

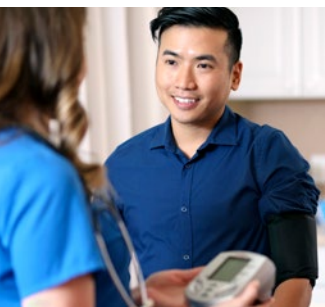


HealthySF

OUR HEALTH ACCESS PROGRAM



參與者手冊



三藩市市縣

Department of Public Health (公共衛生局)

2025 年 11 月更新

healthysanfrancisco.org

目錄

關於本手冊	1
何為 Healthy San Francisco?	1
您的指定醫療診所	3
您的 ID 卡	4
要求補辦 ID 卡	5
在您的指定醫療診所約診	5
提出投訴	6
Healthy San Francisco 提供的醫療保健服務	7
基礎和預防性護理	7
專科護理	7
緊急護理	8
救護車服務	8
急診服務	9
心理健康服務	10
酒精和藥物治療	10
醫院護理	11-12
家庭計劃	13
耐用醫療器械	13
實驗室檢測	14
藥房	14
不包括的服務	15

保持健康	16
到指定醫療診所就診前應做事項	16
在指定醫療診所時應做事項	17
離開指定醫療診所前應做事項	18
參與者費用	19
服務點費用	20
續期時間	21
資源與重要聯絡方式	封底



本手冊簡介

在本手冊中，您將能找到有關 Healthy San Francisco (HSF) 計劃的實用資訊。本手冊之編寫旨在使 HSF 計劃簡明易懂。首次與醫生約診前請仔細閱讀。

何為 Healthy San Francisco (HSF) 計劃？

HSF 是一項為沒有保險的 San Francisco 居民提供可負擔健康護理的計劃。HSF 的特別之處在於您可以選擇一個指定醫療診所。您將在生病時前往您的指定醫療診所就診。您亦將前往您的指定醫療診所接受例行和預防性檢查，以幫助您保持健康。透過 HSF：

- 您可以選擇自己的指定醫療診所
- 您將擁有自己的指定醫療診所醫生或醫療服務提供者。他們將瞭解您的情況及健康病歷。
- 當您需要協助時，可致電您的指定醫療診所或 HSF 客戶服務中心
- 在獲得服務之前，您會瞭解服務費用金額
- 您可經由每年填寫一次續期申請表，便捷地重新加入該計劃
- 您無需等到生病才可獲得健康護理

Healthy San Francisco 並非健康保險

HSF 為沒有健康保險的 San Francisco 居民提供基本和持續的健康護理服務。HSF 提供的醫療保健服務提供者網路有限。如果您使用了 HSF 指定醫療診所網絡之外的提供者或 San Francisco 以外的地區就診，您可能需要自付費用。這包括來自不屬於您指定醫療診所網絡的 San Francisco 醫院的急診服務或住院服務。除非您符合醫院的慈善護理計劃，該計劃可以減免您的賬單費用。

如果您目前享有健康保險，請不要退保。保險能讓你擁有更多選擇和途徑來獲得所需的護理。

Healthy San Francisco 並非保險。

HSF 是為無法獲得健康保險的 San Francisco 居民的最後資源。有資格享有全範圍公共健康保險計劃 (如 Medi-Cal 或 Medicare) 之人士不符合 HSF 資格。計劃規則可能會出現變更，恕不另行通知。這些規則包括：資格要求、提供哪些醫療服務、指定醫療診所是否可為您服務以及參與費用。

您的指定醫療診所

每位 HSF 參與者在註冊和續期 HSF 計劃時，需選擇一個指定醫療診所。指定醫療診所是您接受主診醫生 (PCP) 診療的健康照護場所 (大多數情況下為診所)。您將透過您的指定醫療診所獲得所有醫療服務。當您需要醫療服務時，這是您首先應該聯絡的地方。

