人的所在位置和病情性質，醫學上不適宜由網絡提供者提供護理，參保人可無需事先授權，以享有網絡外緊急護理服務保障。緊急服務是指因突發疾病、受傷或其他狀況，而必須迅速接受醫療處理，以防止參保人的健康嚴重惡化的服務。此計劃亦包括一項補充（額外）福利，在您離開服務區域不多於 6 個月期間，提供全球急症/緊急保障。
您需要醫學檢查	診斷放射學服務（例如 X 光檢查或其他造影服務，例如 CAT 掃描或 MRI）	\$0	事先授權規則可能適用。 請聯絡計劃以瞭解詳情。
	實驗室測試和診斷程序，例如血液檢查	\$0	事先授權規則可能適用。 請聯絡計劃以瞭解詳情。
您需要聽力/ 聽覺服務	聽力篩檢	\$0	聽力篩檢包括診斷及治療聽力和平衡問題的檢查。 此外，本計劃亦承保一次常規聽力檢查。
	助聽器	\$0	補充福利： 本計劃承保驗配及評估助聽器，且每年最高承保 \$2,000，用於購買 1 至 2 個處方助聽器。如款項超出此限額，需由您自行承擔。



如有疑問，請致電 1(833) 530-7327 (TTY: 711) 聯絡 SFHP Care Plus。我們的營業時間為上午 8:00 至晚上 8:00，十月至翌年三月，每天營業；四月至九月，週六與週日休息。此電話費用全免。有關更多資訊，請瀏覽 sfhp.org/zh/careplus-members。 11

健康需求或疑慮	您可能需要的服務	您的網絡內提供者費用	限制、例外和福利資訊（福利規則）
您需要牙科護理	牙科檢查和預防保健	\$0	由 Medi-Cal Dental 承保。如有 Medi-Cal Dental 不承保的牙科服務，本計劃亦會承保。有關更多資訊，請參閱下文的「附加服務」和《會員手冊》第 4 章。 事先授權規則可能適用。 如需 Medi-Cal Dental 承保服務的完整清單，請致電 1(800) 322-6384 (TTY 1(800) 735-2922) 或瀏覽 smilecalifornia.org。這些資源亦可助您找到 Medi-Cal Dental 提供者，並提出申訴或投訴。
	修復性和緊急牙科護理	\$0	Medi-Cal 承保牙科修復和緊急牙科護理。 如需 Medi-Cal Dental 承保服務的完整清單，請致電 1(800) 322-6384 (TTY 1(800) 735-2922) 或瀏覽 smilecalifornia.org。
您需要眼科護理 (下頁繼續)	眼科檢查	\$0	醫療上必需的眼科檢查，以診斷及治療眼部疾病和身體狀況（包括每年青光眼篩檢）。 補充福利： 此計劃每個曆年承保一 (1) 次常規眼科檢查。
	眼鏡或隱形眼鏡	\$0	白內障手術後，一 (1) 副 Medicare 承保的眼鏡（鏡片連鏡架）或隱形眼鏡。



如有疑問，請致電 1(833) 530-7327 (TTY: 711) 聯絡 SFHP Care Plus。我們的營業時間為上午 8:00 至晚上 8:00，十月至翌年三月，每天營業；四月至九月，週六與週日休息。此電話費用全免。有關更多資訊，請瀏覽 sfhp.org/zh/careplus-members。 12

健康需求或疑慮	您可能需要的服務	您的網絡內提供者 費用	限制、例外和福利資訊（福利規則）
您需要眼科護理 （續上頁）			補充福利： 此計劃每個曆年最高承保 \$300，用於購買 — (1) 副眼鏡（鏡片或鏡架）或隱形眼鏡（包括升級項目）。
您需要精神健康服務	精神健康服務	\$0	門診精神健康或行為健康服務均獲承保。有關更多資訊，請參閱《會員手冊》第 4 章。 如果您符合條件獲享專業精神健康服務，便可透過所屬郡的精神健康計劃 (MHP)，享有 Medi-Cal 專科精神健康服務。Medi-Cal 專科精神健康服務由 San Francisco Specialty Mental Health Services (SMHS) 提供。您可每星期 7 天，每天 24 小時隨時聯絡 SMHS，電話：1(888) 246-3333。
	針對需要精神健康服務的人士，提供住院及門診治療和社區服務	\$0	如對行為健康有任何疑問，請致電本頁底部的電話號碼聯絡 SFHP Care Plus 客戶服務部。 如果您符合條件獲享專業精神健康服務，便可透過所屬郡的精神健康計劃 (MHP)，享有 Medi-Cal 專科精神健康服務。Medi-Cal 專科精神健康服務由 San Francisco Specialty Mental Health Services (SMHS) 提供。您可每星期 7 天，每天 24 小時隨時聯絡 SMHS，電話：1(888) 246-3333。
您需要物質濫用障礙服務 （下頁繼續）	物質濫用障礙服務	\$0	藥物濫用服務包括： - 篩檢、評估、短期干預和轉介治療 (SABIRT) - 鴉片類藥物治療計劃 (OTP) 服務



