

會員的轉診和事先授權程序

獲得醫療保健服務

請閱讀下列資訊，瞭解您可以向誰或何種提供者小組獲取醫療保健服務

您可由參保生效日期開始獲得醫療保健服務。始終隨身攜帶 San Francisco Health Plan ID 卡、Medi-Cal 福利身份識別卡 (BIC) 及任何其他健康保險卡。絕對不允許任何他人使用您的 BIC 或 SFHP ID 卡。

享有 Medi-Cal 承保的新會員必須從 SFHP 網絡中選擇一名主診醫生 (PCP)。Medi-Cal 及其他綜合型健康承保的新會員不需選擇 PCP。SFHP 網絡是由與 SFHP 合作的醫生、醫院和其他醫療保健提供者組成的一個團體。您必須在自己成為 SFHP 會員後的 30 天內，選擇一名 PCP。如您尚未選擇 PCP，SFHP 將為您選擇。

只要 PCP 可用，您就可以為所有加入 SFHP 的家庭成員選擇相同的 PCP，也可以選或不同的 PCP。

若您有希望保留的醫生，或者您想找一名新 PCP，您可查閱醫療保健提供者目錄。該目錄列出了 SFHP 網絡的所有 PCP。醫療保健提供者目錄亦載有其他資訊，以幫助您選擇一名 PCP。如果您需要醫療保健提供者目錄，請致電 **1(800) 288-5555** (TTY **1(888) 883-7347** 或 **711**)。您亦可造訪 SFHP 網站 sfhp.org，找到醫療保健提供者目錄。

若您無法從 SFHP 網絡內的合約醫療保健提供者獲得所需的照護，您的 PCP 必須要求 SFHP 核准將您送至網絡外醫療保健提供者。這被稱為轉診。您無需獲得核准便可就診於網絡外的醫療保健提供者，獲取「敏感護理」部分所述的敏感醫療服務。

轉診

如果需要，您的 PCP 或其他專科醫生會為您轉診，讓您在《會員手冊》的「及時獲得照護」部分所列出的時間範圍內前往專科醫生處就診。專科醫生是指在某個醫學領域進行過深造的醫生。您的 PCP 將會協助您選擇專科醫生。您的 PCP 辦公室可幫助您安排時間看專科醫生。

其他可能需要轉診的服務包括診所內手術、X 光檢查、實驗室檢測和其他診斷測試、第二診斷、手術，以及由網絡外醫療保健提供者或非您所屬醫療團體之醫療保健提供者所提供的任何服務。

您的 PCP 可能會提供一張表單由您帶給專科醫生。該專科醫生會填寫該表單，然後將其送回給您的 PCP。只要該專科醫生認為您需要接受治療，他們就會一直為您提供治療。如果也需要事先核准 (事先授權)，PCP 或專科醫生會向 SFHP 或您的醫療團體提供事先授權。如需更多資訊，請參閱《會員手冊》的「事先核准 (事先授權)」部分。

若您有某種需要長期特別醫療保健的健康問題，您可能需要獲得長期轉診。這意味著您可多次看同一名專科醫生，而無需每次都要求事先獲得轉診。

若您在獲得長期轉診時遇到困難，或者需要 SFHP 轉診政策副本，請致電 **1(800) 288-5555** (TTY **1(888) 883-7347** 或 **711**)。

您獲得下列醫療服務時無需轉診：

- PCP 就診
- 產科/婦科 (OB/GYN) 就診
- 緊急或急診照護就診
- 成年人敏感服務，例如性侵犯醫療服務
- 家庭計劃服務 (如需瞭解更多，請撥打家庭計劃資訊與轉診服務辦公室電話 **1(800) 942-1054**)
- HIV 檢測與諮詢 (只限年滿 12 歲者)
- 性傳播感染服務 (只限年滿 12 歲者)
- 脊柱按摩服務 (當由網絡外 FQHC、RHC 和 IHCP 提供時，可能需要轉診)
- 初始精神健康評估
- 針灸服務

未成年人在不經父母同意的情況下也可獲取某些門診精神健康服務、敏感醫療服務以及藥物使用障礙治療服務。更多詳情，請參閱「未成年人自主服務」和「藥物使用障礙治療服務」。

準備好戒煙了嗎？

撥打英語電話：1(800) 300-8086 或

西班牙語電話：1(800) 600-8191，瞭解如何進行。
或造訪 kickitca.org。

事先核准 (事先授權)

