



Santa Clara Family
Health Plan™

MEDI-CAL

承保证明

您需要了解的福利相关信息

2020

承保证书 (EOC) 和披露表单的综合说明书

客户服务部: **1-800-260-2055**

TTY/TDD: **1-800-735-2929** 或 **711**

周一至周五早上 8:30 至晚上 5:00 这是免费电话。

www.scfhp.com



Santa Clara Family
Health Plan™

MEDI-CAL

会员手册

您需要了解的福利相关信息

2020

承保证书 (Evidence of Coverage, EOC) 和
披露表单的综合说明书

客户服务部: **1-800-260-2055** TTY: **711**

周一至周五早上 8:30 至晚上 5:00 这是免费电话。

www.scfhp.com

其他语言版本和格式

其他语言版本

您可以免费获得本会员手册和其他计划材料的其他语言版本。请致电 **1-800-260-2055**（TTY 用户请致电 **711**）与客户服务部联系。本电话免费。请阅读《会员手册》，以了解口译和笔译服务等医疗健康语言援助服务。

其他格式

您可以免费获取此信息的其他辅助格式，例如盲文版、大字版（**18 磅**字体）和语音版。请致电 **1-800-260-2055**（TTY 用户请致电 **711**）与客户服务部联系。本电话免费。

口译服务

您无需请家人或朋友担任翻译。如需获取每周 **7 天**、每天 **24 小时**提供的免费口译、语言和文化服务以及相关协助，或欲索取本手册的其他语言版本，请致电 **1-800-260-2055**（TTY 用户请致电 **711**）与客户服务部联系。本电话免费。



请致电 **1-800-260-2055**（TTY 用户请致电 **711**）与客户服务部联系。
Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 **8 点半**至下午 **5 点**。
本电话免费。
或请致电 **711** 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

English: ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-800-260-2055. (TTY: 1-800-735-2929 or 711).

العربية (Arabic):

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-800-260-2055 (رقم الهاتف النصي: 1-800-735-2929 أو 711).

Հայերեն (Armenian): ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ՝ եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ անվճար կարող են տրամադրվել լեզվական աջակցության ծառայություններ: Զանգահարեք 1-800-260-2055 (TTY (հեռատիպ)՝ 1-800-735-2929 կամ 711)։

中文 (Chinese): 注意：如果您说中文，将为您提供免费的语言服务。请致电 1-800-260-2055。（TTY：1-800-735-2929 或 711）。

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi): ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਭਾਸ਼ਾ ਬੋਲਦੇ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਭਾਸ਼ਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। 1-800-260-2055 (TTY: 1-800-735-2929 ਜ 711) ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

हिंदी (Hindi): ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1-800-260-2055 (TTY: 1-800-735-2929 या 711) पर कॉल करें।

Hmoob (Hmong): LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, cov kev pab txog lus, muaj kev pab dawb rau koj. Hu rau 1-800-260-2055 (TTY: 1-800-735-2929 los sis 711).

日本語 (Japanese):

注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。1-800-260-2055 (TTY: 1-800-735-2929または711)まで、お電話にてご連絡ください。

한국어 (Korean): 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-800-260-2055 (TTY: 1-800-735-2929 또는 711)번으로 전화해 주십시오.



请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。
Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。
本电话免费。
或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

ພາສາລາວ (Lao): ເຊີນຊາບ: ຖ້າທ່ານເວົ້າພາສາລາວ, ມີບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາບໍ່ເສຍຄ່າໃຫ້ແກ່ທ່ານ. ໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-800-260-2055. (TTY: 1-800-735-2929 ຫຼື 711).

ខ្មែរ (Mon-Khmer, Cambodian): ប្រមយកចិត្តទុកដាក់: ប្រសិនបើលោកអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ នោះលោកអ្នកអាចស្វែងរកសេវាជំនួយផ្នែកភាសា បានដោយឥតគិតថ្លៃ។ សូមទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-800-260-2055។ (TTY: 1-800-735-2929 ឬ 711)។

فارسی (Persian, Farsi):

توجه: اگر به زبان فارسی صحبت می کنید، کمک در زمینه زبان به صورت رایگان در اختیارتان قرار خواهد گرفت. با 1-800-260-2055 (TTY 1-800-735-2929 یا 711) تماس بگیرید.