如有疑問，請致電 1(833) 530-7327 (TTY: 711) 聯絡 SFHP Care Plus。我們的營業時間為上午 8:00 至晚上 8:00，十月至翌年三月，每天營業；四月至九月，週六與週日休息。此電話費用全免。有關更多資訊，請瀏覽 sfhp.org/zh/careplus-members。 13

健康需求或疑慮	您可能需要的服務	您的網絡內提供者 費用	限制、例外和福利資訊（福利規則）
您需要物質濫用障礙服務 (續上頁)			如對行為健康有任何疑問，請致電本頁底部的電話號碼聯絡 SFHP Care Plus 客戶服務部。 如果您符合條件獲享專業精神健康服務，便可透過所屬郡的精神健康計劃 (MHP)，享有 Medi-Cal 專科精神健康服務。Medi-Cal 專科精神健康服務由 San Francisco Specialty Mental Health Services (SMHS) 提供。您可每星期 7 天，每天 24 小時隨時聯絡 SMHS，電話：1(888) 246-3333。
您需要一處居所，來與幫助您的人同住	專業護理	\$0	事先授權規則適用。 您最多可享有 100 天專業護理。如果您在 100 天後仍需要專業護理，SFHP Care Plus 可能會繼續承保。如果您連續 60 天未有接受專業護理，您的 100 天福利將會重新計算。 聯絡計劃瞭解更多詳情。
	護理之家護理	\$0	事先授權規則可能適用。 請聯絡計劃以瞭解詳情。
	成人寄養護理及團體成人寄養護理	\$0	事先授權規則可能適用。 請聯絡計劃以瞭解詳情。
中風或意外後您需要治療	職業、物理或言語治療	\$0	當您在醫院和專業護理機構時，門診環境承保醫療上必需的物理治療、職業治療以及語言和語言病理學服務。



如有疑問，請致電 1(833) 530-7327 (TTY: 711) 聯絡 SFHP Care Plus。我們的營業時間為上午 8:00 至晚上 8:00，十月至翌年三月，每天營業；四月至九月，週六與週日休息。此電話費用全免。有關更多資訊，請瀏覽 sfhp.org/zh/careplus-members。 14

健康需求或疑慮	您可能需要的服務	您的網絡內提供者 費用	限制、例外和福利資訊（福利規則）
您需要協助才能獲得健康服務	救護車服務	\$0	網絡內和網絡外的緊急救護車服務無需事先授權。 如為非緊急救護車服務，事先授權規則可能適用。
	緊急交通服務	\$0	網絡內和網絡外的緊急交通服務無需事先授權。
	前往醫療預約及接受醫療服務的交通	\$0	視乎您的情況，您可能符合資格享用非緊急醫療交通服務。這些交通服務並非緊急情況專用，費用全免。 事先授權規則可能適用。請聯絡計劃以瞭解詳情。
您需要藥物來治療疾病或身體狀況 （下頁繼續）	Medicare B 部分藥物	\$0	B 部分藥物包括您的醫生在辦公室提供的藥物、部分口服抗癌藥物，以及部分與特定醫療設備一起使用的藥物。有關這些藥物的更多資訊，請細閱《會員手冊》。 事先授權規則可能適用。請聯絡計劃以瞭解詳情。
	Medicare D 部分藥物	\$0	承保藥物類型可能設有限制。有關更多資訊，請參閱 SFHP Care Plus 的《承保藥物清單》（《藥物清單》）。 關於您為疫苗所支付之費用的重要資訊 — 部分疫苗屬於醫療福利，會由 Medicare B 部分承保。其他疫苗則屬於 Medicare D 部分藥物。這些疫苗載於該計劃的《承保藥物清單》（《藥物清單》）內。本計劃承保大部分成人 D 部分疫苗，費用全免。 網絡零售店和上門送貨藥房均提供延長日藥量。 您可於網絡零售店和上門送貨藥房取得藥物。



如有疑問，請致電 1(833) 530-7327 (TTY: 711) 聯絡 SFHP Care Plus。我們的營業時間為上午 8:00 至晚上 8:00，十月至翌年三月，每天營業；四月至九月，週六與週日休息。此電話費用全免。有關更多資訊，請瀏覽 sfhp.org/zh/careplus-members。

