

Thủ tục Giới thiệu và Ủy quyền Trước cho Hội viên

Nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe

VUI LÒNG ĐỌC THÔNG TIN DƯỚI ĐÂY ĐỂ BIẾT QUÝ VỊ CÓ THỂ ĐƯỢC CHĂM SÓC SỨC KHỎE TỪ AI HOẶC TỪ NHÓM CÁC NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ CHĂM SÓC SỨC KHỎE NÀO

Quý vị có thể bắt đầu nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe vào ngày hiệu lực đăng ký bảo hiểm của mình. Luôn mang theo thẻ hội viên San Francisco Health Plan, Thẻ Xác nhận Quyền lợi Medi-Cal (BIC), cũng như bất kỳ thẻ bảo hiểm y tế nào khác mà quý vị có. Không bao giờ cho người khác sử dụng thẻ BIC hoặc thẻ hội viên SFHP của quý vị.

Hội viên mới chỉ có bảo hiểm Medi-Cal phải chọn một nhà cung cấp chăm sóc chính (PCP) trong mạng lưới SFHP. Hội viên mới có Medi-Cal và bảo hiểm y tế toàn diện khác không phải chọn PCP. Mạng lưới SFHP là một nhóm các bác sĩ, bệnh viện và những nhà cung cấp khác làm việc với SFHP. Quý vị phải chọn một PCP trong vòng 30 ngày kể từ lúc quý vị trở thành hội viên của SFHP. Nếu quý vị không chọn một PCP thì SFHP sẽ chọn PCP cho quý vị.

Quý vị có thể chọn cùng một PCP hoặc PCP khác cho tất cả thành viên gia đình trong SFHP, nếu có sẵn PCP.

Nếu muốn giữ bác sĩ của mình hoặc muốn tìm một PCP mới, quý vị có thể tra trong Danh mục Nhà cung cấp. Trong đó có danh sách tất cả PCP trong mạng lưới SFHP. Danh mục Nhà cung cấp Dịch vụ có thông tin khác để giúp quý vị chọn một PCP. Nếu quý vị cần Danh mục Nhà cung cấp, hãy gọi **1(800) 288-5555 (TTY 1(888) 883-7347 hoặc 711)**. Quý vị còn có thể tìm Danh mục Nhà cung cấp trên trang web của SFHP theo địa chỉ **sfhp.org**.

Nếu không thể nhận dịch vụ chăm sóc mà quý vị cần từ nhà cung cấp trong mạng lưới SFHP, thì PCP phải xin SFHP phê duyệt trước để gửi quý vị đến nhà cung cấp ngoài mạng lưới. Đây gọi là thư giới thiệu. Quý vị không cần chấp thuận để đến nhà cung cấp ngoài mạng lưới cho các dịch vụ nhạy cảm được mô tả trong tiêu đề “Dịch vụ Nhạy cảm”.

Thư giới thiệu

PCP hoặc bác sĩ chuyên khoa khác sẽ giới thiệu quý vị đến bác sĩ chuyên khoa trong thời gian được nêu trong phần “Tiếp cận chăm sóc sức khỏe kịp thời” trong Sổ tay Hội viên, nếu cần. Một bác sĩ chuyên khoa là một bác sĩ đã được đào tạo thêm về một lĩnh vực y khoa. PCP sẽ làm việc với quý vị để chọn một bác sĩ chuyên khoa. Văn phòng PCP của quý vị có thể giúp quý vị sắp xếp thời gian gặp bác sĩ chuyên khoa.

Các dịch vụ khác có thể cần thư giới thiệu bao gồm các thủ thuật tại phòng mạch, X-quang, xét nghiệm và xét nghiệm chẩn đoán khác, xin ý kiến thứ hai, phẫu thuật và các dịch vụ khác mà nhà cung cấp ngoài mạng lưới hoặc bác sĩ không thuộc nhóm y khoa của quý vị cung cấp.

PCP của quý vị có thể cung cấp một biểu mẫu để mang đến cho bác sĩ chuyên khoa. Bác sĩ chuyên khoa sẽ điền vào biểu mẫu và gửi lại cho PCP của quý vị. Bác sĩ chuyên khoa sẽ điều trị cho quý vị nếu họ nghĩ là quý vị cần điều trị. Nếu cần phê duyệt trước (ủy quyền trước) thì PCP hoặc bác sĩ chuyên khoa sẽ gửi giấy ủy quyền trước cho SFHP hoặc nhóm y khoa của quý vị. Để biết thêm thông tin, hãy đọc “Phê duyệt trước (ủy quyền trước)” trong Sổ tay Hội viên.

