

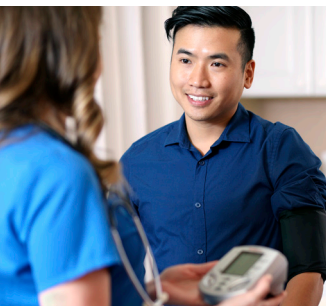


HealthySF

OUR HEALTH ACCESS PROGRAM



參與者手冊



三藩市市縣

Department of Public Health (公共衛生局)

更新時間：2024 年 9 月

healthysanfrancisco.org

目錄

關於本手冊	1	保持健康	16
為何 Healthy San Francisco ?	1	到指定醫療診所就診前應做事項	16
您的指定醫療診所	3	在指定醫療診所時應做事項	17
您的 ID 卡	4	離開指定醫療診所前應做事項	18
訂補發 ID 卡	5	會員費用	19
預約您的指定醫療診所	5	服務點費用	20
提出申訴	6	續期時間	21
Healthy San Francisco 提供的		資源與重要聯絡資訊	封底
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		
急診護理	9		
精神健康服務	9		
酒精和藥物治療	10		
醫院護理	10		
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		



本手冊簡介

在以下頁面中，您會找到有關您參加 Healthy San Francisco 的有用資訊。本手冊旨在使本計劃簡明易懂。首次與醫生約診前請閱讀本手冊。

何為 Healthy San Francisco?

Healthy San Francisco 是一項計劃，旨在使沒有醫療保險的三藩市居民都能夠享受負擔得起的醫療保健，不論其移民身份、就業狀況或已有的健康狀況。該計劃的獨特之處在於，您可以選擇一間指定醫療診所，該診所不僅在您生病時為您提供治療，而且為您提供常規護理及預防性護理，確保您的健康。加入 Healthy San Francisco 後：

- 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提供者，他們將瞭解您的情況及既往病史
- 需要協助時，您可致電指定醫療診所和客戶服務中心
- 在獲得服務之前，您會瞭解服務費用的金額
- 重新註冊加入該計劃的手續很簡單，每年僅需填妥一份續期申請書即可
- 您無需等到生病時才可獲得醫療照護

Healthy San Francisco 並非健康保險

Healthy San Francisco 向沒有醫療保險的三藩市居民提供基本的、不間斷的醫療保健。Healthy San Francisco 擁有有限的醫療提供者網絡。如果您接受其他服務和其他醫療提供者的服務，您可能會收到賬單。如果您在三藩市外需要急診護理或住院，或在沒有與您的指定醫療診所合作的三藩市醫院接受急診護理或住院，您將收到賬單（除非您符合他們的慈善護理計劃的條件）。

如果您目前享有健康保險，請不要終止。保險可為您提供更多的選擇和選項來滿足您的醫療保健需求。

Healthy San Francisco 並非保險。

Healthy San Francisco 計劃是為無法獲得健康保險的三藩市居民提供保障的最後資源。

符合參加諸如 Medi-Cal 或 Medicare 等全面公共衛生保險計劃的人，不符合參加 Healthy San Francisco 的條件。計劃規則，包括符合條件之人、所提供的服務、各種指定醫療診所的可用性、參加計劃的費用及醫療服務等規則可能有所更改，恕不另行通知。

您的指定醫療診所

每位 Healthy San Francisco 參與者均在登記及續期 Healthy San Francisco 時選擇一個指定醫療診所。指定醫療診所是基礎護理提供者為您提供醫療保健點（大多數情況下為診所）。您可以透過您的指定醫療診所獲得您所有的醫療服務。尋求醫療服務時，應首先致電您的指定醫療診所。

請致電您的指定醫療診所：

- 預約就診時間
- 諮詢續配處方藥的事宜
- 獲取專科醫生轉介
- 登記或續期您的 Healthy San Francisco*

您的指定醫療診所的電話號碼已在您的 Healthy San Francisco 參與者 ID 卡上。

Healthy San Francisco 目前的指定醫療診所網絡由 San Francisco Department of Public Health Clinic、San Francisco Community Clinic Consortium 診所、私人醫師團隊及其他醫療提供者組成。