Русский (Russian): ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-800-260-2055 (телетайп: 1-800-735-2929 или 711).

Español (Spanish): ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-260-2055 (TTY: 1-800-735-2929 o 711).

Tagalog – Filipino (Tagalog): PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-800-260-2055 (TTY: 1-800-735-2929 o 711).

ภาษาไทย (Thai): เรียน: ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร (1-800-260-2055 :TTY) 1-800-735-2929 หรือ 711.

Tiếng Việt (Vietnamese): CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-800-260-2055 (TTY: 1-800-735-2929 hoặc 711).



请致电 1-800-260-2055 (TTY 用户请致电 711) 与客户服务部联系。
Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。
本电话免费。
或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

非歧视公告

歧视是违法行为。Santa Clara Family Health Plan (SCFHP) 遵守州和联邦公民权利法律。SCFHP 不会出于性别、种族、肤色、信仰、血统、国籍、族群认同、年龄、精神残疾、身体残疾、病症、遗传信息、婚姻状况、性别、性别认同或性取向等因素而非法歧视、排挤或区别对待各类人群。

SCFHP 提供：

- 针对残疾人士的免费帮助和服务，助其更好地进行沟通，例如：
 - 合格的手语翻译人员
 - 其他格式的书面信息（大字版、语音版、可使用的电子格式及其他格式）
- 针对英语非第一语言之人群的免费语言服务，例如：
 - 合格的口译人员
 - 以其他语言书写的信息

如需此类服务，请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与 SCFHP 客户服务部联系。我们的工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。

如果您认为 SCFHP 出于性别、种族、肤色、信仰、血统、国籍、族群认同、年龄、精神残疾、身体残疾、病症、遗传信息、婚姻状况、性别、性别认同或性取向等因素而未能提供上述服务或以其他方式非法歧视您，您可以向 SCFHP 申诉和上诉部门提出申诉。您可以亲自上门或者通过书面、电话或电子邮件等方式提出申诉：

Attn: Grievance and Appeals Department
Santa Clara Family Health Plan
6201 San Ignacio Avenue
San Jose, CA 95119
电话：1-800-260-2055（TTY 用户应致电 711）
传真：1-408-374-1962
在线：www.scfhp.com

如需协助提出申诉，SCFHP 客户服务部可为您提供帮助。

您也可以通过书面、电话或电子邮件等方式向加州卫生健康服务部 (Department of Health Care Services) 民权办公室 (Office of Civil Rights) 提出公民权利投诉：



请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。
Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。
本电话免费。
或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

Deputy Director, Office of Civil Rights
Department of Health Care Services
Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413
1-916-440-7370 (TTY 用户请致电 711 加州转接服务)
电子邮件: CivilRights@dhcs.ca.gov

请访问 http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx 以获取投诉表格。

如果您认为自己因种族、肤色、国籍、年龄、残疾或性别等因素而受到歧视,您也可以通
过书面、电话或在线等方式向美国卫生和公众服务部 (U.S. Department of Health and
Human Services) 民权办公室 (Office for Civil Rights) 提出公民权利投诉:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
1-800-368-1019 (TTY 用户请致电 1-800-537-7697)
投诉门户: https://ocrportal.hhs.gov/ocr/cp/wizard_cp.jsf

请访问 <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html> 以获取投诉表格。



请致电 1-800-260-2055 (TTY 用户请致电 711) 与客户服务部联系。
Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。
本电话免费。
或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

欢迎加入 SCFHP !

感谢您加入 Santa Clara Family Health Plan (SCFHP)。SCFHP 是一项专为 Medi-Cal 参保者而制定的健康计划。SCFHP 与加州合作，旨在协助您获得所需的医疗健康服务。SCFHP 还与 Kaiser Permanente (Kaiser) 签订了合同，允许 Kaiser 的前会员可以继续使用其初级护理提供者。Kaiser 不接受新患者。Kaiser 会员将收到 Kaiser 额外提供的会员手册或综合承保证明和披露表。会员还应查看 Kaiser 提供者及药房目录，以获取网络提供者详细清单。

如需有关选择凯撒健康计划的更多信息，请参阅第 29 页。

会员手册

本会员手册将向您说明 SCFHP 的承保范围。请仔细阅读其全部内容。它可帮助您了解和使用的福利和服务。同时，它还阐明了您作为 SCFHP 会员的权利和责任。如果您有特殊健康需求，请务必阅读适用于自己的所有章节。