健康需求或疑慮	您可能需要的服務	您的網絡內提供者費用	限制、例外和福利資訊（福利規則）
您需要藥物來治療疾病或身體狀況 （續上頁）	第 1 級：首選仿製藥（包括首選仿製藥）。	\$0	承保藥物類型可能設有限制。有關更多資訊，請參閱 SFHP Care Plus 的《承保藥物清單》（《藥物清單》）。 網絡零售店、郵寄訂購和上門送貨藥房服務站均提供延長日藥量。部分此層級的藥物不設延長日藥量。有關更多資訊，請聯絡該計劃。
	第 2 級：仿製藥（包括仿製藥）	\$0	
	第 3 級：首選品牌藥（包括首選品牌藥和部分仿製藥）	\$0	
	第 4 級：非首選藥物（包括非首選品牌藥和部分仿製藥）	\$0	
	第 5 級：專科藥物（包括價格高昂的品牌藥和仿製藥，這些藥物可能需要特殊處理和/或密切監察）	\$0	承保藥物類型可能設有限制。有關更多資訊，請參閱 SFHP Care Plus 的《承保藥物清單》（《藥物清單》）。 承保藥物類型可能設有限制。有關更多資訊，請參閱 SFHP Care Plus 的《承保藥物清單》（《藥物清單》）。 網絡零售店、郵寄訂購和上門送貨藥房服務站均提供延長日藥量。部分此層級的藥物不設延長日藥量。有關更多資訊，請聯絡該計劃。
	第 6 級：精選護理藥物（包括用於治療常見慢性病的首選仿製藥）	\$0	
	非處方藥 (OTC)	\$0	承保藥物類型可能設有限制。有關更多資訊，請參閱 SFHP Care Plus 的《承保藥物清單》（《藥物清單》）。 您將收到 \$90 的津貼，此津貼每月會預先增值至您的 SFHP Care Plus Flex Card。這筆款項可用來購買特定的非處方健康及保健產品，例如咳嗽感冒藥、維他命、止痛藥和繃帶。您可使



如有疑問，請致電 1(833) 530-7327 (TTY: 711) 聯絡 SFHP Care Plus。我們的營業時間為上午 8:00 至晚上 8:00，十月至翌年三月，每天營業；四月至九月，週六與週日休息。此電話費用全免。有關更多資訊，請瀏覽 sfhp.org/zh/careplus-members。 16

健康需求或疑慮	您可能需要的服務	您的網絡內提供者 費用	限制、例外和福利資訊（福利規則）
您需要藥物來治療疾病或身體狀況 （續上頁）			用 SFHP Care Plus Flex Card，以郵寄方式購買我們 OTC 目錄中列出的合資格產品。您亦可使用 SFHP Care Plus Flex Card，於指定零售點購買 OTC 健康及保健產品。每月未使用的津貼餘額，將不會結轉至下一個月。 如果您符合慢性病患者特別補充福利 (SSBCI) 計劃的資格，您可使用此筆每月 OTC 津貼，向特定提供者購買以下產品或支付以下費用： - 健康食品/日常食品：例如新鮮水果、蔬菜、急凍食品、肉類、海鮮、營養奶昔、飲用水、乳製品和穀物 - 公用事業帳單：例如電費、暖氣費、有線電視費、衛星電視費、電訊服務、電腦網絡/資訊服務費和水費
您需要康復協助， 或者有特殊健康需求	復健服務	\$0	承保的服務包括物理治療、職業治療和語言治療。 門診復健服務會於各種門診環境中提供，例如醫院門診部、獨立治療師辦公室和綜合門診復健設施 (CORF)。
	居家護理醫療設備	\$0	事先授權規則可能適用。 請聯絡計劃以瞭解詳情。
	透析服務	\$0	接受網絡內透析服務，無需事先授權。網絡外透析服務必須取得事先授權。



如有疑問，請致電 1(833) 530-7327 (TTY: 711) 聯絡 SFHP Care Plus。我們的營業時間為上午 8:00 至晚上 8:00，十月至翌年三月，每天營業；四月至九月，週六與週日休息。此電話費用全免。有關更多資訊，請瀏覽 sfhp.org/zh/careplus-members。 17

健康需求或疑慮	您可能需要的服務	您的網絡內提供者 費用	限制、例外和福利資訊（福利規則）
您需要足部保健	足科醫療服務	\$0	事先授權規則可能適用。 請聯絡計劃以瞭解詳情。
	矯正設備	\$0	事先授權規則可能適用。 請聯絡計劃以瞭解詳情。
您需要耐用醫療設備 (DME) 注意：這不是完整的 DME 承保清單。如需 完整清單，請聯絡客 戶服務部或參閱《會 員手冊》第 4 章。	輪椅、拐杖和助行器	\$0	事先授權規則可能適用。 請聯絡計劃以瞭解詳情。
	霧化器	\$0	事先授權規則可能適用。 請聯絡計劃以瞭解詳情。
	氧氣設備和用品	\$0	事先授權規則可能適用。 請聯絡計劃以瞭解詳情。
您在居家生活方面需 要協助 (下頁繼續)	居家醫護服務	\$0	事先授權規則可能適用。 請聯絡計劃以瞭解詳情。
	居家服務，例如清潔或家事服務，或 家居改造，例如扶手	\$0	如需更多資訊，請聯絡 San Francisco County Human Services Agency In-Home Support Services (IHSS)，電話：1(415) 355-6700 (TTY 1(833) 342-5388)。 如果您需要協助，或者想瞭解您可獲享哪些社區支 援，請致電本頁底部的電話號碼聯絡 SFHP