Nếu gặp vấn đề về sức khỏe cần chăm sóc y tế đặc biệt trong dài hạn, quý vị có thể phải có thư giới thiệu dài hạn. Có nghĩa là quý vị có thể khám tại bác sĩ chuyên khoa nhiều hơn 1 lần mà không cần lấy thư giới thiệu cho mỗi lần khám.

Nếu quý vị gặp khó khăn trong việc nhận thư giới thiệu dài hạn hoặc muốn có một bản sao chính sách giới thiệu của SFHP hãy gọi **1(800) 288-5555 (TTY 1(888) 883-7347 hoặc 711)**.

Quý vị không cần phải có thư giới thiệu cho:

- Khám với PCP
- Khám Sản/Phụ khoa (OB/GYN)
- Khám chăm sóc cấp cứu hoặc khẩn cấp
- Dịch vụ nhạy cảm cho người trưởng thành, như chăm sóc khi bị tấn công tình dục

- Kế hoạch hóa gia đình (để biết thêm, gọi Văn phòng Dịch vụ Thông tin và Giới thiệu về Kế hoạch hóa Gia đình theo số **1(800) 942-1054**)
- Xét nghiệm HIV và tư vấn (12 tuổi trở lên)
- Dịch vụ điều trị bệnh lây truyền qua đường tình dục (12 tuổi trở lên)
- Dịch vụ nắn khớp xương (có thể cần phải được giới thiệu đối với dịch vụ FQHC, RHC và IHCP ngoài mạng lưới)
- Đánh giá sức khỏe tâm thần ban đầu
- Dịch vụ chăm cứu

Người vị thành niên cũng có thể nhận một số dịch vụ sức khỏe tâm thần ngoại trú, dịch vụ nhạy cảm và rối loạn do lạm dụng được chất mà không cần phải có chấp thuận của phụ huynh. Để biết thêm thông tin, hãy đọc “Dịch vụ cho trẻ vị thành niên cần sự đồng ý” và “Dịch vụ điều trị rối loạn do lạm dụng được chất”.

Quý vị sẵn sàng cai thuốc lá?

Call English: 1(800) 300-8086 or

Spanish: 1(800) 600-8191 to find out how.

Or go to kickitca.org.

Phê duyệt trước (ủy quyền trước)

Đối với một số loại chăm sóc, PCP hoặc bác sĩ chuyên khoa sẽ phải xin phép SFHP hoặc nhóm y khoa trước khi quý vị được điều trị. Đây gọi là ủy quyền trước, chấp thuận trước hoặc phê duyệt trước. Có nghĩa là SFHP hoặc nhóm y khoa phải bảo đảm rằng chăm sóc này là cần thiết về mặt y tế.

Dịch vụ cần thiết về mặt y tế là dịch vụ hợp lý và cần thiết để bảo vệ tính mạng, giúp quý vị không bị bệnh trầm trọng hoặc khuyết tật hoặc giảm đau đớn từ một bệnh, tổn thương sau khi chẩn đoán. Đối với các Hội viên dưới 21 tuổi, dịch vụ Medi-Cal bao gồm chăm sóc cần thiết về mặt y tế để điều trị hoặc giảm nhẹ các bệnh hoặc tình trạng về thể chất hoặc tâm thần.

Các dịch vụ sau đây luôn cần phê duyệt trước (ủy quyền trước), kể cả khi quý vị nhận từ nhà cung cấp trong mạng lưới SFHP:

- Nhập viện, nếu không phải cấp cứu
- Các dịch vụ ngoài khu vực dịch vụ Quận San Francisco, nếu không phải là cấp cứu hoặc khẩn cấp

