

San Francisco Health Plan 常見問題

1. 什麼是 Carelon 行為健康？

Carelon Behavioral Health 是一家與 San Francisco Health Plan 簽約的公司，該公司與 Carelon Health IPA of California (CHIPA) 合作管理提供給 SFHP Medi-Cal 會員的精神健康護理服務。

如果您是 SFHP Medi-Cal 會員，Carelon Behavioral Health 將協助您：

- 瞭解您的精神健康和藥物濫用福利
- 確定您可以獲得的治療選項
- 尋找您所在地區的提供者
- 您可以隨時聯絡 Carelon Behavioral Health，電話是 **1-855-371-8117**

2. Carelon Behavioral Health 管理哪些精神健康服務？

以下門診服務是透過 Carelon Behavioral Health 管理的：

- 個人、家庭及團體治療
- 藥物治療精神科醫生就診
- 心理檢測

Carelon Behavioral Health 也可以將您與您所在縣的精神健康計劃的服務聯絡起來。

3. 我需要核准才能看治療師嗎？

您不需要核准，但您將透過一個簡單的篩查來接受治療服務，或者您可以在線上查詢：

www.carelonbehavioralhealth.com。治療師必須是 Carelon Behavioral Health 網絡的一部分。對您的就診次數沒有限制，但您的治療師可能需要向 Carelon Behavioral Health 提供臨床資訊。您或您的治療師應致電 **1-855-371-8117** 聯絡 Carelon Behavioral Health 獲得服務。

4. 我需要核准才能看精神科醫生嗎？

您不需要核准去看協助您用藥的精神科醫生，但您要經過簡單的篩查才能接受治療服務，或者您可以在線上查詢：www.carelonbehavioralhealth.com。如果您需要這些服務，您或您的醫生應致電 Carelon Behavioral Health，電話為 **1-855-371-8117**。

5. 我的就診次數沒有限制嗎？

您可以根據醫療需要進行多次就診。您或您的治療師可以致電 **1-855-371-8117** 聯絡 Carelon Behavioral Health 瞭解更多資訊。

6. 如果我需要精神健康醫院護理怎麼辦？

若您出現急診情況，請致電 911 或前往最近的急診室。要獲得有關醫院或治療選擇的資訊，請致電您所在縣的 ACCESS 熱線：San Francisco 縣：1-415-255-3737

7. 我如何找到一名醫生或治療師？

您可以線上查詢：www.carelonbehavioralhealth.com。從頂部巡覽列按一下 **Find a Provider (尋找提供者)** 並遵照說明選擇 **San Francisco Health Plan** 您也可以致電 **1-855-371-8117** 聯絡 Carelon Behavioral Health 求助。

8. 如果我需要訂購一張新的 SFHP ID 卡或尋找常規醫生的名單，怎麼辦？

如要變更或選擇您的 SFHP 初級保健提供者 (PCP)，或需要訂購新的 SFHP ID 卡，請致電 SFHP 會員服務部，電話：(800) 288-5555 或 **1-415-547-7800**。

9. 我需要常規醫生的轉診才能獲得精神健康服務嗎？

您不需要從您的初級保健提供者 (PCP) 處轉診。建議您向治療您的人告知您看的所有醫生和治療師的名字，以及您正在服用的所有藥物。

10. 如果我對我的精神健康服務不滿意，我可以做什麼？

如果您對您的精神健康提供者或您所接受的服務不滿意，請聯絡 Carelon Behavioral Health，電話：**1-855-371-8117**。

11. 我可以去看 Carelon Behavioral Health 提供者網絡之外的提供者嗎？

您需要去看 Carelon Behavioral Health/CHIPA 網絡中的提供者。如果您想看的提供者不在網絡內，請讓該提供者致電 Carelon Behavioral Health，電話：**1-855-371-8117**。

在緊急情況下，您可以去看不屬於 Carelon Behavioral Health 網絡的提供者。如果您需要更多的服務或不同類型的精神健康服務，Carelon Behavioral Health 將協助您找到符合您需求的護理。

12. 如果我現在正在接受治療，而我想繼續看不在 Carelon Behavioral Health 網絡內的醫生或治療師怎麼辦？

我們要求您使用網絡內的提供者。如果您的治療師或醫生同意與 Carelon Behavioral Health 合作，即使提供者不在 Carelon Behavioral Health 的網絡內，您也可以在此 12 個月內繼續接受他們的服務。如果您是 Carelon Behavioral Health 的新會員，我們將確保您目前得到的任何護理能夠繼續下去。請致電 **1-855-371-8117** 聯絡 Carelon Behavioral Health，以討論您的治療選項。

13. 我能否看多名提供者？

您可以看一名醫生以獲得藥物，看一名治療師以獲得治療。

14. 如果我想更換醫生或藥物怎麼辦？

請致電 Carelon Behavioral Health 的電話 **1-855-371-8117** 求助，或獲得 Carelon Behavioral Health/CHIPA 網絡內提供者的名單。

15. 我的藥物是否在承保範圍內？

致電 San Francisco Health Plan 的電話 (800) 288-5555 或 **1-415-547-7800** 以檢查您的處方是否在承保範圍內。

16. 如果精神科醫生或治療師向我要錢，我應該怎麼做？

如果有人向您要錢，請勿付錢。請致電 Carelon Behavioral Health 報告此事，電話是 **1-855-371-8117**。

17. 如果我有聽力障礙怎麼辦？

請致電 Carelon Behavioral Health 的 TTY 專線 1-800-735-2929。

18. 如果我喜歡說英語以外的語言怎麼辦？

Carelon Behavioral Health 有會說其他語言的工作人員，並有翻譯人員協助您，請致電 Carelon Behavioral Health，電話：**1-855-371-8117**。