請致電您的指定醫療診所：

- 進行健康約診
- 諮詢續配處方藥事宜
- 獲取專科醫生轉介
- 註冊或續期您的HSF計劃*

您可以在您的 HSF 參與者 ID 卡上找到您的指定醫療診所的電話號碼。

目前的 H S F 指定醫療診所網絡由 San Francisco Department of Public Health Clinic、San Francisco Community Clinic Consortium 診所、私人醫師團體及其他醫療提供者組成。您可以在我們的網站上透過指定醫療診所目錄查找有關指定醫療診所地點、聯絡方式和服務的更多資訊。



造訪 healthysanfrancisco.org
瞭解詳情。

*如果您對在何處註冊或計劃續期有疑問，請致電 HSF 客戶服務部，電話 **1(415) 615-4555**。

您的 ID 卡

Healthy San Francisco 參與者將收到一張郵寄的身份識別卡，稱為參與者 ID 卡。當您註冊 HSF 或更改 HSF 指定醫療診所時，您將收到您的參與者 ID 卡。您的 ID 卡能讓您的指定醫療診所知道您是 HSF 的參與者。請隨時攜帶此 ID 卡，尤其是在：

- 到指定醫療診所就診時
- 獲取任何醫療服務時



你的名字

您的醫療之家

您的語言

參與者編號

以上是 HSF 參與者 ID 卡外觀示例。

要求補辦 ID 卡

如果您遺失了 HSF ID 卡，請致電 HSF 客戶服務部補換新卡。

您可於週一至週五 8:00am–5:00pm 致電 HSF 客戶服務部，電話 **1(415) 615-4555**。

- 耳聾、重聽或有語言障礙的人士使用 TTY 專線：**711**

在您的指定醫療診所約診

如果您是 HSF 參與者，可以透過致電您的指定醫療診所與醫生約診。您的指定醫療診所的地址及電話號碼在您的參與者 ID 卡上。

參與者必須提前至少 48 小時致電其指定醫療診所以取消或重新預約。您可能無法立即獲得約診安排。當您知道需要醫療服務時，請盡早預約。



提出投訴

如您對本計劃或接受的服務有疑問，請先嘗試諮詢您的醫生或指定醫療診所員工。這可能是儘快解決問題的最好途徑。如果您仍未找到解決方案，請致電 HSF 客戶服務部尋求幫助，電話 **1(415) 615-4555**。我們的團隊服務時間為週一至週五 8:00am 至 5:00pm。

如果問題仍未解決，您可以致電客戶服務部提出正式投訴。為此，您需要網上填寫投訴表格，或將書面信件郵寄至：

Healthy San Francisco
P.O. Box 194287
San Francisco, CA 94119

在您的書面信件中，請提供：

- 您的姓名、電話號碼及電郵地址，以便我們跟進您的投訴
- 您的 HSF ID 卡上的 14 位 ID 號碼
- 您的投訴內容

請詳細告知我們問題的情況：

- 目前已採取了哪些措施來解決問題
- 說明您希望如何解決問題。

您不會因提出投訴而被取消計劃資格。

HSF 提供的健康護理服務

基礎和預防性護理

例行體檢、健康狀況治療和健康篩查是您持續健康護理需求的重要組成部分。這些服務由 HSF 承保，並由您的指定醫療診所提供。請與您的指定醫療診所預約進行例行體檢。

專科護理

專科醫生是診治具有特殊健康病症患者的醫生。這可能包括哮喘、糖尿病、心臟問題等病症。如果您需要就某一具體疾病獲得專家意見或治療，您的指定醫療診所將轉介您至專科醫生。某些指定醫療診所擁有能為您提供治療的專科醫生。其他指定醫療診所將把您轉介到您的指定醫療診所網絡中醫院的專科醫生。未經指定醫療診所轉介，您不應去看專科醫生。若您未經指定醫療診所轉介而去看專科醫生，HSF 將不會為您所接受的治療付費。