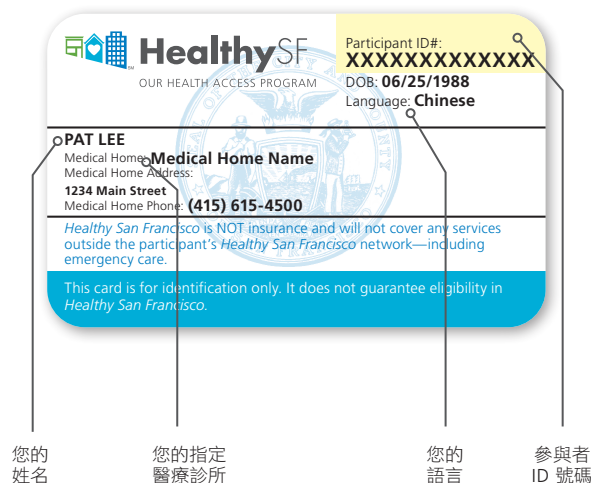
參閱我們的網站 healthysanfrancisco.org，在指定醫療診所目錄中查找診所位置、聯繫方式與服務的詳細資訊。

* 如對登記或續期的地點有疑問，請致電 Healthy San Francisco，電話：**1(415) 615-4555**

您的 ID 卡

每位 Healthy San Francisco 參與者登記或更改指定醫療診所時，會收到一張新的身份識別卡，稱作參與者 ID 卡。您的 ID 卡旨在告知您的指定醫療診所您已加入 Healthy San Francisco 計劃。請隨身攜帶該 ID 卡，尤其是以下時刻最為重要：

- 到指定醫療診所就診時
- 獲取任何醫療服務時



以上是您的 Healthy San Francisco 參與者 ID 卡的外觀示例。

訂補發 ID 卡

如果您的 Healthy San Francisco ID 卡遺失，請致電客戶服務部訂購一張補發卡片。

客戶服務部的工作時間為週一至週五上午 8:30 至下午 5:30

- Healthy San Francisco 參與者：
1(415) 615-4555
- 耳聾、重聽或有語言障礙人士可使用 TDD/TTY 專線：**1(415) 547-7830**

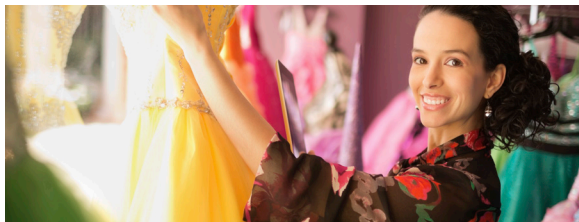
在您的指定醫療診所約診

如果您目前是 Healthy San Francisco 參與者，您可以與您的指定醫療診所聯絡預約一名醫生。

您的指定醫療診所的地址及電話號碼記錄在您的參與者 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。**

請知悉，您可能不會即刻獲得預約，所以在您需要服務時，請儘早預約。



提出申訴

如您對本計劃或接受的服務有疑問，請在第一時間向您的醫生或指定醫療診所員工諮詢。這可能是儘快解決問題的最好途徑。若問題仍然未能解決，請致電 Healthy San Francisco 客戶服務部尋求協助：

1(415) 615-4555

客戶服務部的工作時間為
週一至週五上午 8:30 至下午 5:30

如果問題仍然未得到解決，您可以透過電話向客戶服務部進行正式申訴，或網上填寫申訴表格，或郵寄書面郵件至以下地址進行正式申訴：

Healthy San Francisco

P.O. Box 194287

San Francisco, CA 94119

在您的書面信件中，請提供：

- 您的聯繫方式，包括您的姓名、電話號碼及電子郵件地址，以便我們跟進您的申訴
- 您 Healthy San Francisco ID 卡上的 **14 位 ID 號碼**
- 您申訴的說明

請詳細描述問題：

- 到目前為止解決問題所採取的措施
- 說明您希望怎麼做來解決問題。

您不會因提出申訴而被該計劃取消資格。

Healthy San Francisco 提供的 醫療保健服務

基礎和預防性護理

例行的醫療狀況治療、定期檢查和健康篩查是持續您的健康護理治療的重要部分。所有這些服務均由 Healthy San Francisco 承保，並由您的指定醫療診所提供。

直接與您的指定醫療診所約診，進行定期檢查。

專科護理

專科醫生指為患哮喘、糖尿病或心臟病等特殊醫療保健狀況的病人提供診治的醫生。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。如您未經指定醫療診所轉介而去看專科醫生，Healthy San Francisco 將不會為您所接受的治療付費。

緊急護理

最好是到您的指定醫療診所獲取服務。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。

到您的指定醫療診所網絡中的醫院獲取緊急護理服務。**Healthy San Francisco 僅承擔您的指定醫療診所網絡中的醫院的服務費用。**如需查詢每個指定醫療診所的緊急護理地點，請參閱第 11-12 頁的圖表。

救護車服務

Healthy San Francisco 只承擔生命受到威脅的緊急情況以及在三藩市內的救護車服務的費用。如果發生了生命受到威脅的緊急情況，致電 **911** 獲取救護車服務。