對於某些類型的醫療服務，在您獲得照護之前，您的 PCP 或專科醫生需要請求 SFHP 或您的醫療團體許可。這被稱為請求事先授權或事先核准。這意味著 SFHP 或您的醫療團體必須確保照護內容是醫療必需或需要的。

醫學上必需的服務對於保護您的生命，防止您患重病或失能，或者減輕已確診疾病或傷害帶來的劇烈疼痛是合理且必需的。對於 21 歲以下的會員，Medi-Cal 服務包括醫學上必需的用於治療或緩解身體或精神疾病的護理。

即使您從 SFHP 網絡內醫療保健提供者獲得下列服務，也始終需要事先核准 (事先授權)：

- 住院，如果不是急診
- San Francisco 縣服務區域外的服務，如果不是急診或緊急服務
- 網絡外醫療保健提供者所提供的服務，如果不是急診或敏感服務
- 非您的醫療團體中的 SFHP 醫療保健提供者所提供的服務，如果不是急診、緊急服務或敏感服務
- 門診手術
- 照護機構的長期照護或特護服務
- 專門化治療、造影、檢測及醫療程序，如基因或分子病理學診斷檢測。患有晚期或轉移性 3 期或 4 期癌症的會員的癌症生物標記檢測無需事先核准。
- 非緊急情況下的醫療交通服務。緊急情況下，救護車服務無需事先核准。
- 醫生辦公室開的藥品
- 某些耐用醫療器械與醫療用品
- 急症康復
- 長期急症護理

根據《健康與安全法》第 1367.01(h)(1) 條，SFHP 或您的醫療團體會在獲得做決定所需的合理資訊後 5 個工作日內做出常規事先核准 (事先授權) 決定。

對於由醫療保健提供者指出或者 SFHP 或您的醫療

團體確定遵守標準時間可能嚴重危及您的生命或健康或影響您獲得、維持或恢復最大功能的申請，SFHP 或您的醫療團體將做出加急 (快速) 事先核准 (事先授權) 決定。SFHP 或您的醫療團體將根據您的健康狀況需要，在收到服務申請後不超過 72 個小時內盡快通知您。

事先核准 (事先授權) 由診所或醫療人員 (如醫生、護士和藥劑師) 審查。

SFHP 不會付費給審查者，以促使他們做出拒絕提供承保或服務的決定。若 SFHP 或您的醫療團體未核准申請，則 SFHP 或您的醫療團體將會寄送採取行動通知 (NOA) 函給您。NOA 函將會說明，若您不認同該決策，您可如何提出上訴。

如果需要更多資訊或更多時間來審查您的請求，SFHP 或您的醫療團體將會聯絡您。

急診服務無需事先核准 (事先授權)，即使是網絡外及服務區域外急診服務。如果您是孕婦，還包括分娩接生。某些敏感護理服務無需您獲得事先核准。瞭解以下敏感服務的更多資訊。

若對事先核准 (事先授權) 有任何疑問，請致電 **1(800) 288-5555 (TTY 1(888) 883-7347 或 711)**。

第二診斷

對於您的醫療保健提供者認為您需要的醫療服務，或者對於您的診斷或治療計劃，您可能需要獲得第二診斷。舉例而言，若您不確定您是否需要處方開具的治療或手術，或者您曾嘗試遵循某個治療計劃，但無療效，您可能需要獲得第二診斷。

如果您想獲得第二診斷，我們會將您轉診至有資質的網絡內醫療保健提供者，由他們來為您提供第二診斷。如需幫助選擇醫療保健提供者，請致電 **1(800) 288-5555 (TTY 1(888) 883-7347 或 711)**。

SFHP 將在您或您的網絡內醫療保健提供者提出申請，且您從網絡內提供者處獲得了第二診斷的情況下，為您支付第二診斷的費用。您無需 SFHP 的許可即可從網絡內提供者處獲得第二診斷。但是，如果您需要轉診，您的網絡內提供者將協助您轉診，以獲得第二診斷。

若在 SFHP 網絡內找不到醫療保健提供者為您提供第二診斷，SFHP 將支付由網絡外醫療保健提供者提供的第二診斷的費用。SFHP 將在 5 個工作日內告知您，您選擇向其尋求第二診斷的醫療保健提供者是否得到核准。如果您還有慢性、重度或嚴重疾病，或