本会员手册也称为“承保证书 (Evidence of Coverage, EOC) 和披露表单的综合说明书”。其中汇总了 SCFHP 的各项规定和政策，并基于 SCFHP 与卫生健康服务部 (Department of Health Care Services, DHCS) 之间所签订的合同编制而成。如需了解承保条款和条件的准确信息，请与客户服务部联系，以索取完整合同的副本。

请致电 1-800-260-2055 (TTY 用户请致电 711) 与客户服务部联系，以索取 SCFHP 和 DHCS 之间所签订合同的副本。您也可以再免费索取一份本会员手册的副本或访问 SCFHP 网站 www.scfhp.com 查看本会员手册。您还可以免费索取一份 SCFHP 非专有临床和管理政策和程序的副本或者在 SCFHP 网站上获取这些信息的方法。



请致电 1-800-260-2055 (TTY 用户请致电 711) 与客户服务部联系。
Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。
本电话免费。
或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

联系我们

SCFHP 可随时提供帮助。如有任何疑问，请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。SCFHP 的工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。本电话免费。

您还可以随时访问 www.scfhp.com，在线联系我们。

谢谢！

Santa Clara Family Health Plan
6201 San Ignacio Ave
San Jose, CA 95119



请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。
Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。
本电话免费。
或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

目录

其他语言版本和格式.....	2
其他语言版本.....	2
其他格式.....	2
口译服务.....	2
非歧视公告.....	5
欢迎加入 SCFHP!	7
会员手册.....	7
联系我们.....	8
目录.....	9
1. 会员入门指南.....	11
如何获取帮助.....	11
成为会员的条件.....	11
识别 (ID) 卡.....	12
会员的参与方式.....	13
2. 关于您的健康计划.....	14
健康计划概述.....	14
参保计划的运作方式.....	15
变更健康计划.....	15
持续护理.....	16
费用.....	18
3. 如何获得医疗服务.....	21
获得医疗健康服务.....	21
从何处获得护理.....	25
道德异议.....	25
提供者网络.....	26
初级护理提供者 (PCP).....	28
4. 福利和服务.....	36
健康计划承保的服务.....	36
Medi-Cal 福利.....	37



请致电 1-800-260-2055 (TTY 用户请致电 711) 与客户服务部联系。
Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。
本电话免费。
或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

协调医疗计划 (CCI) 福利	51
健康计划不承保的服务	51
不能通过 SCFHP 或 Medi-Cal 获取的服务	53
适用于 Medi-Cal 参保会员的其他计划和服务	57
护理协调	59
对新兴技术和现有技术的评估	59
5. 权利和责任	60
您的权利	60
您的责任	61
隐私条例公告	62
有关法律的公告	68
有关 Medi-Cal 作为最后付款人的公告	68
有关财产追讨的公告	69
受理通知	69
6. 报告和解决问题	70
投诉	71
上诉	71
您不同意上诉决定时该怎么办	72
独立医疗审查 (Independent Medical Review, IMR)	73
州听证会	73
欺诈、浪费和滥用	74
7. 需要知道的重要号码和词语	76
重要电话号码	76
您需要知道的词语	76



请致电 1-800-260-2055 (TTY 用户请致电 711) 与客户服务部联系。
 Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。
 本电话免费。
 或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

1. 会员入门指南

如何获取帮助

Santa Clara Family Health Plan (SCFHP) 希望您对自己获得的医疗健康服务感到满意。如果您对相关医疗健康服务有任何疑问或顾虑，请务必告知 SCFHP！

客户服务部

SCFHP 客户服务部可随时为您提供帮助。SCFHP 可以：

- 回答与您健康计划和承保服务相关的问题
- 协助您选择或更换初级护理提供者 (Primary Care Provider, PCP)
- 告诉您从何处可以获得所需的医疗健康服务
- 为您提供口译服务（如果您不讲英语）
- 为您提供其他语言版本和格式的信息
- 帮助您安排医疗约诊的交通服务

如需协助，请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。SCFHP 的工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。本电话免费。