如有疑問，請致電 1(833) 530-7327 (TTY: 711) 聯絡 SFHP Care Plus。我們的營業時間為上午 8:00 至晚上 8:00，十月至翌年三月，每天營業；四月至九月，週六與週日休息。此電話費用全免。有關更多資訊，請瀏覽 sfhp.org/zh/careplus-members。 18

健康需求或疑慮	您可能需要的服務	您的網絡內提供者 費用	限制、例外和福利資訊（福利規則）
您在居家生活方面需要協助 (續上頁)			Care Plus 客戶服務部，或者致電您的醫療保健提供者。
	Adult day health、Community Based Adult Services (CBAS) 或其他支援服務	\$0	如需成人日間保健或 CBAS 服務，請致電會員 ID 卡上的電話號碼聯絡 SFHP Care Plus 護理經理。他們將與您共同合作，以滿足您的需求。
	日間康復服務	\$0	如需協助或想瞭解您可獲享哪些社區支援，請致電本頁底部的電話號碼聯絡 SFHP 客戶服務部，或者致電您的醫療保健提供者。
	協助您獨立生活的服務（居家醫療保健服務或個人護理員服務）	\$0	如需更多資訊，請聯絡 San Francisco County Human Services Agency In-Home Support Services (IHSS)，電話：1(415) 355-6700 (TTY 1(833) 342-5388)。
附加服務 (下頁繼續)	針灸	\$0	此計劃承保醫療上必需的針灸服務。有關更多資訊，請參閱《會員手冊》第 4 章。 補充福利： 此計劃每年最多承保 24 次針灸就診，用於以下治療： - 針灸評估與管理， - 針灸和指壓， - 用於治療疼痛綜合症、肌肉骨骼疾病及噁心且 CMS 規定福利未有承保的治療方式及治療程序 福利透過 American Specialty Health Plans of California, Inc. (ASH Plans) 的網絡提供者提供。



如有疑問，請致電 1(833) 530-7327 (TTY: 711) 聯絡 SFHP Care Plus。我們的營業時間為上午 8:00 至晚上 8:00，十月至翌年三月，每天營業；四月至九月，週六與週日休息。此電話費用全免。有關更多資訊，請瀏覽 sfhp.org/zh/careplus-members。 19

健康需求或疑慮	您可能需要的服務	您的網絡內提供者 費用	限制、例外和福利資訊（福利規則）
附加服務 (續上頁)			如需更多資訊或物色有參與 ASH 計劃的提供者，請致電 SFHP Care Plus 客戶服務部或瀏覽 sfhp.org/zh/careplus-members 。 事先授權規則可能適用。
	脊椎按摩服務	\$0	本計劃會支付調整脊椎以矯正脊椎排列的費用。 補充福利： 本計劃每年最多可承保 12 次常規脊椎按摩護理就診，用於： • 評估及管理的補充承保 • X 光檢查 • 脊椎按摩推拿治療 • 治療方式與治療程序 • 脊椎和四肢肌肉骨骼疾病的物理復健 福利透過 American Specialty Health Plans of California, Inc. (ASH Plans) 的網絡提供者提供。 如需更多資訊或物色有參與 ASH 計劃的提供者，請致電 SFHP Care Plus 客戶服務部或瀏覽 sfhp.org/zh/careplus-members 。
	糖尿病用品和服務	\$0	事先授權規則可能適用。 請聯絡計劃以瞭解詳情。
	義肢服務	\$0	事先授權規則可能適用。 請聯絡計劃以瞭解詳情。



如有疑問，請致電 1(833) 530-7327 (TTY: 711) 聯絡 SFHP Care Plus。我們的營業時間為上午 8:00 至晚上 8:00，十月至翌年三月，每天營業；四月至九月，週六與週日休息。此電話費用全免。有關更多資訊，請瀏覽 sfhp.org/zh/careplus-members。

健康需求或疑慮	您可能需要的服務	您的網絡內提供者費用	限制、例外和福利資訊（福利規則）
附加服務 (續上頁)	放射療法	\$0	事先授權規則可能適用。 請聯絡計劃以瞭解詳情。
	協助管理疾病的服務	\$0	事先授權規則可能適用。 請聯絡計劃以瞭解詳情。
	加州綜合護理管理 (CICM)	\$0	SFHP Care Plus 護理管理著重： • 健康計劃與社區組織 (CBO) 之間的合作 • 指派健康計劃和 CBO 的護理經理，以共同合作 • 提供扎根於社區的全面護理，滿足醫療與社會需求 CICM 的服務對象： • 無家可歸的人 • 患有嚴重精神疾病或藥物使用障礙的人 • 從監獄或療養院過渡的個人 • 面臨差異風險的懷孕或產後個體 • 患有癡呆症或有長期護理風險的人 符合 CICM 條件的 SFHP Care Plus 會員將被轉介至 CICM 提供者，以獲享合適的服務，這些服務將由其 SFHP Care Plus 護理經理予以協調。

