

Medi-Cal 會員指南



截至 2025 年 10 月為最新



歡迎加入 SFHP !

我們很高興您能加入我們。

自 1994 年以來，San Francisco Health Plan (SFHP) 一直為 San Franciscans 提供優質、實惠的醫療保健。我們是一個本地健康計劃，由我們社區設計並為我們社區服務。我們與我們的提供者和社區合作夥伴一起致力於在您需要時為您提供所需的照護。

感謝您與我們一起完成這趟旅程。

Yolanda R. Richardson

執行長官

San Francisco Health Plan



目錄

訪問 SFHP 第 4 頁

尋找會員資訊和資源
您的 ID 卡

獲得所需的照護 第 10 頁

SFHP 如何為您提供最好的
照護

您的主診醫生

獲得預防性照護

看專科醫生

尋找行為和心理健康照護

隨時獲得照護

為您的照護需求提供更多
支援

為您和您的家人提供的
Medi-Cal 福利

延長照護選項和支援

保持健康 第 38 頁

健康教育支援

尋找本地健康課程

獲取就診費用

更多資訊 第 42 頁

分享您的健康照護經驗

您的權利和責任

重要聯絡人

訪問 SFHP

作為 San Francisco Health Plan (SFHP) 的會員，您的健康對我們很重要。

我們可隨時協助您獲得照護和會員福利。如果您對自己的醫療保健福利有疑問或需要協助獲取服務，請使用本節中的會員資源來獲取所需的協助和資訊。





尋找會員資訊和資源

客戶服務

我們的 SFHP 客戶服務團隊精通多種語言，可以使用您需要和喜歡的語言為您提供協助。他們可以免費協助您取得所需語言的書面資料。SFHP 客戶服務亦可以解答有關您的福利和健康服務的問題，並協助解決您遇到的任何問題。

請致電 **1(415) 547-7800**、**1(800) 288-5555**（免費）或 **711** (TTY)，週一至週五，8:00am–5:00pm。

 **1(415) 547-7800**

切勿透過電郵傳送您的個人健康資訊。您可以致電我們以獲得電話協助。

我們的網站 – sfhp.org



我們的行動網站提供資訊和工具來協助您：

- 尋找主診醫生 (PCP)
- 獲取健康貼士和資訊
- 詳細瞭解您的福利
- 提出申訴或檢舉問題
- 下載會員資料
- 以及更多

 sfhp.org





SFHP 會員入口網站

註冊我們安全可靠的會員入口網站，隨時隨地檢視您的健康資訊。

在會員入口網站，您可以：

- 檢視您的會員 ID 卡、申請新卡、列印臨時卡或將其儲存到您的手機上
- 更換您的主診醫生 (PCP)
- 查看您的就醫歷史
- 瞭解您的藥物及其是否可以安全地與其他藥物一起服用
- 獲得健康貼士和資訊
- 下載會員資料
- 搜尋講您的語言的提供者
- 以及更多



sfhp.org/member-portal





您的會員資料

您的會員資料可協助您瞭解您的福利、如何獲取照護及尋找提供者。

使用您的會員手冊以：

- 瞭解 Medi-Cal 福利和服務
- 瞭解如何聯絡您需要的提供者
- 瞭解如何幫您的孩子獲取照護

如果您年滿 65 歲或有殘障，您將透過電郵收到一份《醫生名錄》和《藥品處方集》。

使用您的醫生名錄尋找網絡內：

- 醫生
- 醫院
- 專科醫生
- 及更多
- 診所

您隨時可以在我們的網站或會員入口網站上找到最新版本的會員手冊、醫生名錄、藥品處方集和其他會員資料。如需我們將列印版本的會員資料郵寄給您，請致電 SFHP 客戶服務部。

 sfhp.org/member-materials





您的 ID 卡

SFHP 會員 ID 卡

您應該已經透過郵件收到了 SFHP 會員 ID 卡。您的 ID 卡可讓健康照護提供者知道您是 SFHP 的會員。

卡的正面

SAN FRANCISCO HEALTH PLAN  Member ID #: **12345678901**
 Member CIN #: **123456789**
 DOB: **26-Jan-74**
 Medical Group: **Brown & Toland Physicians** Language: **Chinese**
 Hospital: **CPMC Mission Bernal Campus**
PAT LEE
 Program: **Medi-Cal** **sfhp.org**
 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

會員 ID 號碼及 CIN 號碼

您的網路內醫院

您的主診醫生 (PCP)* 的姓名、地址和電話號碼

您的 PCP 可能是個人或健康診所，這取決於您的 PCP 選擇或分配。

卡的背面

您的 ID 卡上有一些有用的資訊，例如在非工作時間可以打電話給誰接受電話保健、視力保健、牙科保健、心理健康保健等等。

MEMBER INFORMATION	PROVIDER USE
1(415) 547-7800 SFHP Customer Service 1(800) 288-5555 (toll-free) 1(800) 835-2362 Teladoc 24/7 Phone or teladoc.com/sfhp Video Doctor Visits 1(800) 877-7195 Vision Care 1(800) 322-6384 Dental Care 1(855) 371-8117 Mental Health Care and Autism Treatment 1(415) 547-7830 TTY for the Deaf In case of emergency, call 911	This card does not guarantee eligibility for services. Please check for eligibility. Member has the right to an interpreter at every medical visit at no charge. Eligibility: 1(415) 547-7810 sfhp.org/providers Authorizations: 1(415) 547-7818 ext. 7080 sfhp.org/providers Notify plan prior to post-stabilization care at 1(415) 615-4525 Medi-Cal Rx: Medi-CalRx.dhcs.ca.gov Pharmacy BIN#: 022659 PCN#: 6334225