面臨嚴重的直接健康威脅，包括但不限於失去生命、肢體或主要身體部分或身體功能，SFHP 將在 72 小時內書面通知您。

若 SFHP 否決了您的第二診斷申請，您可提出申訴。請參閱《會員手冊》「報告及解決問題」章節下的「投訴」部分，瞭解有關申訴的更多詳情。

敏感服務

未成年人自主服務

如果您年齡未滿 18 歲，您可未經父母或監護人的許可而獲得某些服務。這些服務稱為未成年人自主服務。

在未得到父母或監護人許可的情況下，您可以獲得如下服務：

- 遭受性侵犯後的服務，包括門診精神健康照護
- 懷孕
- 家庭計劃和節育
- 墮胎服務

如果您已經年滿 12 歲，未得到您的父母或監護人的許可，您也可以獲得如下服務：

- 下列行為的門診精神健康照護：
 - 性侵犯
 - 亂倫
 - 身體傷害
 - 虐待兒童
 - 當您有傷害自己或他人的想法時
- HIV/AIDS 預防、檢測與治療
- 性傳播感染預防、檢測與治療
- 藥物使用障礙治療（如需更多資訊，請參閱《會員手冊》的「藥物使用障礙治療服務」部分）。

提供懷孕檢測、家庭計劃服務、生育控制服務或性傳播感染服務的醫生或診所不一定非要加入 SFHP 網絡。不需要轉診或事先核准（事先授權），您就可以選擇任何 Medi-Cal 提供者並去其診所獲取這些服務。如果需要非專科精神健康服務的未成年人自主服務，您可以前往網絡內的醫療保健提供者，無需轉診或事先核准。您的 PCP 不必為您轉診，您也不需要取得 SFHP 的事先核准，就可以獲得承保的未成年人自主服務。

屬於專科精神健康服務的未成年人自主服務由您居住縣的縣精神健康計劃承保。

未成年人可撥打 24/7 SFHP 護士諮詢專線：**1(877) 977-3397**，與代表私下談論其健康問題。或者您還可以聯絡 Teladoc®，與醫生進行電話或視訊諮詢，聯絡方式為 **1(800) 835-2362** 或造訪 sfhp.org/teladoc。

SFHP 不會將有關獲得敏感服務的資訊傳送給父母或監護人。瞭解如何要求獲得有關敏感服務的保密通訊，請參閱 SFHP 的「隱私權慣例通知」部分。

成年人敏感護理服務

作為成年人（18 歲或以上），您可能不希望前往您的 PCP 處獲得某些敏感或私人醫療服務。若是如此，您可選擇提供下列類型醫療服務的任何醫生或診所：

- 家庭計劃及生育控制（包括為年滿 21 歲成年人而設的絕育）
- 懷孕檢測及諮詢
- HIV/AIDS 預防與檢測
- 性傳播感染預防、檢測與治療
- 性侵犯醫療服務
- 門診墮胎服務

醫生或診所不一定非要加入 SFHP 網絡。您可以選擇任何 Medi-Cal 提供者並去其診所獲取這些服務，不需要轉診或事先核准（事先授權）。網絡外醫生提供的非敏感照護服務不受承保。若需幫助查找可提供這些服務的醫生或診所，或需要幫助前往接受這些服務（包括交通），請撥打 **1(800) 288-5555** (TTY **1(888) 883-7347** 或 **711**)。您亦可以致電 24/7 SFHP 護士諮詢專線 **1(877) 977-3397**。或者您還可以聯絡 Teladoc®，與醫生進行電話或視訊諮詢，聯絡方式為 **1(800) 835-2362** 或造訪 sfhp.org/teladoc。

SFHP 不會將有關獲得敏感服務的資訊傳送給其他家人。瞭解如何要求獲得有關敏感服務的保密通訊，請參閱 SFHP 的「隱私權慣例通知」部分。

道德拒絕

有些醫療保健提供者會由於道德原因拒絕提供某些承保服務。這意味著，若他們在道德上不同意某些承保服務，他們有權不提供該服務。若您的醫療保健提供者因道德原因拒絕提供服務，則其將幫助您找到另一個醫療保健提供者，以為您提供所需服務。SFHP 亦可協助您找到醫療保健提供者。