上述福利摘要僅供參考，並非完整的福利清單。如需完整福利清單和更多資訊，請細閱 SFHP Care Plus 《會員手冊》。如果您沒有《會員手冊》，請致電本頁底部的電話號碼，向 SFHP Care Plus 客戶服務部索取。如有疑問，您亦可致電客戶服務部或瀏覽 sfhp.org/zh/careplus-members。



如有疑問，請致電 1(833) 530-7327 (TTY: 711) 聯絡 SFHP Care Plus。我們的營業時間為上午 8:00 至晚上 8:00，十月至翌年三月，每天營業；四月至九月，週六與週日休息。此電話費用全免。有關更多資訊，請瀏覽 sfhp.org/zh/careplus-members。

D. SFHP Care Plus 以外的承保福利

您可享受部分 SFHP Care Plus 未有承保，但 Medicare、Medi-Cal 或者州或郡機構承保的服務。這不是完整清單。請致電本頁底部的電話號碼聯絡客戶服務部，以瞭解這些服務。

Medicare、Medi-Cal 或州機構承保的其他服務	費用
輔助生活豁免 (ALW) 輔助生活豁免 (ALW) 是一項 Home and Community-Based Service (HCBS) 豁免，專為符合全範圍 Medi-Cal 資格的受益人設立，不設費用分攤，此類受益人必須需要護理機構級別的護理，並有意居於住宅護理環境，或者公共資助的長者及/或殘障人士住屋。 ALW 參與者必須符合下列資格條件，方能合資格享有服務： • 年滿 21 歲； • 符合全範圍 Medi-Cal 資格，且費用分攤為零； • 與居於護理機構並接受護理的 Medi-Cal 受資助居民比較，具有相等的護理需求； • 願意居住在輔助生活環境，而非居於護理機構中； • 能夠安全地居住在輔助生活設施或公共補貼住房； • 願意居於下列提供 ALW 服務之郡的輔助生活環境中：Alameda、Contra Costa、Fresno、Kern、Los Angeles、Orange、Riverside、Sacramento、San Bernardino、San Diego、San Francisco、San Joaquin、San Mateo、Santa Clara 和 Sonoma 郡。	\$0 ALW 參與者必須有足夠資金來支付食宿費用，並保留部分資金以應付個人和雜項開支。在確定資格期間，需受院舍及配偶防貧困規則限制。



如有疑問，請致電 1(833) 530-7327 (TTY: 711) 聯絡 SFHP Care Plus。我們的營業時間為上午 8:00 至晚上 8:00，十月至翌年三月，每天營業；四月至九月，週六與週日休息。此電話費用全免。有關更多資訊，請瀏覽 sfhp.org/zh/careplus-members。 22

Medicare、Medi-Cal 或州機構承保的其他服務	費用
加州社區過渡 (CCT) 計劃	\$0 您可透過任何為您所屬郡提供服務的 CCT 領導組織，獲享過渡協調服務。您可前往 Department of Health Care Services 網站（網址：www.dhcs.ca.gov/services/long-term-care-alternatives-home-and-community-based-service-options/california-community-transitions-cct），以查閱 CCT 領導組織及其服務之郡的清單。
特定牙科服務 - 您可前往 www.dental.dhcs.ca.gov/Contact_Us/DMC_Member_Contact_Information/DMCMemberContactInformation，以查閱牙科管理式護理 (Dental MC) 會員聯絡資料。 - 如需瞭解 Medi-Cal Dental 收費服務，請致電 1-800-322-6384 聯絡 Medi-Cal Dental，或者瀏覽網站（網址：smilecalifornia.org 或 sonriecalifornia.org）。	\$0
特定臨終關懷服務不在 SFHP Care Plus 承保範圍內	\$0 如欲進一步瞭解在您接受臨終關懷服務期間、我們所支付的費用，請參閱《會員手冊》第 4 章。
Multipurpose Senior Services Program (MSSP)	\$0 有關更多資訊，請致電 1(415) 355-3502 聯絡 San Francisco Department of Aging & Adult Services Area Agency on Aging 或瀏覽 aging.ca.gov。



如有疑問，請致電 1(833) 530-7327 (TTY: 711) 聯絡 SFHP Care Plus。我們的營業時間為上午 8:00 至晚上 8:00，十月至翌年三月，每天營業；四月至九月，週六與週日休息。此電話費用全免。有關更多資訊，請瀏覽 sfhp.org/zh/careplus-members。