急診護理

如果發生了威脅生命的緊急情況，請致電 **911**，也可以去您的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。本手冊第 **11-12** 頁列載了您的網絡中的醫院。

醫療急診為威脅生命或非常危險的疾病或嚴重傷害。包括：

- 呼吸困難及/或呼吸短促
- 胸口或上腹疼痛，或胸悶
- 昏厥、突然感到暈眩或體弱乏力
- 流血不止
- 嚴重嘔吐或腹瀉
- 感覺想要自殘或傷害他人

救護車服務**僅**用於威脅生命的急診，**僅**在三藩市市內提供服務。

精神健康服務

Healthy San Francisco 參與者可以接受保密精神健康服務的評估，如抑鬱、焦慮、恐慌的個人諮詢，或其他情感問題的協助。會根據您的收入按比例評估您應支付的費用。如果臨床診斷認為適合，您可以透過您的指定醫療診所獲取這些服務，也可與 San Francisco Community Behavioral Health Services 聯絡獲取這些服務，電話是：

- 本地電話：**1(415) 255-3737**
- 免費電話：**1(888) 246-3333**
- 耳聾、重聽或有語言障礙人士可使用 TDD/TTY 專線：**1(888) 484-7200**
- **sfdph.org/dph/comupg/oservices/mentalHlth/CBHS**

酒精和藥物治療

Healthy San Francisco 參與者可以獲取 San Francisco Community Behavioral Health Services 提供的酒精或其他藥物問題的服務。

您與他們的溝通將予以嚴格保密。

- 本地電話：**1(415) 255-3737**
- 免費電話：**1(888) 246-3333**
- 耳聾、重聽或有語言障礙人士可使用 TDD/TTY 專線：**1(888) 484-7200**

醫院護理

Healthy San Francisco 在您的指定醫療診所網絡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介接受醫療護理，急診情況除外。

Healthy San Francisco 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。如果您在不屬於指定醫療診所網絡中的其他三藩市醫院接受治療，您可能收到您接受的服務賬單，並要支付該服務費用。



您的指定醫療診所

醫院服務部

North East Medical Services (NEMS)

Zuckerberg San Francisco General
1001 Potrero Avenue
1(415) 206-8000

Sister Mary Philippa Clinic

UCSF Health St. Mary's Hospital
450 Stanyan Street
1(415) 668-1000

Kaiser Permanente

Kaiser Permanente Medical Center
2425 Geary Boulevard
1(415) 833-2000

其他所有指定醫療診所
San Francisco Health Network & San Francisco
Community Clinic Consortium (SFCCC)

Zuckerberg San Francisco General
1001 Potrero Avenue
1(415) 206-8000

家庭計劃

Healthy San Francisco 的大多數指定醫療診所提供家庭計劃服務。這些服務可能包括：

- 避孕
- 妊娠檢查
- 性傳播感染檢查

Healthy San Francisco 參與者可以請求家庭計劃服務預約。請致電您的指定醫療診所，進行婦產科服務和其他家庭計劃服務預約。

Healthy San Francisco 是最後的選擇計劃，只向被篩選發現不符合妊娠保險服務的參與者提供與妊娠相關的服務。

耐用醫療器械

耐用醫療器械是指您的指定醫療診所的基礎護理提供者在處方中為您開的器械，如輪椅或拐杖。

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。您的指定醫療診所的電話號碼列於您的 Healthy San Francisco 參與者 ID 卡上和指定醫療診所目錄中，亦可造訪 healthysanfrancisco.org 獲取該電話號碼。

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驗和化驗。如需更多資訊，當囑咐檢測時，請致電您的指定醫療診所或諮詢您的醫生。

藥房

作為 Healthy San Francisco 參與者，您可獲得處方藥。您的指定醫療診所的醫生將在您需要時為您開處方藥物。Healthy San Francisco 提供一些獲准使用的藥物。Healthy San Francisco 只支付您的指定醫療診所的醫護人員所開之獲准處方藥的費用。

您的指定醫療診所擁有指定藥房或其他資源，可供您領取處方藥。您可致電您的指定醫療診所查找指定的藥房，亦可造訪我們的網站查看我們互動式指定醫療診所地圖，瞭解關於獲取處方藥的地點資訊。

Healthy San Francisco 不會為任何未獲批准的藥物付費。



不包括的服務

Healthy San Francisco 是一個有限的健康計劃。Healthy San Francisco 不提供某些服務。以下是 Healthy San Francisco 不提供服務的部分清單：

- 針灸
- 過敏檢測與注射
- 脊柱按摩
- 美容服務
- 牙科
- 胃部繞道手術及服務
- 遺傳檢測與諮詢
- 不育症
- 長期護理
- 器官移植
- 非急診交通服務
- 旅行免疫注射
- 眼科
- 助聽器