一些醫院或其他提供者不提供下列一項或多項服務，而您的計劃合約承保且您或您的家庭成員可能需要該服務：

- 家庭計劃；
- 避孕用品服務，包括緊急避孕；
- 絕育，包括陣痛及分娩時的輸卵管結紮手術；
- 不孕治療；
- 墮胎。

您應在加入計劃前瞭解更多相關資訊。請致電您有意向的醫生、醫療團體、獨立執業醫療組織或診所，或致電 SFHP，號碼：1(800) 288-5555 (TTY 1(888) 883-7347 或 711)，確保您可獲得所需的醫療保健服務。

這些服務均可提供，並且 SFHP 必須確保您或您的家人就診的醫療保健提供者或入住的醫院將執行承保的服務。如有任何疑問或需要幫助尋找醫療保健提供者，請致電 SFHP，號碼 1(800) 288-5555 (TTY 1(888) 883-7347 或 711)。

緊急照護

緊急照護並不適用於緊急情況或危及生命的情況。緊急照護服務只應用來防止因突然患病、受傷或已有病況併發症對您健康造成的直接/短期風險。大多數緊急照護預約不需要事先核准（事先授權）並且可在您提出預約申請後 48 小時內完成。如果所需的緊急照護服務需要事先核准，則預約將在您提出申請後 96 小時內完成。

如果緊急照護，請致電您的 PCP。如果您無法聯絡到您的 PCP，請致電 SFHP 客戶服務部，號碼：1(800) 288-5555 (TTY 1(888) 883-7347 或 711)。您也可以致電 SFHP 護士諮詢專線 1(877) 977-3397，瞭解最適合您的照護等級。或者您還可以聯絡 Teladoc®，與醫生進行電話或視訊諮詢，聯絡方式為 1(800) 835-2362 或造訪 sfhp.org/teladoc。

如果您在服務區域之外需要緊急照護，請前往最近的緊急照護機構。

緊急照護需要可能包括：

- 感冒
- 喉嚨痛
- 發熱
- 耳痛
- 肌肉扭傷
- 產科服務

當您身在 SFHP 服務區域內時，必須透過網絡內醫療

保健提供者獲得緊急照護服務。在 SFHP 服務區域內獲得網絡內醫療保健提供者的緊急照護時，無需事先核准（事先授權）。如果您身在 SFHP 服務區域外，但仍在美國境內，取得緊急護理時也無需事先核准。請就近前往緊急照護設施。Medi-Cal 恕不承保美國境外的緊急護理服務。如果您在美國境外旅行，並且需要緊急照護，我們將不會承保您的醫療服務。

如果您需要精神健康緊急照護，請致電您所在縣的精神健康計劃，或 SFHP 會員服務部，號碼：1(800) 288-5555 (TTY 1(888) 883-7347 或 711)。您可隨時致電您所在縣的精神健康計劃或您的 SFHP 行為健康組織。在線查找所有懸的免費電話號碼，請造訪：dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx。

您的緊急照護提供者可能會在您緊急護理就診時為您提供藥物。作為承保的緊急照護的一部分，如果您在就診時獲得處方藥物，SFHP 會承保藥物的費用。如果您的緊急照護提供者為您開具處方，以供您到藥房購買藥物，Medi-Cal Rx 計劃會承保藥物費用。有關 Medi-Cal Rx 的更多資訊，請參閱《會員手冊》中「其他 Medi-Cal 計劃和服務」下的「Medi-Cal Rx 承保的處方藥物」部分。

急診服務

若需急診服務，請撥打 911 或前往最近的急診室 (ER) 就診。對於急診服務，您無需獲得 SFHP 的事先核准（事先授權）。

在美國境內，包括任何 U.S. 領土，您有權在任何醫院或其他機構獲得急診服務。

在美國境外，僅承保在加拿大和墨西哥需要住院的急診服務。其他國家/地區內包括急診服務在內的任何醫療服務均不承保。

急診服務適用於危機生命的醫療病狀。此類照護適用於下列疾病或傷害：任何具有一般健康與醫學知識的謹慎（理性）非專業人士，均可預計，若您不立即獲得照護，您的健康（或您未出生的孩子的健康）可能處於危險之中，或者身體某項功能、身體器官或身體部位可能受到嚴重傷害。例子包括但不限於：