Medicare、Medi-Cal 或州機構承保的其他服務	費用
居家支援服務 (IHSS) IHSS 計劃將協助支付您所接受之服務的費用，讓您可安全地居住在自己的家中。您必須年滿 65 歲，或者為殘疾或失明人士，方符合資格。殘疾兒童亦可能合資格享有 IHSS。IHSS 屬於家庭外護理（例如療養院、寄宿護理機構等）的替代方案。	\$0
心理社會康復	\$0
針對式病例管理	\$0
專科精神健康與物質濫用障礙服務	有關費用的資訊，請聯絡 San Francisco Specialty Mental Health Services (SMHS)。您可每星期 7 天，每天 24 小時隨時聯絡 SMHS，電話：1(888) 246-3333。
療養院食宿	\$0



如有疑問，請致電 1(833) 530-7327 (TTY: 711) 聯絡 SFHP Care Plus。我們的營業時間為上午 8:00 至晚上 8:00，十月至翌年三月，每天營業；四月至九月，週六與週日休息。此電話費用全免。有關更多資訊，請瀏覽 sfhp.org/zh/careplus-members。 24

E. SFHP Care Plus、Medicare 和 Medi-Cal 不承保的服務

這不是完整清單。如需了解其他未獲承保的服務，請致電本頁底部的電話號碼聯絡客戶服務部。

- 醫院內的私人房間（醫療上必需的除外）。
- 整容手術或其他美容程序（因意外受傷而有需要，或者為改善身體形態異常的部位除外）。但我們會支付乳房切除術後乳房重建的費用，以及另一側乳房的配對治療費用。
- 在美國及其領土以外獲得的藥物。
- 選擇性或自願性的增強程序或服務（包括減肥、頭髮生長、性功能、運動表現、美容目的、抗衰老和心理表現），醫療上必需的除外。
- 實驗性醫療和外科治療、產品和藥物（經 Medicare 和 Medicare 批准的臨床研究或本計劃承保的項目除外）。有關臨床研究的更多資訊，請參閱《會員手冊》第 3 章。實驗性治療和產品，是指未獲醫學界普遍接受的治療和產品。
- 您的直系親屬或家庭成員收取的費用。
- 在家中提供全天護理。
- 自然療法服務（使用自然療法或替代療法）。
- 矯形鞋（除非鞋履是腿部支架的一部分，並且包含在支架費用中，或者鞋履專為患有糖尿病足病的人士而設）。
- 救護員服務是由救護員在現場提供的緊急醫療救治。有關承保範圍的資訊，請致電您的市政廳查詢。
- 醫院或療養院房間內的個人物品，例如電話或電視機。
- 法律上未獲承保的處方藥及非處方藥。根據法律規定，下列藥物類型未獲 SFHP Care Plus、Medicare 或 Medi-Cal 承保：
 - 用於改善生育能力的藥物
 - 用於緩解咳嗽或感冒症狀的藥物
 - 用於美容或促進毛髮生長的藥物
 - 處方維生素和礦物質產品，產前維生素和氟化物製劑除外



如有疑問，請致電 1(833) 530-7327 (TTY: 711) 聯絡 SFHP Care Plus。我們的營業時間為上午 8:00 至晚上 8:00，十月至翌年三月，每天營業；四月至九月，週六與週日休息。此電話費用全免。有關更多資訊，請瀏覽 sfhp.org/zh/careplus-members。

- 用於治療性功能或勃起功能障礙的藥物
- 用於治療厭食症、體重減輕或增加的藥物
- 某間公司生產的門診藥物，而該公司規定您必須僅接受他們提供的檢查或服務
- 私人護理師。
- 逆轉絕育手術與非處方避孕用品。
- 常規足部保健，《會員手冊》第 4 章 D 部分福利圖表，「足科服務」中所述的保健除外。
- 為退伍軍人事務部 (VA) 設施中的退伍軍人提供的服務。如果退伍軍人在 VA 醫院接受緊急服務，且 VA 的費用分攤高於計劃要求的費用分攤，我們將向退伍軍人退還差額。
- 病態肥胖的手術治療（醫療上必需的治療除外），並由 Medicare 支付費用。
- 其他被認為不合理且醫療上不必需的服務。



F. 您作為計劃會員的權利

作為 SFHP Care Plus 會員，您擁有特定的權利。您可以行使這些權利，而不會受到懲罰。您也可以使用這些權利，而不會失去您的醫療保健服務。我們每年至少會告訴您一次您的權利。有關您的權利的更多資訊，請閱讀《會員手冊》。您的權利包括但不限於下列各項：