ER services are covered at no cost to you. ER services outside of San Francisco are also covered. No prior authorization is needed.
 Pharmacy Benefit is not managed by SFHP. Contact Medi-Cal Rx: **1(800) 977-2273**

始終隨身攜帶您的 ID 卡。

當您收到 ID 卡後，請檢查以確保所有資訊準確無誤。下列情況下，我們會免費給您郵寄新的 ID 卡：

- 您的資訊不正確
- 您的 PCP 或地址發生變更
- 您的卡丟失或被盜
- 您變更了其他資訊

如果您的醫療團體是 SFHP Direct Network (SDN)，您將不會在 ID 卡上看到 PCP 姓名和電話號碼。

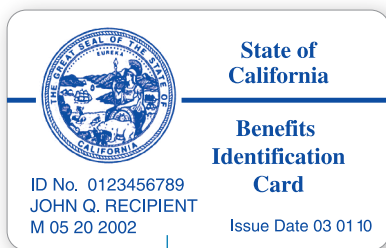
如果您尚未收到 ID 卡，或您需要一張新的 ID 卡，請致電客戶服務部或使用會員入口網站索取一張新卡。

Medi-Cal BIC 卡

您還將獲得 State of California 簽發的福利身份卡 (BIC) 或 Medi-Cal 卡。您可能需要出示 BIC 卡才能享受某些服務。如果您對 BIC 卡有任何疑問或需要辦理新卡，請致電 San Francisco Human Services Agency，電話 **1(855) 355-5757**。



「深紅色」設計 2016 年 9 月開始簽發



「藍與白」設計 2016 年 9 月前簽發

獲得所需照護

SFHP 致力於為您提供最好的照護，讓您過著健康、積極的生活。我們在此協助您找到所需的提供者和專科醫生，並獲得及時、優質的照護。

請造訪我們的網站，瞭解如何獲得所需的照護、聯絡誰以及預約需要多長時間。



sfhp.org/get-care-now





SFHP 如何為您提供最佳照護

SFHP 是一個管理式健保服務計劃。這意味著您的主診醫生 (PCP)、診所、醫院和專家共同努力為您提供優質照護。

以下是我們為您提供最佳醫療保健體驗的幾種方式：

我們與您的醫生和專科醫生分享與您的照護相關的資訊，以協助您獲得最佳的整體治療。

您可以選擇您的 PCP 或診所。

您可以參加免費的健康課程，瞭解戒菸、糖尿病、育兒、控制氣喘、女性健康等知識。

您可以以您理解的語言獲得照護。

我們的照護管理團隊可協助您評估您的健康需求並制定照護計劃。如果您對我們的團隊如何評估您的需求以及您獲得的服務有任何疑問，請致電客戶服務部門。

我們的客戶服務團隊可協助您解決任何關於福利和服務的問題或困難。

SFHP 遵守聯邦民權法，不會因種族、膚色、國籍、年齡、殘障或性別而歧視任何人。



您的主診醫生

您的主診醫生 (PCP) 是負責您的醫療保健的醫生、護士或醫生助理。將您的 PCP 視為您健康之旅的伙伴。他們可為您提供您健康積極生活所需的照護。

您在加入 SFHP 時選擇一名主診醫生 (PCP)。如果您加入計劃時沒有選擇 PCP，我們將為您選擇一位。**您的會員 ID 卡上列示了您的 PCP 的姓名、地址和電話號碼。**如果您的醫療團體是 SFHP Direct Network (SDN)，則您沒有 SFHP 分配的 PCP。

除非是健康緊急情況，否則當您需要體檢、尋求健康問題建議或生病或受傷時，您都應首先聯絡您的 PCP。

看您的 PCP：

- 接受定期檢查並預防未來健康問題
- 治療突發或短期健康問題
- 管理糖尿病等慢性病
- 以及更多

應該盡可能不更換 PCP，以便醫生瞭解您的健康史和醫療保健需求。



首次看診您的 PCP

您需要在加入 SFHP 後四個月 (120 天) 內去 PCP 處接受體檢。在您第一次就診時，您的 PCP 可能會詢問您的健康史，或讓您填寫一份問卷。

現在去看您的 PCP 將有助於他們瞭解您並協助您保持健康。首次就診期間：

- 您的 PCP 將瞭解您的健康需求和風險因素
- 您可以詢問任何有關您的身體或心理健康的問題
- 您和您的 PCP 可以製定照護計劃
- 您的 PCP 可以為您提供食物、住房、交通等