- Các dịch vụ do nhà cung cấp ngoài mạng lưới cung cấp, nếu không phải là cấp cứu hoặc dịch vụ nhạy cảm
- Các dịch vụ do bác sĩ SFHP cung cấp không thuộc nhóm y khoa của quý vị, nếu không phải là cấp cứu, khẩn cấp hoặc dịch vụ nhạy cảm
- Phẫu thuật cho bệnh nhân ngoại trú
- Chăm sóc sức khỏe dài hạn hoặc dịch vụ điều dưỡng chuyên môn tại cơ sở điều dưỡng
- Điều trị, chụp/chiếu, xét nghiệm và thủ thuật chuyên khoa, chẳng hạn như xét nghiệm chẩn đoán bệnh học di truyền và phân tử. Không cần phê duyệt trước cho xét nghiệm dấu hiệu sinh học ung thư đối với hội viên bị ung thư tiến triển hoặc di căn giai đoạn 3 hoặc 4.
- Dịch vụ vận chuyển y tế khi không cấp cứu. Dịch vụ xe cứu thương không cần phê duyệt trước.
- Thuốc cho dùng ở phòng mạch bác sĩ
- Một số dụng cụ y tế lâu bền và tiếp liệu y khoa
- Phục hồi chức năng Cấp tính
- Chăm sóc Cấp tính Dài Hạn

Theo Phần Bộ luật Sức khỏe và An toàn 1367.01(h)(1), SFHP hoặc nhóm y khoa sẽ đưa ra quyết định về giấy phê duyệt trước (ủy quyền trước) thông thường trong 5 ngày làm việc khi SFHP hoặc nhóm y khoa nhận được thông tin hợp lý và cần thiết để ra quyết định.

Đối với những yêu cầu mà một bác sĩ xác định hoặc SFHP hoặc nhóm y khoa quyết định rằng khung thời gian tiêu chuẩn sau đây có thể gây nguy hiểm đến tính mạng hoặc sức khỏe của quý vị hoặc khả năng có được, duy trì hoặc lấy lại chức năng tối đa, SFHP hoặc nhóm y khoa sẽ đưa ra quyết định về phê duyệt trước (ủy quyền trước) cấp tốc (nhanh). SFHP hoặc nhóm y khoa sẽ thông báo cho quý vị nhanh nhất theo tình trạng sức khỏe của quý vị yêu cầu và không quá 72 giờ sau khi nhận được yêu cầu cho dịch vụ.

Yêu cầu phê duyệt trước (ủy quyền trước) sẽ được phòng khám hoặc nhân viên y tế xem xét, chẳng hạn như bác sĩ, y tá và dược sĩ.

SFHP **không** trả tiền cho người kiểm tra để từ chối bảo hiểm hoặc dịch vụ. Nếu SFHP hoặc nhóm y khoa không chấp thuận yêu cầu, SFHP hoặc nhóm y khoa sẽ gửi thư Thông báo Quyết định (NOA) cho quý vị. Thư NOA sẽ cho quý vị biết cách nộp đơn khiếu nại nếu không đồng ý với quyết định này.

SFHP hoặc nhóm y khoa sẽ liên lạc với quý vị nếu SFHP hoặc nhóm y khoa cần thêm thông tin hoặc thời gian để xem xét yêu cầu của quý vị.

Quý vị không cần phải có phê duyệt trước (ủy quyền trước) cho chăm sóc cấp cứu kể cả khi ở ngoài mạng lưới và ngoài khu vực dịch vụ. Trường hợp này bao gồm chuyển dạ và sinh con nếu quý vị đang mang thai. Quý vị không cần phê duyệt trước cho một số dịch vụ chăm sóc nhạy cảm. Tìm hiểu thêm về những dịch vụ nhạy cảm sau đây.

Để được giải đáp thắc mắc về phê duyệt trước (ủy quyền trước), hãy gọi **1(800) 288-5555** (TTY **1(888) 883-7347** hoặc **711**).

Ý kiến thứ hai

Quý vị có thể muốn nghe ý kiến thứ hai về dịch vụ chăm sóc mà nhà cung cấp nói là quý vị cần hoặc về chẩn đoán hoặc kế hoạch điều trị của quý vị. Ví dụ: quý vị có thể muốn nghe ý kiến thứ hai nếu quý vị không chắc là mình cần điều trị hoặc phẫu thuật theo quy định hay tìm cách tuân theo kế hoạch điều trị mà không hiệu quả.

Nếu quý vị muốn nghe ý kiến thứ hai, chúng tôi sẽ giới thiệu quý vị đến nhà cung cấp trong mạng lưới đủ năng lực đưa ra ý kiến thứ hai. Để được trợ giúp chọn nhà cung cấp, hãy gọi **1(800) 288-5555** (TTY **1(888) 883-7347** hoặc **711**).