- 您有權得到尊重、公平及有尊嚴的對待。當中包括以下權利：
 - 獲享受保服務，而無需顧慮您的醫療狀況、健康狀況、曾否接受醫療服務、索償記錄、病歷、殘疾（包括精神障礙）、婚姻狀況、年齡、性別、性取向、國籍、種族、膚色、宗教、信仰或有否接受公共援助
 - 免費取得其他語言和格式的資訊（例如大字型、點字或音訊）
 - 不受任何形式的身體束縛或隔離
- 您有權取得關於您醫療保健的資訊。當中包括治療和治療選擇的資訊。該資訊應該採用您能夠理解的語言和格式。當中包括取得以下資訊的權利：
 - 我們所承保服務的描述
 - 獲得服務的方法
 - 您承擔的服務費用
 - 醫療保健提供者的名稱
- 您有權對您的護理作出決定（包括拒絕治療）。當中包括以下權利：
 - 選擇主診醫生 (PCP)，並在一年內的任何時間更換 PCP
 - 無需轉診即可獲得女性醫療保健提供者的服務
 - 快速獲得承保服務和藥物
 - 瞭解所有治療方案，無論其費用多少或是否在承保範圍內
 - 拒絕治療，即使您的醫療保健提供者建議不要這樣做
 - 停止服藥，即使您的醫療保健提供者建議不要這樣做
 - 尋求第二醫療意見。SFHP Care Plus 將支付您的第二醫療意見費用
 - 透過預立指示，表明您的醫療保健意願



如有疑問，請致電 1(833) 530-7327 (TTY: 711) 聯絡 SFHP Care Plus。我們的營業時間為上午 8:00 至晚上 8:00，十月至翌年三月，每天營業；四月至九月，週六與週日休息。此電話費用全免。有關更多資訊，請瀏覽 sfhp.org/zh/careplus-members。 27

- 您有權在不受任何溝通或實體障礙影響的情況下，及時獲享護理。當中包括以下權利：
 - 及時接受醫療護理
 - 進出醫療保健提供者的辦公室。根據《美國殘疾人法案》，這意味著殘疾人士可享用無障礙通道
 - 聘請口譯員，協助您與醫療保健提供者和健康計劃溝通
- 您有權在需要時尋求急症和緊急護理。這意味著您有權：
 - 在緊急情況下，無需事先授權，便可獲享緊急服務
 - 必要時，請使用網絡外的緊急或急症護理提供者
- 您享有保密與私隱的權利。當中包括以下權利：
 - 以您能夠理解的方式，索取並收到您的醫療記錄副本，並要求更改或修正您的記錄
 - 要求對您的個人健康資訊保密
- 對於被拒絕、延遲或修改的服務，您有權提出投訴或上訴，請參閱下方 **G** 部分。當中包括以下權利：
 - 對我們或我們的提供者提出投訴或申訴
 - 就我們或我們的提供者做出的某些決定提出上訴
 - 向 California Department of Managed Health Care (DMHC) 提出投訴，可透過免費電話 (1-888-466-2219)，聽力和言語障礙人士可使用 TDD 專線 (1-877-688-9891)。您可於 DMHC 網站 (www.dmhc.ca.gov) 取得投訴表格、獨立醫療審查 (IMR) 申請表和指引。
 - 要求 DMHC 對 Medi-Cal 屬於醫療性質的服務或物品進行 IMR
 - 要求舉行州聽證會
 - 瞭解服務被拒絕的詳細原因，並索取用於做出決定的所有資訊的免費副本

如欲進一步了解您的權利，請細閱《會員手冊》。如有疑問，請致電本頁底部的電話號碼聯絡 SFHP Care Plus 客戶服務部。

若您同時享有 Medicare 和 Medi-Cal，您亦可致電特別申訴專員，電話：1-855-501-3077（服務時間為週一至週五早上 9:00 至下午 5:00，或者致電 Medi-Cal Office of the Ombudsman，電話：1-888-452-8609（服務時間為週一至週五早上 8:00 至下午 5:00））。



如有疑問，請致電 1(833) 530-7327 (TTY: 711) 聯絡 SFHP Care Plus。我們的營業時間為上午 8:00 至晚上 8:00，十月至翌年三月，每天營業；四月至九月，週六與週日休息。此電話費用全免。有關更多資訊，請瀏覽 sfhp.org/zh/careplus-members。 28

G. 如何就被拒絕、延誤或經修改的服務提出投訴或上訴

如果您想提出投訴，或者認為 SFHP Care Plus 不當地拒絕、延遲或修改服務，請致電本頁底部的電話號碼聯絡客戶服務部。您亦可向 SFHP Care Plus 提出書面投訴，地址：Grievance Coordinator, P.O. Box 194247, San Francisco, CA 94119-4247。您可就我們的決定提出上訴。