不要等到生病才去看醫生！現在去看您的 PCP 可以讓您將來更輕鬆、更快地獲得照護，因為他們已經認識您並擁有您的資訊。

請您的新 PCP 向您先前的 PCP 索取您的醫療記錄副本。您可以在第一次看新的 PCP 時提出此要求。

詳細瞭解看您的 PCP 如何協助您，請造訪 sfhp.org/provider-visits。



sfhp.org/provider-visits

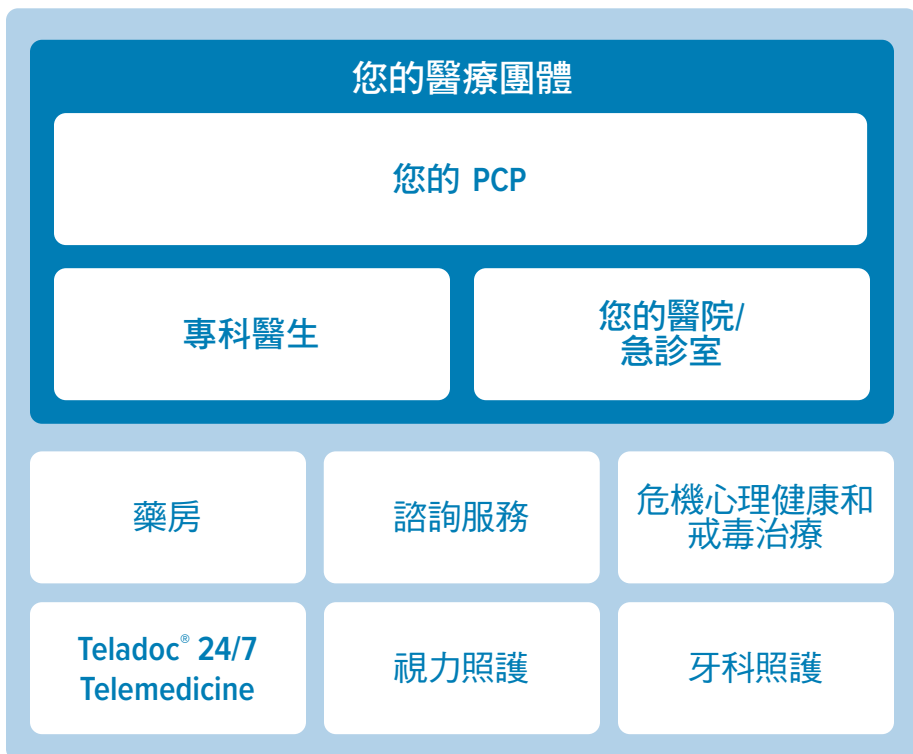


需要語言協助？

在預約之前給您的醫生辦公室打電話，以便我們在預約之前安排譯員。您可以免費使用譯員。



瞭解您的照護網絡



您的 PCP 隸屬於醫療團體。醫療團體由 PCP 和專科醫生組成。

在您選擇 PCP 時，您同時也選擇了可以獲取照護的醫院和急診室。如果您有偏好的醫院，請選擇該醫院的 PCP。

您還可以透過您的網絡獲得牙科、視力和心理健康支援等照護。查看您的會員卡背面，瞭解需要這些服務時應聯絡誰，或造訪 sfhp.org/your-network。



sfhp.org/your-network



更換您的 PCP

如果您的 PCP 不適合您，您可以在 SFHP 會員入口網站中或致電 SFHP 客戶服務部選擇新 PCP。視乎您的年齡與性別，您可選擇全科醫師、婦科/產科醫生 (OB/GYN)、家庭醫生、內科醫師或小兒科醫師作為您的 PCP。

選擇 PCP 時需問清楚的問題：

- 您的 PCP 離您居住或工作的地方是否很近？
- 乘坐汽車 MUNI 或 BART 去您的 PCP 辦公室是否方便？
- PCP 會講您的語言嗎？
- 您的 PCP 的專科治療領域是什麼？
- 您的 PCP 是否與您喜歡的醫院合作？

您也可以選擇執業護理師、認證護理助產士或醫師助理作為您的 PCP。

您可以線上或使用醫生名錄選擇新的 PCP 或尋找網路中的提供者。若要在線上搜尋醫生、專家、診所和醫院，請造訪我們的網站 sfhp.org 然後按「尋找醫生」按鈕。



看您的主診醫生



約診

要進行約診，請致電您的 PCP 或診所。電話號碼在您的會員 ID 卡上。如果您需要協助，請致電 SFHP 客戶服務部。如果您需要取消或重新安排預約，請不要忘記致電醫生辦公室或診所。如果您的主要語言不是英語，請在預約之前要求翻譯。您無需支付任何費用。口譯員可以當面或透過電話與協助您。

對於非緊急照護，您通常可以在 10 個工作日或更短的時間內完成與您的 PCP 的預約。

請造訪 sfhp.org/get-care-now 瞭解有關預約通常等待時間的更多資訊。



為就診做好準備

若想充分利用您的醫生看診機會，請提前計劃：

- 寫下您的所有問題，以免忘記問這些問題
- 如果您需要翻譯，請在預約之前要求您的服務提供者辦公室或醫療團體安排翻譯服務。
- 帶上您所服用藥物和維他命的清單
- 攜帶一份清單，清單上列有您或您的家人遇到的任何健康問題
- 攜帶免疫記錄（記錄您為預防疾病而接受注射的日期的清單）。免疫記錄通常載於注射疫苗的醫生辦公室、診所或學校所提供的一張黃色的卡片上。
- 總是隨身攜帶您的會員 ID 卡和您的 Medi-Cal 福利身份卡 (BIC)。



常規體檢

到醫生診所進行常規體檢是保持健康的一項重要內容。
在您就診期間，您的主診醫生將會：

- 瞭解您的健康需求和病史
- 談論您可能遇到的任何健康或物質使用問題
- 檢查隱藏的健康問題，例如高膽固醇或高血壓
- 檢查您正在服用的藥物和維生素
- 決定是否需要接種疫苗（注射）
- 決定是否需要其他服務，例如專科照護
- 如有需要，協助您尋找心理健康服務提供者



sfhp.org/get-care-now





獲得預防性照護

接種疫苗、定期體檢以及眼部和視力檢查等預防性保健福利有助於保持健康，有助於及早發現健康問題以防止惡化。

預防性照護還可以協助您：

- 避免罹患糖尿病、心臟病和癌症等嚴重健康問題
- 管理您已有的健康問題
- 保持活躍和健康

獲得 SFHP 的預防性照護很容易。致電您的 PCP 進行約診。您可以在會員 ID 卡上找到您的 PCP 的姓名、地址和電話號碼。



SFHP 為您提供許多免費的預防服務。這些服務包括：

- | | |
|-----------|--------|
| ■ 產前照護 | ■ 體檢 |
| ■ 兒童健康就診 | ■ 行為健康 |
| ■ 健康教育與課程 | ■ 牙科保健 |
| ■ 視力保健 | ■ 疫苗 |



sfhp.org/preventive-care-benefits





看專科醫生

如果您的特定健康問題需要專家治療，您可以看專科醫生。專科醫生是外科醫生、心臟科醫生、過敏醫生、皮膚科醫生及從事一個醫療保健領域的其他醫生。如果您的具體問題需要專家的意見或治療，您的 PCP 會把您轉診給專科醫生。