SFHP sẽ thanh toán cho ý kiến thứ hai nếu quý vị hoặc nhà cung cấp trong mạng lưới của quý vị yêu cầu và quý vị nhận ý kiến thứ hai từ một nhà cung cấp trong mạng lưới. Quý vị không cần sự cho phép của SFHP để có ý kiến thứ hai từ nhà cung cấp trong mạng lưới. Tuy nhiên, nếu cần giới thiệu, nhà cung cấp trong mạng lưới có thể giúp quý vị được giới thiệu xin ý kiến thứ hai nếu quý vị cần.

Nếu không có nhà cung cấp trong mạng lưới SFHP để đưa ra ý kiến thứ hai, SFHP sẽ thanh toán cho nhà cung cấp ngoài mạng lưới đưa ra ý kiến thứ hai. SFHP sẽ báo cho quý vị trong vòng 5 ngày làm việc nếu nhà cung cấp mà quý vị chọn cho ý kiến thứ hai được chấp thuận. Nếu quý vị bị bệnh mạn tính, bệnh nặng hoặc nghiêm trọng hoặc đang bị đe dọa khẩn cấp và nghiêm trọng đối với sức khỏe của quý vị, bao gồm, nhưng không giới hạn ở trường hợp tử vong, mất chân tay, bộ phận hoặc chức năng chính của cơ thể thì SFHP sẽ thông báo bằng văn bản trong vòng 72 giờ.

Nếu SFHP từ chối yêu cầu về ý kiến thứ hai thì quý vị có thể nộp khiếu nại. Để tìm hiểu về khiếu nại, hãy xem mục “Khu

nại” trong Chương có tên là “Báo cáo và giải quyết vấn đề” trong Sổ tay Hội viên.

Dịch vụ nhạy cảm

Dịch vụ cho người vị thành niên cần sự chấp thuận

Người dưới 18 tuổi có thể nhận một số dịch vụ mà không cần xin phép cha mẹ hoặc người giám hộ. Những dịch vụ này gọi là dịch vụ cần sự chấp thuận cho người vị thành niên.

Quý vị có thể nhận được các dịch vụ sau mà không cần xin phép cha mẹ hoặc người giám hộ:

- Dịch vụ về tấn công tình dục, bao gồm chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú
- Thai kỳ
- Kế hoạch hóa gia đình và ngừa thai
- Dịch vụ nạo phá thai

Người từ 12 tuổi trở lên có thể nhận được các dịch vụ sau mà không cần xin phép cha mẹ hoặc người giám hộ:

- Chăm sóc sức khỏe tâm thần ngoại trú cho:
 - Tấn công tình dục
 - Bạo hành
 - Xúc phạm thân thể
 - Lạm dụng trẻ em
 - Khi quý vị có ý nghĩ làm tổn thương bản thân hoặc người khác
- Phòng ngừa, xét nghiệm và điều trị HIV/AIDS
- Phòng ngừa, xét nghiệm và điều trị bệnh lây truyền qua đường tình dục
- Điều trị rối loạn do lạm dụng dược chất (Để biết thêm thông tin, hãy chuyển đến “Dịch vụ điều trị rối loạn do lạm dụng dược chất” trong Sổ tay Hội viên).

Với các dịch vụ thử thai, kế hoạch hóa gia đình, dịch vụ ngừa thai hoặc các dịch vụ về lây truyền qua đường tình dục, bác sĩ hoặc phòng khám không phải tham gia mạng lưới SFHP. Quý vị có thể chọn bất kỳ bác sĩ Medi-Cal nào và yêu cầu họ thực hiện các dịch vụ này mà không cần phải có thư giới thiệu hoặc phê duyệt trước (ủy quyền trước). Với các dịch vụ cần chấp thuận cho người vị thành niên không phải là dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa, quý vị có thể đến nhà cung cấp trong mạng lưới mà không cần thư giới thiệu và phê duyệt trước. PCP không phải giới thiệu quý vị và quý vị không cần SFHP

phê duyệt trước để nhận dịch vụ cần chấp thuận cho người vị thành niên được bao trả.

Dịch vụ cần chấp thuận cho người vị thành niên là dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa được chương trình sức khỏe tâm thần của quận quý vị cư trú bao trả.