緊急護理

最好還是從您的指定醫療診所獲得護理。但如果您感到疼痛需要立即看醫生，與您的指定醫療診所商討，看他們能否在自己的診所為您診治。您可以在您指定醫療診所網絡內的醫院獲得緊急護理服務。

HSF 僅承擔您在指定醫療診所網絡中的醫院接受的服務的費用。關於每個指定醫療診所的緊急護理地點，您可以在本手冊第 11-12 頁找到相關圖表。

救護車服務

HSF 僅承保危及生命的急診情況下在 San Francisco 範圍內的救護車服務。若您出現危及生命的急診病症，請撥打 **911** 叫救護車。



急診服務

若您出現危及生命的急診病症，請撥打 **911**，或前往指定醫療診所網絡中的醫院。 **Healthy San Francisco 僅承擔您在指定醫療診所網絡中的醫院接受服務的費用。**您可以在本手冊第 11-12 頁找到網絡內醫院的圖表。

醫療急診為危及生命或非常危險的疾病或嚴重傷害。這些服務可能包括：

- 呼吸困難及/或呼吸短促
- 胸口或上腹疼痛，或感覺胸悶有壓迫感
- 昏厥或突然暈眩或體弱乏力
- 流血不止
- 嚴重嘔吐或腹瀉
- 感覺想要自殘或傷害他人

僅限危及生命的急診情況下在 San Francisco 範圍內提供的救護車服務獲得承保。



心理健康服務

HSF 參與者可以獲得保密的心理健康服務。這些服務包括針對抑鬱、焦慮、恐慌等問題的一對一心理諮詢，以及其他情緒問題的幫助。您將會根據您的收入按比例繳納支付費用。需要時，您可以透過您的指定醫療診所或致電 San Francisco 社區行為健康服務獲取這些服務：

- 本地來電：**1(415) 255-3737**
- 免費電話：**1(888) 246-3333**
- 耳聾、重聽或有語言障礙的人士使用
TTY 專線：**1(888) 484-7200**

您的治療將嚴格保密。

造訪 sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health 瞭解詳情。

酒精和藥物治療

HSF 參與者可以從 San Francisco 社區行為健康服務部獲得酒精或其他藥物問題的協助。如需協助，請致電：

- 本地來電：**1(415) 255-3737**
- 免費電話：**1(888) 246-3333**
- 耳聾、重聽或有語言障礙的人士使用
TTY 專線：**1(888) 484-7200**

您的治療將嚴格保密。



造訪 sf.gov/departments--department-public-health--behavioral-health 瞭解詳情。

醫院護理

HSF 在您的指定醫療診所網路內的醫院提供醫院護理。您須由您的指定醫療診所網絡內的醫生或專科醫生為您轉診，來接受醫院護理，急診情況除外。Healthy San Francisco 僅承擔您在指定醫療

您的指定醫療診所

North East Medical Services (NEMS)

Sister Mary Philippa Health Center

Kaiser Permanente

All Other Medical Homes

San Francisco Health Network (SFHN)
& San Francisco Community Clinic
Consortium (SFCCC)