您的 PCP 能夠將您轉診至您的醫療團體內的合適專科醫生。您可能需要 PCP 的轉診才能去看專科醫生。

如果您患有某些疾病，您可能需要去看專科醫生，例如：

- 氣喘
- 糖尿病
- 心臟問題

對於非緊急照護，預約專科醫生的等待時間通常為 15 個工作天或更短。

聯絡您的 PCP，詢問您可能需要看哪些專科醫生。您的 PCP 的電話號碼列在您的 ID 卡上。如果您需要協助尋找他們的號碼，請致電 SFHP 客戶服務部門尋求協助。



sfhp.org/specialists





尋找行為和精神醫療保健

焦慮、憂鬱和行為健康問題等心理健康問題很常見，影響著許多人。大多數人經治療後會有好轉。治療方法可以是藥物治療、諮詢行為健康專家或與行為健康專家交談。

SFHP 與 Carelon Behavioral Health 合作提供心理健康治療服務。您或許可以在您的健康診所獲得心理健康服務。您可透過 SFHP 免費獲得門診心理健康服務。如果您有心理健康問題，請與您的 PCP 交談。

Carelon 提供許多心理健康服務，包括：

- 一對一和團體心理健康篩檢和治療（心理治療）
- 檢查您的心理健康狀況的心理測驗
- 實驗室工作、藥物和用品
- 如有需要，進行精神評估和藥物治療
- 篩檢、諮詢和轉診以獲取更多治療

您不需要轉診就可獲得心理健康服務。您可致電 Carelon Behavioral Health 瞭解更多資訊或進行約診，電話 **1(855) 371-8117**，也可造訪 **carelonbehavioralhealth.com**。



carelonbehavioralhealth.com



專科心理健康服務

專科心理健康服務包括治療重度心理健康狀況和藥物濫用的門診患者和住院患者服務。專科心理健康服務由 San Francisco Behavioral Health Services (SFBHS) 提供。隨時撥打 SFBHS 電話 **1(415) 255-3737** 或 **1(888) 246-3333** (免費) 或 **1(888) 484-7200** (TTY)。
如果您不確定您的心理健康狀況有多嚴重，您可隨時撥打 Carelon Behavioral Health，電話 **1(855) 371-8117** (免費) 或 **1(800) 735-2929** (TTY)。



sfhp.org/mental-health





隨時獲得照護

緊急照護

當您需要立即接受提供者的治療時，您可以獲得緊急照護。

一些何時獲得緊急照護的示例：

- 當您感冒、流感或發燒
- 如果您有感染（皮膚、眼睛、耳朵等）
- 如果您有胃病（疼痛、嘔吐、腹瀉）

您應在如下時間內獲得約診：

- 48 小時內可與您的 PCP 完成緊急預約
- 96 小時內與專科醫生完成緊急預約

要查找您所在網路中的緊急照護中心，請造訪 sfhp.org/urgent-care。



sfhp.org/urgent-care



急診服務

在有緊急醫療情況時去醫院急診室。

一些醫療緊急情況的示例：

- 如果您呼吸困難和/或呼吸急促
- 如果您感到胸部或上腹部疼痛或胸部有壓迫感
- 如果您的臉部、手臂或腿部突然麻木或無力

如果您認為自己的健康問題危及生命或在去醫院的路上病情會惡化，請撥打 **911** 尋求協助。



911

透過 Teladoc® 隨時與醫生交談

當您需要照護時，您應始終先致電您的 PCP。如果您的 mPCP 無法為您提供服務，您可以使用 Teladoc 全天候透過電話或視訊聯絡提供者，並獲得針對簡單、非緊急健康問題的照護。

一些何時使用 Teladoc 的示例包括：

- 當您患感冒或流感時
- 如果您有關節疼痛
- 當您有皮膚問題時

如需協助來解決這些問題或類似問題，請造訪 sfhp.org/teladoc 或致電 Teladoc 電話 **1(800) 835-2362**。



sfhp.org/teladoc



護士諮詢熱線

對於尋求下班後照護、處理症狀快速建議等的會員來說，護士諮詢熱線是一個很好的資源。您可以隨時與護士交談。

一些何時使用護士諮詢熱線的示例包括：

- 如果您或您的孩子生病了，並且無法預約您的 PCP
- 如果您不確定是否該去急診室
- 如果您對如何在家開始感覺更好有疑問



1(877) 977-3397



為您的照護需求提供更多支援

您的醫療保健需求不僅限於預防和緊急照護，我們的福利亦同樣如此。SFHP 提供全套福利，確保會員能夠獲得所需的廣泛照護。以下是 Medi-Cal 通常承保的其他服務：

- X 光檢查
- 兒科服務
- 脊椎矯正治療服務
- 計劃生育
- 加強護理管理
- 家庭保健
- 交通運輸
- 街頭醫療
- 跨性別服務
- 臨終關懷與安寧療護
- 社區健康工作者服務
- 社區支援
- 生殖保健
- 視力保健（由 VSP Vision Care 提供）
- 糖尿病預防計劃 (DPP)
- 透析服務
- 牙科保健（由 Medi-Cal Dental 提供）
- 藥房（Medi-Cal Rx 提供的門診處方藥）
- 針灸
- 職業與物理治療
- 專業照護