Người vị thành niên có thể nói chuyện riêng tư với một đại diện về quan ngại sức khỏe của họ bằng cách gọi Đường dây Y tá Tư vấn 24/7 SFHP theo số **1(877) 977-3397**. Hoặc quý vị có thể gọi cho Teladoc® để tư vấn với bác sĩ qua điện thoại hoặc video theo số **1(800) 835-2362** hoặc truy cập vào **sfhp.org/teladoc**.

SFHP sẽ không gửi thông tin về việc nhận các dịch vụ nhạy cảm cho cha mẹ hoặc người giám hộ. Vui lòng xem phần “Thông báo về Thực hành Bảo vệ Quyền riêng tư” của SFHP để biết thông tin về cách yêu cầu liên hệ bảo mật về dịch vụ nhạy cảm.

Dịch vụ chăm sóc nhạy cảm với người trưởng thành

Là người trưởng thành (18 tuổi trở lên), quý vị có thể không muốn để PCP của mình thực hiện những dịch vụ nhạy cảm hoặc riêng tư. Nếu vậy, quý vị có thể chọn bất kỳ bác sĩ hoặc phòng mạch nào cho những loại chăm sóc sau:

- Kế hoạch hóa gia đình và ngừa thai (kể cả triệt sản cho người trưởng thành từ 21 tuổi trở lên)
- Thử thai và tư vấn thai
- Phòng ngừa và xét nghiệm HIV/AIDS
- Phòng ngừa, xét nghiệm và điều trị bệnh lây truyền qua đường tình dục
- Chăm sóc các vấn đề về tấn công tình dục
- Dịch vụ nạo phá thai cho bệnh nhân ngoại trú

Bác sĩ hoặc phòng khám không thuộc mạng lưới SFHP. Quý vị có thể chọn bất kỳ bác sĩ Medi-Cal nào và yêu cầu họ thực hiện các dịch vụ này mà không cần phải có thư giới thiệu hoặc phê duyệt trước (ủy quyền trước). Các dịch vụ từ nhà cung cấp ngoài mạng lưới không liên quan đến loại hình chăm sóc nhạy cảm có thể không được bao trả. Để giúp tìm một bác sĩ hoặc phòng khám cung cấp những dịch vụ này hoặc giúp nhận những dịch vụ này (kể cả vận chuyển), quý vị có thể gọi **1(800) 288-5555** (TTY **1(888) 883-7347** hoặc **711**). Quý vị có thể gọi Đường dây Y tá Tư vấn của SFHP 24/7 theo số **1(877) 977-3397**. Hoặc quý vị có thể gọi cho

Teladoc® để tư vấn với bác sĩ qua điện thoại hoặc video theo số **1(800) 835-2362** hoặc truy cập vào **sfhp.org/teladoc**.

SFHP sẽ không gửi thông tin về việc nhận các dịch vụ nhạy cảm cho thành viên khác trong gia đình. Vui lòng xem phần “Thông báo về Thực hành Bảo vệ Quyền riêng tư” của SFHP để biết thông tin về cách yêu cầu liên hệ bảo mật về dịch vụ nhạy cảm.

Phản đối về Đạo đức

Một số bác sĩ phản đối về đạo đức đối với một số dịch vụ được bao trả. Có nghĩa là họ có quyền **không** cung cấp một số dịch vụ được bao trả nếu họ không đồng ý về mặt đạo đức với những dịch vụ đó. Nếu bác sĩ của quý vị phản đối về đạo đức thì họ sẽ giúp quý vị tìm bác sĩ khác cho những dịch vụ cần thiết này. SFHP cũng có thể làm việc với quý vị để tìm một bác sĩ.

Một số bệnh viện và nhà cung cấp khác không thực hiện một hoặc một số dịch vụ sau mà có thể được bao trả theo hợp đồng bảo hiểm của quý vị và quý vị hoặc thành viên gia đình quý vị có thể cần:

- Kế hoạch hóa gia đình;
- Dịch vụ ngừa thai, bao gồm cả ngừa thai khẩn cấp;
- Triệt sản, kể cả thắt ống dẫn trứng lúc sinh và chuyển dạ;
- Điều trị vô sinh;
- Phá thai.