- 活躍分娩
- 骨折
- 劇烈疼痛
- 胸痛

- 呼吸困難
- 嚴重燒燙傷
- 服藥過量
- 昏厥
- 大出血
- 精神病學急症，例如嚴重的抑鬱或自殺念頭（可能由縣精神健康計劃承保）

常式照護或非緊急情況，請**不要前往 ER**。您應該從最瞭解您的 PCP 那裡獲得常式照護。若您不確定是否屬於急症，請致電與您的 PCP 聯絡。您亦可以致電 24/7 SFHP 護士諮詢專線 **1(877) 977-3397**。或者您還可以聯絡 Teladoc®，與醫生進行電話或視訊諮詢，聯絡方式為 **1(800) 835-2362** 或造訪 [sfhp.org/teladoc](https://www.sfhp.org/teladoc)。

若您需要異地急診服務，請前往最近的急診室（ER）就診，即使該急診室並不在 SFHP 網絡內。如果前往 ER 就診，請要求他們致電 SFHP。您或您入住的醫院應在您接受急診服務後的 24 小時內致電 SFHP。若您在美國、加拿大或墨西哥之外的其他國家旅行，且需要急診服務，SFHP 將不會承保您的醫療服務。

如果需要緊急交通服務，請致電 **911**。前往 ER 前，您無需先詢問您的 PCP 或 SFHP。

若您在接受急診照護後，需要在網絡外醫院接受治療（穩定後照護），該醫院應致電聯絡 SFHP。

請記住：除非是急症，否則切勿撥打 **911**。只限因急症而獲取急診照護，切勿因常式照護或感冒或喉嚨痛等小病而獲取急診照護。若是急症，請撥打 **911**，或前往最近的急診室就診

護士諮詢專線

SFHP 護士諮詢專線每天 24 小時為您提供免費醫療資訊和建議。致電 **1(877) 977-3397** (TTY **711**) 來：

- 與護士交流，他們可以為您解答醫療問題、給予照護建議，以及幫助您決定是否應立即看醫生。
- 在發病時獲取幫助（如糖尿病或哮喘），包括建議您根據自身情況決定去看哪位醫生。

護士諮詢專線無法幫您預約診所或補充藥品。需要預約或拿藥，請致電醫生辦公室。

您還可以聯絡 Teladoc®，與醫生進行 24/7 電話或視訊諮詢，聯絡方式為 **1(800) 835-2362** 或造訪 [sfhp.org/teladoc](https://www.sfhp.org/teladoc)。

會員手冊

《會員手冊》將向您介紹 SFHP 的承保範圍。請認真閱讀全文。本會員手冊有助於您瞭解及使用您享有的福利與服務，亦會說明您作為 SFHP 會員享有哪些權利與責任。若您有特別醫療保健需求，請務必閱讀適用於您的所有章節內容。

請致電 **1(800) 288-5555** (TTY **1(888) 883-7347** 或 **711**)，索取 SFHP 與 DHCS 的合約副本。您亦可免費索取本會員手冊副本，或造訪 SFHP 網站 [sfhp.org](https://www.sfhp.org)，以檢視或下載本會員手冊。您亦可免費索取 SFHP 非專有臨床與行政管理政策與程序副本，或者請教如何存取 SFHP 網站所載的這些資訊。

其他語言

您可免費索取本會員手冊與其他計劃資料的其他語言版本。我們提供專業譯者的書面譯本。請致電 San Francisco Health Plan 客戶服務部，號碼：**1(800) 288-5555** (TTY **1(888) 883-7347** 或 **711**)。此為免費電話。閱讀本會員手冊瞭解更多有關醫療保健語言協助服務的資訊，例如口譯和翻譯服務。

其他格式

您可免費索取這些資訊的其他格式，如盲文、20 點字型大號字體、音訊和其他無障礙電子文檔。請致電 SFHP 客戶服務部，號碼：**1(800) 288-5555** (TTY **1(888) 883-7347** 或 **711**)。此為免費電話。

口譯服務

SFHP 擁有專業的翻譯人員，可為您提供口譯服務。此服務全天 24 小時可用且不收取任何費用。您不必請求家庭成員或朋友擔任口譯員。若非急診情況，我們不推薦使用未成年人作為口譯員。免費為您提供口譯、語言及文化方面的服務。每週 7 天，每天 24 小時，隨時為您提供幫助。如果需要語言幫助或此手冊的其他語言版本，請致電 SFHP，號碼：**1(800) 288-5555** (TTY **1(888) 883-7347** 或 **711**)。此為免費電話。