在某些情況下，服務有限制，您可能需要轉診。如需查閱承保的福利、限制、共付額及非承保服務的完整清單，請參閱您的《會員手冊》，或致電客戶服務部。



sfhp.org/benefits





VSP Vision Care 提供的視力服務

無論您是注意到您的視力發生變化還是只是需要定期體檢，您均可透過 VSP Vision Care (VSP) 獲得優質視力照護。定期進行眼科檢查是預防視力喪失和提前發現症狀以防止健康問題惡化的重要方法。

透過 VSP，您可以保持視力健康，並享受以下好處：

- 每 24 個月進行一次常規眼科檢查。對於患有糖尿病等疾病的會員，可能需要更頻繁地進行眼科檢查
- 眼鏡（含鏡框和鏡片）
- 對於無晶體眼、無虹膜眼和圓錐角膜等疾病，醫療上必需的隱形眼鏡
- 以及更多

SFHP 可能需要預先批准（事先授權）才會提供某些視力服務。

看誰來獲得視力照護？

視乎您的視力照護需求，您可能需要去看驗光師或眼科醫生：

驗光師 (OD) 不是醫生。他們可以協助您進行基本的眼部保健、常規檢查以及配戴眼鏡或隱形眼鏡。要尋找驗光師，請造訪 vsp.com 或致電 **1(800) 438-4560**。請務必告知您是 VSP 會員。

眼科醫生 是可以進行眼科手術並治療白內障等複雜眼部疾病的醫生。與您的 PCP 交談，瞭解您是否需要去看眼科醫生來保持眼睛健康。

如需瞭解關於成人和兒童眼科福利的更多資訊，以及如何安排透過 VSP 看醫生，請造訪 sfhp.org/vision。



sfhp.org/vision





Medi-Cal Dental 服務

牙科服務由 Medi-Cal 牙科提供。Medi-Cal 牙科為 Medi-Cal 受益人承保各種牙科服務，如：

- 檢查、潔牙和 X 光檢查
- 疼痛控制緊急服務
- 拔牙
- 填充物
- 根管治療
- 牙冠
- 潔治和根面平整
- 全口假牙及局部假牙
- 符合條件的兒童矯正治療
- 局部氟化物

如果您有任何問題或在尋找牙醫方面需要協助，請致電 Medi-Cal Dental 客戶服務部，電話 **1(800) 322-6384** 或造訪 **smilecalifornia.org**。



sfhp.org/dental



藥房服務

藥房提供的處方藥和藥品由 Medi-Cal Rx 承保，而非由 SFHP 承保。

對於某些由在診室或診所工作的提供者開具的藥品，SFHP 可能會承保。

要瞭解某種藥物是否在承保範圍內，或查找您附近的藥房，請造訪 **medi-calrx.dhcs.ca.gov** 或致電 Medi-Cal Rx: **1(800) 977-2273** (TTY 撥打 **1(800) 977-2273** 並按 **5** 或 **711**)。



medi-calrx.dhcs.ca.gov



交通

SFHP 與 Modivcare 合作，為您免費安排往返 Medi-Cal 承保服務的交通。Medi-Cal 承保服務包括：

- 醫療、牙科、心理健康和物質濫用照護的健康就診
- 從藥房領取醫療用品或處方藥

SFHP 承保兩種交通：

- 當您無法使用公共交通工具去進行健康就診，並且需要司機的醫療支援時，可以使用非緊急醫療運輸 (NEMT)。
- 當您確認沒有其他方式獲得承保的醫療服務並且不需要司機的醫療支援時，可以使用非醫療交通 (NMT)。

要瞭解如何以及何時安排下一次乘車，請造訪 sfhp.org/transportation。



sfhp.org/transportation





您和您的家人的 Medi-Cal 福利



性保健

性保健可以協助您擁有安全、健康的性生活。照顧好自己的性健康對您的整體身心健康非常重要，可以協助您在性生活時做好充分準備，感到更舒適。

承保的服務包括：

- HIV/AIDS 預防與檢測
- 性傳染感染 (STI) 檢測與治療
- HIV 暴露前預防 (PrEP) 及暴露後預防 (PEP)
- 性別肯定保健
- 以及更多

請造訪 sfhp.org/sexual-health 瞭解更多可用服務。



sfhp.org/sexual-health





生殖保健

您可以前往醫療團體內的婦產科 (OB/GYN) 或家庭醫生處接受常規和預防性保健服務。這些服務包括盆腔檢查、子宮頸抹片檢查以及乳腺癌和婦科癌症篩查。您不需要您的主診醫生 (PCP) 的轉診即可享受這些服務。

前往 sfhp.org/reproductive-health 瞭解更多資訊。



計劃生育

計劃生育服務可協助您選擇何時生育或不生育。會員可從任何接受 Medi-Cal 的提供者處獲得這些服務。您無需轉診。

服務包括：

- 避孕
- 妊娠測試
- 墮胎照護
- 性傳染感染檢測

產婦照護

SFHP 承保產婦照護服務，包括產前照護、分娩和產後照護。這包括母乳哺育教育、吸乳器、母乳儲存以及來自分娩中心、認證護理助產士或執業助產士的服務。



sfhp.org/reproductive-health



陪產服務

您可以免費獲得陪產（分娩工作者）支援。陪產可以在懷孕前、懷孕期間和懷孕後為您提供協助。他們可以在您的整個懷孕過程給予安慰、支援和指導。陪產可協助您：

- 與您的醫療服務提供者討論您的醫療保健
- 接受健康教育
- 獲得非醫療的身體、情緒和其他支援

請造訪 sfhp.org/incentives 獲取更多資訊。

為新生嬰兒申請保險

如果您在作為 SFHP 會員期間生了孩子，則在孩子出生當月的剩餘時間和之後的一個月內，您的孩子將以您的名義獲得保險。您必須在寶寶出生後立即填寫 Medi-Cal 新生兒轉診表，以確保寶寶出生後兩個月內能以自己的名義享有醫療保險。