Quý vị nên tìm hiểu thêm thông tin trước khi đăng ký. Hãy gọi cho bác sĩ, nhóm y khoa, hiệp hội hành nghề độc lập, phòng khám dự kiến hoặc gọi SFHP theo số **1(800) 288-5555 (TTY **1(888) 883-7347** hoặc **711**) để bảo đảm quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe cần thiết.**

Những dịch vụ này luôn có sẵn và SFHP phải đảm bảo quý vị hoặc thành viên gia đình của quý vị đến khám tại bác sĩ hoặc nhập viện để thực hiện các dịch vụ được bao trả. Gọi SFHP theo số **1(800) 288-5555** (TTY **1(888) 883-7347** hoặc **711**) nếu quý vị có thắc mắc hoặc cần giúp tìm nhà cung cấp dịch vụ.

Chăm sóc khẩn cấp

Chăm sóc khẩn cấp **không** phải là trường hợp cấp cứu hoặc tình trạng y khoa đang đe dọa tính mạng. Đó là cho các dịch vụ cần để ngăn ngừa thiệt hại nghiêm trọng cho sức khỏe của quý vị khỏi một căn bệnh đột ngột, chấn thương hoặc biến chứng của bệnh đã có sẵn. Các cuộc hẹn chăm sóc rất

khẩn cấp không cần phê duyệt trước (ủy quyền trước) và có sẵn trong vòng 48 giờ sau khi quý vị yêu cầu. Nếu các dịch vụ chăm sóc khẩn cấp mà quý vị cần yêu cầu phải được phê duyệt trước thì quý vị sẽ được hẹn khám trong vòng 96 giờ kể từ khi yêu cầu.

Nếu cần chăm sóc khẩn cấp, hãy gọi cho PCP của quý vị. Nếu quý vị không thể liên hệ với PCP thì hãy gọi Dịch vụ Khách hàng SFHP theo số **1(800) 288-5555** (TTY **1(888) 883-7347** hoặc **711**). Hoặc quý vị có thể gọi Đường dây Y tá Tư vấn của SFHP theo số **1(877) 977-3397** để tìm hiểu mức độ chăm sóc tốt nhất cho mình. Hoặc quý vị có thể gọi cho Teladoc® để tư vấn với bác sĩ qua điện thoại hoặc video theo số **1(800) 835-2362** hoặc truy cập vào **sfhp.org/teladoc**.

Nếu cần chăm sóc khẩn cấp ngoài khu vực dịch vụ, hãy đến cơ sở chăm sóc khẩn cấp gần nhất.

Nhu cần chăm sóc khẩn cấp có thể là:

- Cảm
- Đau họng
- Sốt
- Đau tai
- Căng cơ
- Dịch vụ thai sản

Quý vị phải nhận dịch vụ chăm sóc khẩn cấp của nhà cung cấp trong mạng lưới khi quý vị ở khu vực dịch vụ của SFHP. Quý vị không cần phê duyệt trước (ủy quyền trước) đối với dịch vụ chăm sóc khẩn cấp từ nhà cung cấp trong mạng lưới khu vực dịch vụ của SFHP. Nếu ở ngoài khu vực dịch vụ của SFHP nhưng vẫn thuộc Hoa Kỳ thì quý vị cũng không cần phê duyệt trước cho chăm sóc khẩn cấp. Hãy đến cơ sở chăm sóc khẩn cấp gần nhất. Medi-Cal không bao trả cho dịch vụ chăm sóc khẩn cấp ngoài Hoa Kỳ. Nếu quý vị đi ra ngoài Hoa Kỳ và cần chăm sóc khẩn cấp thì chúng tôi sẽ không bao trả dịch vụ chăm sóc cho quý vị.

Nếu quý vị cần chăm sóc sức khỏe tâm thần khẩn cấp, hãy gọi cho chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần của quận hoặc Dịch vụ Hội viên của SFHP theo số **1(800) 288-5555** (TTY **1(888) 883-7347** hoặc **711**). Quý vị có thể gọi cho chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần của quận hoặc Tổ chức Sức khỏe Hành vi SFHP bất kỳ lúc nào, 24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần. Để tìm tất cả các số điện thoại miễn cước của quận, hãy truy cập vào **dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPCContactList.aspx**.