診所網絡中的醫院接受的服務的費用。如果您在指定醫療診所網絡外的 San Francisco 醫院接受護理，您可能會收到您接受的服務的賬單，並要支付該服務費用。

醫院服務

Zuckerberg San Francisco General

1001 Potrero Avenue

1(628) 206-8000

UCSF Health Stanyan Hospital

450 Stanyan Street

1(415) 668-1000

Kaiser Permanente Medical Center

2425 Geary Boulevard

1(415) 833-2000

Zuckerberg San Francisco General

1(628) 206-8000

家庭計劃

您可以在大多數 HSF 指定醫療診所獲得家庭計劃服務。這些服務可能包括：

- 避孕
- 妊娠檢查
- 性傳播感染 (STI) 檢測

HSF 參與者可以預約家庭計劃服務。請致電您的指定醫療診所，進行 OB/GYN 服務和其他家庭計劃服務預約。

HSF 是一項最後的保障計劃，僅當參與者經過篩查並確定不符合其他妊娠相關保險計劃的資格時，才會提供妊娠相關服務。請致電您的指定醫療診所諮詢妊娠相關保險計劃。

耐用醫療設備

您在指定醫療診所的主診醫生 (PCP) 可能會為您開具耐用醫療設備處方，例如輪椅或手杖。請向您的指定醫療診所諮詢到何處開立耐用醫療設備處方。



您可以在您的 Healthy San Francisco 參與者 ID 卡上、指定醫療診所目錄中以及網站上 (healthysanfrancisco.org) 找到指定醫療診所的電話號碼。

實驗室檢測

如果您需要醫療或實驗室檢測，可去您的指定醫療診所，或您的指定醫療診所網絡內的醫院。並非所有指定醫療診所均提供檢測和化驗。如需更多資訊，請致電您的指定醫療診所或在開檢測單時諮詢您的醫生。

藥房

作為 HSF 參與者，您可以獲得處方藥。您的主診醫生會在您需要時為您開處方藥。HSF 提供某些已獲批准使用的藥物。Healthy San Francisco 只支付您的指定醫療診所的主診醫生開處方且已獲准處方藥的費用。您的指定醫療診所擁有指定的藥房或其他領取處方藥的方式。您可以致電指定醫療診所查詢藥房資訊，或造訪我們的網站查看指定醫療診所目錄，瞭解取藥地點。HSF 不為任何未經核准的藥物付費。



不包括的服務

Healthy San Francisco 是一個有限制的健康服務計劃。Healthy San Francisco 不提供某些服務。以下是 Healthy San Francisco 不提供的服務的部分清單：

- 針灸
- 過敏測試與注射
- 脊椎按摩療法
- 美容
- 牙科
- 胃繞道手術及相關服務
- 基因檢測與諮詢
- 不孕不育
- 長期護理
- 器官移植
- 非緊急交通
- 旅行免疫接種
- 視力
- 助聽器

Healthy San Francisco 不直接提供性別確認手術。但是，有意進行性別確認手術的參與者可以透過 San Francisco Department of Public Health 提供的另一項名為 Gender Health SF 的計劃獲得這些服務。獲取有關性別確認手術的更多資訊，請造訪：



sf.gov/departments--department-public-health--gender-health-sf

保持健康

下文介紹如何充分利用下次就診機會：

到指定醫療診所就診前應做事項

預約時，告訴他們您關切的問題，以便為您的就診預留適當的時間。如果這是您第一次去您的指定醫療診所或新醫生處就診，請準備好以共享您的病史資料。

- 提供您的家人所患疾病的相關資料
- 描述您當前與過去的所有健康問題及治療情況
- 攜帶您目前服用的處方藥、非處方藥、草藥、補充劑或維他命的容器。

看醫生之前，記下相關資料，將對醫生診治大有益處。請記下：

- 關於您的健康狀況或症狀的簡短描述。包括有哪些症狀以及問題什麼時候開始、患病部位、有什麼感覺、有沒有採取一些使病情惡化或好轉措施等詳細說明。
- 您正在服用的藥物的清單。請說明您服用處方藥、非處方藥、草藥、補充劑和維他命的劑量和頻率。
- 您要詢問醫生的任何問題

您在指定醫療診所時

與您的醫生交談時，切記您的健康值得他們花費時間。

- 清楚描述您的健康症狀。說明症狀的開始時間、患病部位以及給您的感受。在就診前寫下這些情況很有用。
- 向醫生諮詢問題，直到您確信醫生已瞭解您的問題並已圓滿解答了您的疑問。
- 如您沒有把握能夠記住所有相關內容，請索取書面資料。
- 不要忽略您的心理健康。提出您所有的心理健康問題，而不僅僅是身體方面的問題。
- 請務必告知您的醫生您正在服用的處方藥、非處方藥、草藥、補充劑和維他命。
- 請確保了解您的指定醫療診網絡中包含哪些醫院和藥房。