Newborn Gateway 也是讓嬰兒立即獲得健康保險的一種方式。如果您符合此計劃的資格，您的醫生或提供者可以協助您的寶寶註冊 Medi-Cal 保險。如果您符合以下情況，則可使用 Newborn Gateway:

- 是 Medi-Cal 會員，且
- 您在參與 Newborn Gateway 的醫院或診所分娩

並非所有醫院、診所和醫療服務提供者都參與 Newborn Gateway。您應該向您所在縣的 Medi-Cal 辦公室報告您孩子的出生，除非您的服務提供者另有說明。

如有疑問，請致電 San Francisco Medi-Cal 辦公室，電話：**1(855) 355-5757**。



sfhp.org/reproductive-health





兒科保健服務

兒童與青少年 Medi-Cal 為您的 21 歲以下的孩子提供服務，協助他們保持健康。這些服務包括：

- 檢查
- 健康檢查
- 疫苗（注射）
- 治療身體、精神和牙齒健康問題



透過兒童健康就診保持孩子健康

兒童健康就診是確保您的孩子如預期般成長和發展的重要方法。這些就診也是讓您的孩子接種所需疫苗（注射）以預防嚴重疾病的好時機。

帶孩子接受定期檢查很重更要，即使他們沒有生病。定期檢查可以及早發現並預防健康問題。

American Academy of Pediatrics Bright Futures 的週期性時間表顯示了 21 歲以下的會員應多久獲得一次照護。您可以造訪 brightfutures.aap.org 查看 Bright Futures 時間表。您孩子的主診醫生 (PCP) 遵循此時間表，儘早發現和治療健康問題並預防嚴重疾病。

請致電您孩子的主診醫生進行預約。您孩子的 PCP 號碼位於其 SFHP 會員 ID 卡上。



sfhp.org/pediatric-health



兒童行為健康服務

SFHP 與 Carelon Behavioral Health 合作，為 21 歲以下的會員提供行為健康治療 (BHT)。BHT 服務可以教導您的孩子新技能，以在您的日常生活中協助您。醫生或持證心理學家必須建議 BHT 服務對兒童在醫學上是必要的。

對於患有自閉症的兒童，BHT 服務可能包括應用行為分析 (ABA)。ABA 可以協助兒童提高溝通能力、社交能力、回憶能力、注意力和整體日常功能。

如果您的孩子符合以下條件，則可能有資格獲得 ABA：

- 未滿 21 歲
- 被診斷為自閉症譜系障礙 (ASD) 或其他行為問題
- 有一些行為使家庭或社交生活變得困難。例如自殘、憤怒、玩耍或溝通困難、憤怒和逃跑

要詢問有關您孩子的 BHT 或 ABA 服務的資訊，請與您孩子的 PCP 交談，或致電 Carelon Behavioral Health，電話 **1(855) 371-8117** (免費) 或 **1(800) 735-2929** (TTY)，服務時間為每週 7 天，每天 24 小時提供服務。



額外兒童 Medi-Cal 服務

California Children's Services (CCS)

如果您的孩子需要特殊的醫療照護，則他們可能有資格獲得 CCS。CCS 是一個州和縣級別的計劃，為年齡未滿 21 歲的患有某些疾病的會員提供治療、醫療案例管理及物理與職業療法服務。

這些疾病包括：

- 遺傳疾病
- 慢性病
- 傳染病
- 創傷性損傷
- 以及更多

詢問您的 PCP 您是否有資格參加 CCS 計劃。請致電 SFHP 客戶服務部門瞭解更多資訊。您亦可致電 **1(628) 217-6700**，提出您對 CCS 承保的疑問。

Golden Gate Regional Center (GGRC)

GGRC 為有發育障礙/延遲的人士提供和協調支援服務。要獲得 GGRC，您必須在 18 歲之前被診斷出有殘障。

該殘障必須與智力殘障有關，例如：

- 腦性麻痺
- 癲癇
- 自閉症
- 其他致殘疾病

GGRC 提供廣泛的服務，包括支援尋找住房、住宅照護或日間計劃、生活技能培訓等等。

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

提前起步計劃 (GGRC 的一部分)

如果您的孩子年齡不超過三歲，並且被診斷出患有發育遲緩，或有發育遲緩的風險，您可能有資格在 Golden Gate Regional Center 透過提前起步計劃獲得提前幹預服務。

提前起步計劃為以下方面發育遲緩的嬰兒和兒童提供服務：

- 認知功能
- 社交功能
- 身體（運動、視覺和聽覺）功能
- 情緒功能
- 通訊功能
- 自適應功能

該計劃提供多種服務，包括家庭支援和培訓、職業和物理治療、輔助技術等。

要求您的提供者辦理轉診。您亦可以撥打 GGRC 電話 **1(415) 546-9222**，瞭解有關該計劃的更多資訊。





延長照護選項和支援

社區衛生工作者服務

社區衛生工作者 (CHW) 也有不同的職稱，如推廣員、社區衛生代表、導航員和其他無執照的公共衛生工作者，如暴力預防專業人員。他們可以協助您獲得所需的照護，例如：

- 健康篩檢和檢查
- 協助您照顧您的健康狀況的健康教育
- 翻譯、交通、食物等
- 一對一支援和獲得照護的協助

CHW 可以面對面或線上與您會面。您可以進行一對一會面，也可以進行團體會面。如果您需要 CHW 的支援，請與您的提供者聯絡。



sfhp.org/CHW



增強型照護管理 (ECM)