Bác sĩ chăm sóc khẩn cấp có thể cho quý vị dùng thuốc trong buổi khám chăm sóc khẩn cấp. Nếu quý vị dùng thuốc trong buổi khám thì SFHP sẽ bao trả cho thuốc đó theo bảo hiểm chăm sóc khẩn cấp. Nếu bác sĩ chăm sóc khẩn cấp kê toa thuốc để quý vị mua thuốc ở tiệm thuốc tây thì chương trình Medi-Cal Rx sẽ bao trả cho những thuốc đó. Để tìm hiểu về Medi-Cal Rx, hãy chuyển đến tiêu đề “Thuốc kê toa được Medi-Cal Rx bao trả” trong phần “Chương trình và dịch vụ khác của Medi-Cal” trong Sổ tay Hội viên.

Chăm sóc cấp cứu

Trong trường hợp cấp cứu, hãy gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất (ER). Để chăm sóc cấp cứu, quý vị **không** cần phải được phê duyệt trước (ủy quyền trước) từ SFHP.

Trong Hoa Kỳ, bao gồm mọi lãnh thổ của Hoa Kỳ, quý vị có quyền sử dụng bất kỳ bệnh viện hoặc cơ sở nào khác để chăm sóc cấp cứu.

Ngoài Hoa Kỳ, chúng tôi chỉ bao trả cho dịch vụ cấp cứu yêu cầu nhập viện ở Canada và Mexico. Chăm sóc cấp cứu và loại hình chăm sóc khác ở quốc gia khác không được bao trả.

Chăm sóc cấp cứu là một tình trạng sức khỏe đe dọa tính mạng. Biện pháp chăm sóc này dành cho bệnh hoặc tổn thương mà một người không có chuyên môn (không phải nhân viên y tế) với kiến thức trung bình về sức khỏe và y khoa có thể dự kiến rằng, nếu không được chăm sóc ngay thì sức khỏe của quý vị

(hoặc thai nhi của quý vị) có thể nguy hiểm hoặc chức năng cơ thể, cơ quan hoặc bộ phận trên cơ thể có thể bị nguy hại nghiêm trọng. Các trường hợp ví dụ có thể bao gồm, nhưng không giới hạn:

- Chuyển dạ
- Gãy xương
- Đau nặng
- Đau ngực
- Khó thở
- Bỏng nặng
- Quá liều thuốc
- Ngất
- Xuất huyết nặng
- Các tình trạng cấp cứu về tâm thần, chẳng hạn như trầm cảm nặng hoặc có ý định tự tử (có thể được chương trình bảo hiểm sức khỏe tâm thần của quận bao trả)

Không đến ER (Phòng Cấp cứu) để khám thông thường hoặc chăm sóc không cấp thiết ngay. Quý vị nên nhận chăm sóc thông thường từ PCP, là người biết rõ quý vị nhất. Nếu không chắc tình trạng sức khỏe của mình có phải là cấp cứu hay không, hãy gọi PCP của quý vị. Quý vị có thể gọi Đường dây Y tá Tư vấn của SFHP 24/7 theo số **1(877) 977-3397**. Hoặc quý vị có thể gọi cho Teladoc® để tư vấn với bác sĩ qua điện thoại hoặc video theo số **1(800) 835-2362** hoặc truy cập vào **sfhp.org/teladoc**.

Nếu quý vị cần chăm sóc cấp cứu khi ở xa nhà, hãy đến phòng cấp cứu gần nhất (ER), ngay cả khi phòng cấp cứu đó không nằm trong mạng lưới SFHP. Nếu quý vị đến ER, hãy yêu cầu họ gọi cho SFHP. Quý vị hoặc bệnh viện đã cho quý vị nhập viện phải gọi SFHP trong vòng 24 giờ sau khi quý vị được chăm sóc cấp cứu. Nếu quý vị đi ra ngoài Hoa Kỳ, ngoại trừ Canada hoặc Mexico và cần chăm sóc cấp cứu, thì SFHP sẽ không bao trả cho dịch vụ chăm sóc của quý vị.

Nếu cần vận chuyển cấp cứu, hãy gọi **911**. Không cần hỏi PCP hoặc SFHP trước khi quý vị đến ER.

Nếu quý vị cần chăm sóc ở bệnh viện ngoài mạng lưới sau cấp cứu (chăm sóc sau khi ổn định) thì bệnh viện đó sẽ gọi cho SFHP.

Xin lưu ý: Không gọi **911** trừ trường hợp cấp cứu. Chỉ được chăm sóc cấp cứu trong trường hợp cấp cứu, không áp dụng cho chăm sóc thông thường hoặc bệnh nhẹ như cảm hoặc viêm họng. Nếu quý vị cần cấp cứu, hãy gọi **911** hoặc đến phòng cấp cứu gần nhất.