Healthy San Francisco 不提供變性手術。但是，對變性手術感興趣的參與者可透過 San Francisco Department of Public Health 提供的另一項計劃尋求該服務。造訪 sfdph.org，瞭解變性手術的更多資訊。

保持健康

以下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就診或看新醫生，請準備好您的病史資料。

- **提供**您的家族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、補品或維他命的容器

看醫生之前，記下一些相關資料，會對醫生診治大有幫助。

- **簡要說明**您的健康問題，包括有哪些症狀、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
- **列出您目前正在服用的藥物**，包括服用處方藥和非處方藥或草藥、補品和維他命的劑量和頻率
- **您希望向醫生諮詢的疑問**

在指定醫療診所時應做事項

與您的醫生交談時，切記您的健康值得他/她關注。

- **清楚描述您的健康症狀**：開始時間、發生部位、有什麼感覺。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關切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**
- **不要忘記您的精神健康**；它會影響您的身體健康。因此不僅要諮詢有關生理健康的問題，亦應諮詢精神健康問題
- **確保您的醫生知曉**您正在服用的處方藥、非處方藥、草藥、補品或維他命
- **確保您知道**與您的指定醫療診所合作的醫院和藥房

離開指定醫療診所前，您需明白：

- **您是否應複診，應何時複診**
- **您是否需要致電詢問檢驗結果或體檢報告**
- **您是否需要留意某些警告徵兆**
- **是否有可以攜帶回家的資料**，或是否可以造訪網站以更多瞭解您的診斷與治療情況



會員費用

作為 Healthy San Francisco 會員，有些費用需要您支付。

Healthy San Francisco 會費按浮動費率制收取。亦即，計劃將根據會員的收入情況來向他們收取費用。收入較低的會員需要交的費用將少一點；收入較高的會員需要交的費用將多一點。會費從 0 至 450 美元不等，每年交四次。具體的費用將由註冊申請援助人員在您的申請完成之時確定。

服務點費用

除了繳納參與者費用外，一些參與者在接受服務時，還可能需向診所支付一筆服務點費用。如每次訪問醫生、使用急診室或取藥方時可能需要支付額外的費用。

服務點費用的金額取決於指定醫療診所及參與者的家庭收入。如果您的收入低於某一金額，您可能不需要支付服務點費用。



續期時間

為保證您能獲得健康服務，您必須每十二個月重新申請一次 Healthy San Francisco。這意味著每年您必須與一名持證申請助手會面，填寫一份新的申請表並提交所需文件的近期影印件。

續期 Healthy San Francisco 需要兩個簡單步驟：

- **注意查收郵寄給您的年度續期通知函。** 您被 Healthy San Francisco 接納的日期稱為您的週年日期。參加計劃後，您將於每年週年日期之前收到郵寄給您的續期通知。
- **收到續期通知後，請與您的指定醫療診所的持證申請助手預約。** 他們的聯絡資料載於您收到的續期通知函中。您負責確保於週年日期之前續期。未能每年續期將導致您從 Healthy San Francisco 退出。

如果您已搬家，請務必儘快致電 Healthy San Francisco 客戶服務部，電話為 **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，而有被計劃開除的風險。

如果您不能透過郵件接收通知，請致電您的持證申請助手尋求協助。如果發生以下情況，您將從 Healthy San Francisco 退出：

- 沒有續期您的 Healthy San Francisco 保險
- 搬離三藩市
- 獲得健康保險
- 符合政府資助的健康保險，如 Medi-Cal 或 Medicare
- 沒有支付必需的參與費用
- 被發現在申請材料或續期材料中作虛假陳述
- 濫用本計劃



造訪：

healthysanfrancisco.org

筆記

筆記

healthysanfrancisco.org

Healthy San Francisco 向三藩市所有居民提供，不論其移民身份、就業狀況或已有的健康狀況。該計劃由 San Francisco Department of Public Health (DPH) 營運。

資源與重要聯絡資訊

Healthy San Francisco 客戶服務部

工作時間為太平洋時間

週一至週五上午 8:30 至下午 5:30

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

1(415) 547-7830....耳聾、重聽或有語言障礙人士可使用 TDD 專線

San Francisco Community

Behavioral Health Services (CBHS)

1(415) 255-3737....本地電話

1(888) 246-3333....免費電話

1(888) 484-7200....耳聾、重聽或有語言障礙人士可使用 TDD/TTY 專線

急診：致電 911

- 叫救護車
- 報告危及生命的急診病症

撥打 311：

- 獲得其他社區健康資源的資訊
- 獲取所有與健康無關的資源的資訊，如公共休閒計劃和其他市政服務