增強型照護管理 (ECM) 免費為有複雜需求的會員提供額外照護。

您將與首席照護經理合作，他可以協助您在當地獲得照護、協調您的健康服務並改善您的健康狀況。ECM 為以下 Medi-Cal 會員提供服務：

- 去過急診室或醫院多次
- 正經歷無家可歸並需要住房協助
- 需要協助解決嚴重的心理健康問題，或藥物或酒精使用問題
- 有上述任何需求且處於懷孕或產後狀態
- 正在從監獄或其他機構過渡的成年人和青少年

如果您想瞭解是否可以獲得免費的 ECM，請致電 SFHP 照護管理受理專線：1(415) 615-4501。



sfhp.org/ECM



社區支援

社區支援 (CS) 可以協助您解決與健康相關的社會需求，例如獲得住房和食物。CS 可協助您保持健康，讓您未來不用去醫院。

符合增強型照護管理條件的會員通常可以獲得一種或多種社區支援。目前，SFHP 提供如下 CS 福利：

- 醒酒中心
- 住房租賃和維持服務
- 醫療暫息（也稱為「復健照護」）
- 從照護設施向家過渡
- 醫學客製化膳食
- 暫托服務
- 住房過渡服務
- 從照護設施向輔助生活設施的過渡/轉移
- 環境無障礙改造
- 住房押金



sfhp.org/community-supports



保持健康

當您掌握最新資訊時，您就可以對自己的健康做出最佳選擇。

SFHP 熱心協助我們的會員改善他們的身體和情緒健康。查看這些健康和保健資源，開始管理和維持最佳健康的旅程。





健康教育資源

健康教育圖書館



我們的健康教育圖書館有大量易於閱讀的事實說明書，可協助您獲得有關哮喘、營養、背痛等主題所需的資訊。

檢視或下載健康教育資源：
sfhp.org/health-ed。



sfhp.org/health-ed



健康觀點知識庫

我們的會員入口網站中的 Healthwise 知識庫包含許多健康主題的資訊，以及健康和健身、藥物、懷孕、症狀檢查器和其他資源的交互式工具，可協助您做出重要的健康決定。



sfhp.org/member-portal



Your Health Matters



透過 *Your Health Matters* (YHM) 及時瞭解 SFHP 新聞以及正在發生的事情。YHM 是每三個月向會員郵寄一次的新聞通訊。YHM 提供有關醫療保健服務和會員福利、健康生活訣竅等的資訊。



sfhp.org/newsletter





尋找本地健康課程

作為 SFHP 會員，您可以從許多健康課程和計劃中進行選擇，以改善您的健康、保持活躍並控制疾病。這些課程由社區組織提供，有多種語言版本，並免費向符合資格的 SFHP 會員提供。

課程主題包括：

- 分娩
- 育兒
- 營養
- 氣喘
- 戒菸
- HIV/AIDS 支援
- 糖尿病教育與管理
- 體重管理
- 瑜珈
- 壓力管理
- 以及更多

造訪 sfhp.org/classes 查閱課程與計劃的完整清單。



sfhp.org/classes





參加健康就診掙錢

透過 SFHP，您可以參加某些健康就診來獲得禮品卡。以下是健康就診清單，若您符合資格，便可參加這些就診來賺取一張禮品卡。

健康就診	如何獲得獎勵？	禮品卡金額
首次健康就診	在加入 SFHP Medi-Cal 後 120 天 (4 個月) 內去您的 PCP 處進行首次健康就診。	\$50
產前就診	在懷孕初期或加入 SFHP Medi-Cal 後 42 天內接受檢查	\$50
產後就診	在懷孕結束後 2-12 內接受產後健康就診	\$50
健康兒童就診	在孩子出生後的前 15 個月內，在 PCP 處接受過 6 次或以上的兒童健康就診	\$50
兒童發育篩檢	對 0 個月至 36 個月 (3 歲) 的兒童進行首次兒童發育篩檢	\$50
氟化物塗膜就診	12 個月 (1 歲) 至 47 個月 (3 歲 11 個月) 的兒童首次接受氟化物塗膜就診	\$50

我們的獎勵計劃可能隨時變更。要查找更新的資格資訊，請致電 SFHP 客戶服務部或造訪 sfhp.org/rewards。



sfhp.org/rewards



更多資訊



分享您的醫療保健經歷

SFHP 願意傾聽並瞭解您的醫療保健經歷。分享您的想法和經歷有助於改善您和其他 SFHP 會員的照護。

如果您對醫療保健服務有任何問題或疑問，請與您的醫生交談。如果問題沒有解決，SFHP 也可以透過我們的申訴流程審查您的照護、您的服務提供者或 SFHP 員工的任何問題。

SFHP 有時只能透過申訴發現問題。申訴可以協助 SFHP 為我們的會員改善醫療系統。

提出投訴或申訴是您的權利。SFHP 不會因種族、膚色、國籍、年齡、殘障、性別或正在提起申訴而歧視、排斥或區別對待他人。您不會因為提出投訴或申訴而失去 Medi-Cal 保險。