Đường dây Y tá Tư vấn

Đường dây Y tá Tư vấn của SFHP sẽ cung cấp cho quý vị thông tin y tế miễn phí và lời khuyên 24 giờ/ngày, tất cả các ngày trong năm. Gọi **1(877) 977-3397** (TTY **711**) để:

- Trao đổi với y tá sẽ giúp giải đáp các thắc mắc y tế, đưa ra lời khuyên chăm sóc sức khỏe và giúp quý vị quyết định có nên gặp bác sĩ ngay hay không
- Được trợ giúp về tình trạng sức khỏe như tiểu đường hoặc hen suyễn, kể cả tư vấn về loại bác sĩ có thể phù hợp với bệnh của quý vị

Đường dây y tá tư vấn **không** thể giúp về cuộc hẹn khám hoặc mua lại thuốc. Gọi cho văn phòng nhà cung cấp dịch vụ nếu quý vị cần giúp những việc này.

Quý vị cũng có thể gọi cho Teladoc® để tư vấn với bác sĩ qua điện thoại hoặc video 24/7 theo số **1(800) 835-2362** hoặc truy cập vào **sfhp.org/teladoc**.

Sổ tay Hội viên

Sổ tay Hội viên sẽ cho quý vị biết về nội dung bảo hiểm của mình trong SFHP. Vui lòng đọc kỹ toàn bộ sổ tay này. Sổ tay này sẽ giúp quý vị hiểu và sử dụng quyền lợi và dịch vụ của mình. Trong đó cũng giải thích về quyền và trách nhiệm của quý vị với tư cách là hội viên của SFHP. Nếu có nhu cầu y tế đặc biệt, hãy nhớ đọc tất cả các phần áp dụng cho quý vị.

Gọi số **1(800) 288-5555** (TTY **1(888) 883-7347** hoặc **711**) để yêu cầu lấy bản sao hợp đồng giữa SFHP và DHCS. Quý vị cũng có thể yêu cầu thêm một bản Sổ tay Hội viên miễn phí hoặc truy cập trang web của SFHP theo địa chỉ **sfhp.org** để xem hoặc tải xuống một bản sao. Quý vị cũng có thể yêu cầu một bản sao miễn phí các chính sách và thủ tục hành chính y tế phi thương mại của SFHP hoặc hỏi cách truy cập vào thông tin này trên trang web của SFHP.

Các ngôn ngữ khác

Quý vị có thể nhận miễn phí Sổ tay Hội viên và các tài liệu về chương trình bảo hiểm bằng ngôn ngữ khác. Chúng tôi cung cấp bản dịch từ biên dịch viên có đủ năng lực. Gọi Dịch vụ Khách hàng của San Francisco Health Plan theo số **1(800) 288-5555** (TTY **1(888) 883-7347** hoặc **711**). Đây là cuộc gọi miễn phí. Đọc Sổ tay Hội viên để tìm hiểu thêm về các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ chăm sóc sức khỏe, như dịch vụ thông dịch và biên dịch.

Các định dạng khác

Quý vị có thể nhận miễn phí thông tin này bằng những định dạng khác, như chữ nổi Braille, chữ in cỡ lớn với phông chữ 20, âm thanh và định dạng điện tử có thể truy cập vào. Gọi Dịch vụ Khách hàng của SFHP theo số **1(800) 288-5555** (TTY **1(888) 883-7347** hoặc **711**). Đây là cuộc gọi miễn phí.

Dịch vụ thông dịch viên

SFHP cung cấp miễn phí thông dịch viên 24 giờ. Quý vị không phải nhờ thành viên gia đình hoặc bạn bè làm thông dịch viên. Quý vị không nên dùng trẻ vị thành niên làm thông dịch viên, trừ trường hợp cấp cứu. Dịch vụ thông dịch viên, ngôn ngữ và văn hóa luôn có sẵn miễn phí cho quý vị. Sẵn sàng trợ giúp 24 giờ/ngày, 7 ngày/tuần. Để được trợ giúp ngôn ngữ hoặc nhận sổ tay bằng ngôn ngữ khác, hãy gọi cho SFHP theo số **1(800) 288-5555** (TTY **1(888) 883-7347** hoặc **711**). Đây là cuộc gọi miễn phí.