如對投訴和上訴有任何疑問，請細閱《會員手冊》第 9 章。您亦可致電本頁底部的電話號碼聯絡 SFHP Care Plus 客戶服務部。

您可透過六 (6) 種方式提出申訴、上訴或投訴。

1. 網上方式：前往 sfhp.org/zh/careplus-members
2. 致電 SFHP Care Plus 客戶服務部免費電話：1(833) 530-7327 (TTY: 711)。我們的營業時間為上午 8:00 至晚上 8:00，十月至翌年三月，每天營業；四月至九月，週六與週日休息。
3. 您亦可親身提出申訴。我們的服務中心地址為 550 Kearny Street, Lower Level, San Francisco, CA 94108。營業時間為週二及週四早上 8:30 至下午 5:00；週三早上 8:30 至下午 4:00（每月第 3 個週三下午 3:00 起暫停服務）。
4. 以書面形式向 SFHP Care Plus 提出申訴，地址：
Grievance Coordinator, P.O. Box 194247, San Francisco, CA 94119-4247。
5. 您亦可直接透過您醫生的辦公室提出申訴。醫生或其他第三方需要徵得您的同意，才可代表您提出申訴和上訴。如果他們代表您提出申訴或上訴，請提供者或第三方致電 SFHP Care Plus 客戶服務部免費電話：1(833) 530-7327 (TTY: 711)。我們的營業時間為上午 8:00 至晚上 8:00，十月至翌年三月，每天營業；四月至九月，週六與週日休息。
6. 如需投訴、申訴和上訴，您亦可透過以下方式，使用 Department of Managed Health Care 的獨立醫療審查 (IMR) 及投訴流程：

電話：1-888-466-2219

TTY：1-877-688-9891

網上：<https://www.dmhca.ca.gov>



如有疑問，請致電 1(833) 530-7327 (TTY: 711) 聯絡 SFHP Care Plus。我們的營業時間為上午 8:00 至晚上 8:00，十月至翌年三月，每天營業；四月至九月，週六與週日休息。此電話費用全免。有關更多資訊，請瀏覽 sfhp.org/zh/careplus-members。 29

California Department of Managed Health Care 的協助

California Department of Managed Health Care 負責監管健康護理服務計劃。如果您想對健康計劃提出申訴，您應在聯絡該部門之前，首先致電 **1(833) 530-7327** 聯絡您的健康計劃，並使用健康計劃的投訴程序。利用此申訴程序，不會禁止您可享有的任何潛在合法權利或補救措施。如果您需要協助處理涉及緊急情況的申訴、您的健康計劃未能圓滿解決的申訴，或超過 30 天仍未獲解決的申訴，您可以致電該部門尋求協助。您亦可能符合資格申請獨立醫療審查 (IMR)。如果您符合 IMR 的資格，IMR 程序將會就健康計劃所作出的醫療決定，以公正獨立的方式作出審查，這些醫療決定包括：有關擬議服務或治療是否具有醫療必要性的決定、有關屬於實驗性或研究性質治療的承保決定；以及有關急症或緊急醫療服務的付款爭議。此部門亦設有免費電話號碼 **1-888-466-2219**，並為聽障及語言障礙人士提供 TDD 專線 **1-877-688-9891**。您可前往此部門的網站（網址：www.dmhca.ca.gov），以取得網上投訴表格、IMR 申請表和指引。



如有疑問，請致電 1(833) 530-7327 (TTY: 711) 聯絡 SFHP Care Plus。我們的營業時間為上午 8:00 至晚上 8:00，十月至翌年三月，每天營業；四月至九月，週六與週日休息。此電話費用全免。有關更多資訊，請瀏覽 sfhp.org/zh/careplus-members。 30

H. 若您懷疑遇到詐騙，該怎麼辦

提供服務的醫療保健專業人員和組織，大部分都會誠實行事。不幸的是，有些人可能不誠實。

如果您認為醫生、醫院或其他藥房行為不當，請聯絡我們。

- 請致電 SFHP Care Plus 客戶服務部。請使用本頁底部的電話號碼。
- 您亦可致電 1-800-541-5555 聯絡 Medi-Cal 客戶服務中心。TTY 使用者可致電 1-800-430-7077。
- 您亦可致電 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) 聯絡 Medicare。TTY 使用者可致電 1-877-486-2048。
您可免費致電這些電話號碼。



如有疑問，請致電 1(833) 530-7327 (TTY: 711) 聯絡 SFHP Care Plus。我們的營業時間為上午 8:00 至晚上 8:00，十月至翌年三月，每天營業；四月至九月，週六與週日休息。此電話費用全免。有關更多資訊，請瀏覽 sfhp.org/zh/careplus-members。



Medicare + Medi-Cal，讓您輕鬆便利。

sfhp.org/zh/careplus-members

如有一般疑問，或者對本計劃、服務、服務區域、計費或會員 ID 卡有任何疑問，請致電 SFHP Care Plus 客戶服務部：

1(833) 530-7327

致電此電話號碼費用全免。我們的營業時間為上午 8:00 至晚上 8:00，十月至翌年三月，每天營業；四月至九月，週六與週日休息。

如為非英語使用者，客戶服務部亦提供免費傳譯服務。

711 (TTY)

致電此電話號碼費用全免。我們的營業時間為上午 8:00 至晚上 8:00，十月至翌年三月，每天營業；四月至九月，週六與週日休息。

如果您需要即時精神健康支援服務，請致電三藩市郡危機專線：

1(833) 530-7327 (TTY: 711)

每星期 7 天，每天 24 小時提供服務。

您亦可傳送短訊至 **1(415) 200-2920**。

如為非英語使用者，SFHP Care Plus 亦提供免費傳譯服務。

國家防止自殺生命專線：**988**