離開指定醫療診所前，應問明白以下問題：

- 您是否應返回複診，何時複診
- 您是否需要致電查詢檢查結果或體檢報告
- 您是否需要注意某些警告徵兆
- 是否有可以攜帶回家的資料，或是否有可以造訪以更多瞭解您的診斷或治療情況的網站



參與者費用

HSF 參與者需支付某些費用。HSF 參與者費用採用階梯式收費標準。這意味著，根據您的家庭收入和人口數，該計劃的費用會有所不同。參與者收入越低，費用越低；參與者收入越高，費用越高。參與者費用從 \$0 至 \$450 不等，每年交四次。填寫申請表時，註冊申請專員會告訴您確切的費用金額。

參與者可透過以下網址支付費用：

hsfpayment.sfhp.org



服務點費用

除了參與者費用外，一些參與者在接受服務時，還可能需向指定醫療診所支付一筆服務點費用。如每次看醫生、去急診室或取處方藥時可能需要支付一筆費用。

服務點費用金額取決於您的指定醫療診所和家庭收入。若您的收入低於一定金額，則可能無需支付定服務點費用。

亦可透過郵寄繳費：

- 將個人支票、匯票或現金支票寄至
Healthy San Francisco
- 請在付款單上寫明您的參與者 ID 號和發票編號，並在支票上簽名，然後連同發票一起寄出。
- 郵寄至：

Healthy San Francisco

P.O. Box 7146

San Francisco, CA 94120-7146



續期時間

為保證您能一直獲得健康服務，您必須每十二 (12) 個月重新申請一次 HSF。這意味著每年您需要與一名註冊申請專員會面，填寫一份新的申請表並提交所需文件的近期影印件。

續期 HSF 會員資格只需兩個簡單步驟：

1. **留意郵件中您的年度續期通知。**

您加入 HSF 的日期稱為您的週年日。參加本計劃後，您將於每年週年日前收到郵寄的續期通知函。

2. **收到續期通知後，請與您的指定醫療診所的註冊申請專員預約。**續期通知單上會有他們的聯絡方式。您負責確保於週年日期之前續期。如果您不每年續期，您將被迫退出 HSF。

如果您已搬家，請務必立即致電 HSF 客戶服務部，電話：**1(415) 615-4555**。如果我們沒有您的最新地址，您可能收不到續期通知函，您將有被迫退出計劃的風險。

如果您無法透過郵件收到通知，請致電您的指定醫療診所或 HSF 客戶服務部尋求協助。如果您有如下情況，則您可能被迫退出 HSF：

- 未續期您的 HSF 計劃
- 搬遷到 San Francisco 以外
- 購買健康保險
- 有資格享有公共醫療保險，例如 Medi-Cal 或 Medicare。
- 沒有交納必須支付的參與費用
- 在申請或續期資料中作虛假陳述
- 濫用計劃



造訪：
healthysanfrancisco.org



healthysanfrancisco.org

HSF 由 San Francisco Department of Public Health (DPH) 營運。

資源與重要聯絡方式

Healthy San Francisco 客戶服務部

週一至週五 8:00am–5:00pm (太平洋標準時間)

1(415) 615-4555..... Healthy San Francisco 參與者

711..... 耳聾、重聽或有語言障礙的人士的 TTY 專線

San Francisco Community Behavioral Health Services (CBHS)

1(415) 255-3737..... 本地來電

1(888) 246-3333..... 免費電話

1(888) 484-7200..... 耳聾、重聽或有語言障礙的人士的 TTY 專線

急診服務：致電 911

- 叫救護車
- 通報危及生命的緊急狀況

致電 311 以：

- 獲得有關其他社區健康資源的資料
- 獲取公共娛樂計劃和其他市政服務等其他資源的資訊