提出申訴的方法有六種：



請於週一至週五 8:00am–5:00pm 撥打 **1(415) 547-7800** 與我們聯絡，索取申訴表。



透過我們的會員入口網站安全可靠地提出申訴：sfhp.org/member-portal。



到您的醫生辦公室提出申訴。



造訪我們的辦公室當面提出申訴。我們的服務中心地址是：

550 Kearny Street, Lower Level, San Francisco, CA 94108

造訪 sfhp.org/service-center 瞭解當前營業時間。



寫信給我們，在信中描述問題，並把信件寄至：

San Francisco Health Plan

Attn: Grievance Coordinator

P.O. Box 194247

San Francisco, CA 94119-4247



下載並填寫申訴表，申訴表採用您的語言，網址為：
sfhp.org/grievance。

倡導改善 SFHP 的照護

SFHP 會員諮詢委員會 (MAC) 是一個開會討論 SFHP 會員和社區健康議題的團體。SFHP 會員和社區健康專家都加入了 MAC。您可以加入 MAC 討論改善 SFHP 服務和照護的方法。會員也可以不加入而參加 MAC 會議。快來分享您的聲音吧！

如果您想加入 MAC，請致電 **SFHP 客戶服務部門**。



1(415) 547-7800



您的權利和責任

您有權利：

- 參與有關您的照護的所有決定
- 瞭解所有照護選項
- 如果您無法自行做出醫療保健決定，請告訴我們您需要什麼樣的照護
- 查看您的醫療記錄並取得副本
- 瞭解為您提供照護的人員的姓名以及他們接受過哪些培訓
- 免費獲得一位能說您的語言的翻譯
- 獲得尊嚴和尊重的照顧
- 確保私隱和保密性
- 在安全、有保障、乾淨且方便的地方接受照護
- 向醫療團體中的一位醫生徵求第二意見
- 知道如何獲得協助和解決問題。您的照護不會因您提出申訴或投訴而受到影響。

您有責任：

- 按時參加預約或打電話取消或重新安排預約
- 告訴您的醫生您的健康狀況和健康史
- 詢問有關您的醫療保健的問題
- 遵循您和您的醫生同意的照護計劃
- 注意您的生活方式對健康的影響
- 通知我們您的地址或電話號碼的變化
- 按時續簽您的資格和會員資格
- 獲得服務時出示您的會員 ID 卡



保留您的 Medi-Cal 保險



瞭解如何續簽您的 Medi-Cal，以便您可以保留您的健康保險。

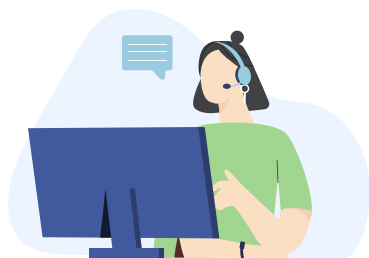
您當地的 Medi-Cal 辦公室將每年審查您的會員資格，或在您報告家庭變化時審查您的會員資格。每個人的續約日期是不同的。

您將收到一封信件，該信件告知您，您的 Medi-Cal 是否已由縣政府續簽，或者您是否需要提供更多資訊。如果您收到續約資料包或要求提供更多資訊的通知，您可以透過郵件、電話、當面或線上提交資訊。



如果您的地址、收入或家庭資訊發生變化，請撥打 San Francisco Medi-Cal 辦公室電話 **1(855) 355-5757**（免費）告知他們。您也可以在本益 Cal 入口網站上更新您的資訊。請造訪 **benefitscal.com** 瞭解更多資訊。

如果您對 Medi-Cal 保險有任何疑問或需要保險方面的協助，或您的 Medi-Cal 已終止，請聯絡 San Francisco Medi-Cal 辦公室，電話：**1(855) 355-5757**（免費）。



sfhp.org/renew





重要聯絡對象

應致電何人

SFHP 客戶服務部
1(415) 547-7800 (當地)
1(800) 288-5555 (免費)
711 (TTY)
sfhp.org/customerservice

Carelon Behavioral Health
1(855) 371-8117
1(800) 735-2929 (TTY)
Member.Services@carelonbehavioralhealth.com

California Children's Services (CCS)
1(628) 217-6700

Medi-Cal Dental
1(800) 322-6384
smilecalifornia.org

Medi-Cal Rx
1(800) 977-2273
medi-calrx.dhcs.ca.gov

護士諮詢專線
1(877) 977-3397

致電原因

- 回答有關您的健康計劃的問題
 - 選擇或更換您的醫生或診所
 - 申請新的會員證或會員資料
 - 獲得預約醫生的協助
 - 取得續簽醫療保險的協助
 - 報告投訴、問題或申訴
-
- 心理健康諮詢
 - 行為健康治療
-
- 諮詢 CCS 保險
-
- 尋找牙醫
-
- 尋找藥房
 - 詢問您的藥房福利
-
- 隨時與護士交談

應致電何人

**San Francisco
Behavioral Health Services**
1(415) 255-3737 (當地)
1(888) 246-3333 (免費)
1(888) 484-7200 (TTY)
sfdph.org

SF Human Services Agency
1(415) 558-4700 (當地)
1(855) 355-5757 (免費)
benefitscal.com

SFHP Service Center
1(415) 777-9992
1(800) 288-5555 (免費)
711 (TTY)
550 Kearny Street, Lower Level

Teladoc®
1(800) 835-2362
sfhp.org/teladoc
一些同時擁有 Medicare 保險的會員沒有資格享受 Teladoc 服務。

VSP Vision Care
1(800) 877-7195
vsp.com

致電原因

- 獲得專科心理健康服務
 - 獲得物質使用障礙服務
-
- 報告地址、電話號碼或姓氏的變更
 - 獲得一張新的 BIC 卡
 - 申請或續簽您的 Medi-Cal
-
- 獲得註冊 CalFresh 和其他健康計劃的協助
-
- 若您在工作時間或下班後無法聯絡到您的醫生
-
- 尋找眼科醫生
 - 詢問您的視力福利
-



**San Francisco
Health Plan**SM

在社交媒體上關注我們



Facebook

@sanfranciscohealthplan



Instagram

@sfhealthplan



Threads

@sfhealthplan



YouTube

@sanfranciscohealthplan

sfhp.org