您还可以随时访问 www.scfhp.com，在线联系我们。

成为会员的条件

如欲加入 SCFHP，您应符合 Medi-Cal 的参保资格，并且居住于圣克拉拉郡。如需有关 Medi-Cal 参保资格的信息，请于周一至周五早上 8 点至下午 5 点致电 1-877-962-3633 与郡社会服务部门联系。TTY 用户请致电 1-408-758-3822。或请访问 www.sccgov.org/sites/ssa/daas/Pages/daas.aspx。另外，还需要通过社会安全局获得 Medi-Cal 的参保资格。如需联系社会安全局，请于周一至周五早上 7 点至晚上 7 点致电 1-800-772-1213。TTY 用户请致电 1-800-325-0778。

如对参保有任何疑问，请致电 1-800-430-4263（TTY 用户请致电 1-800-430-7077）与 Health Care Options 联系。或请访问 www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov。



请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。
Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。
本电话免费。
或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

过渡性 Medi-Cal

过渡性 Medi-Cal 也称为“劳动者的 Medi-Cal”。如果您因以下原因停止获得 Medi-Cal，可能可以获得过渡性 Medi-Cal：

- 您开始赚到更多的钱。
- 您的家庭开始获得更多的子女或配偶赡养费。

您可以向当地的郡卫生和公众服务办公室咨询有关 Medi-Cal 参保资格的问题。请访问 www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx 查找当地办公室地址或请致电 1-800-430-4263（TTY 用户请致电 1-800-430-7077）与 Health Care Options 联系。

识别 (ID) 卡

作为 SCFHP 会员，您将获得一张 SCFHP ID 卡。获取任何医疗健康服务或处方时，您必须出示您的 SCFHP ID 卡以及 Medi-Cal 福利身份识别卡 (Benefits Identification Card, BIC)。您必须始终随身携带所有健康卡。以下是 SCFHP ID 卡的样卡，供您了解卡片的外观：



正面



背面

如果已有初级护理提供者 (PCP)，您的 ID 卡将列出 PCP 的姓名、电话号码和网络名称。同时，您的 ID 卡正面还会列出 SCFHP 客户服务部电话号码以及每周 7 天、全天 24 小时提供的护理咨询热线电话号码。

如果您在参保数周后未取得 SCFHP ID 卡或者卡片损坏、丢失或被盗，请立即致电客户服务部。SCFHP 将免费向您补发新卡。请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。您也可以访问 www.member.scfhp.com 以在线申请 ID 卡。



请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。

Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。本电话免费。

或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

会员的参与方式

SCFHP 希望倾听您的意见。每个季度，SCFHP 都会举行会议，讨论哪些方面做得较好以及哪些方面有待改进。欢迎广大会员踊跃出席，积极参加此类会议！

消费者咨询委员会

SCFHP 成立了名为消费者咨询委员会 (Consumer Advisory Committee) 的团体。该团体由各类代表组成，包括但不限于 SCFHP 会员、SCFHP 会员的家长或法定监护人、为服务于 SCFHP 会员的社区组织工作的律师和提供者，以及为 SCFHP 会员提供医疗健康服务的医疗健康专业人员。该团体可自愿加入。该团体会讨论如何改善 SCFHP 政策，并负责：

- 代表消费者和律师就保护参保者权利、利益以及获得优质医疗健康和服務的相关事宜向 SCFHP 提供建议
- 通过教育、宣传、合作和反馈协助 SCFHP 履行使命。CAC 可作为 SCFHP 获得信息和建議的来源之一

如欲加入该团体，请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。

其他参与方式

同时，SCFHP 还会对会员展开问卷调查，以获取您对我们工作满意度的反馈信息。我们希望您积极参与此类问卷调查。我们会将您的意见用于改善我们向您提供的服务。



请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。

Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。本电话免费。

或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

2. 关于您的健康计划

健康计划概述

Santa Clara Family Health Plan (SCFHP) Medi-Cal 计划是专为圣克拉拉郡 Medi-Cal 参保人员制定的一项健康计划。SCFHP 与加州合作，旨在协助您获得所需的医疗健康服务。

您可以与 SCFHP 的任意客户服务代表沟通，以了解有关该健康计划以及如何确保其为您服务的信息。请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。

保险的起止时间

如果您参保 SCFHP，会在参保后两周内收到 SCFHP 会员 ID 卡。每次获取 SCFHP 承保的任何服务时，请出示此卡。

您可以随时要求终止您的 SCFHP 保险并选择另一项健康计划。新保险将在次月第一天生效。如需协助选择新计划，请致电 1-800-430-4263（TTY 用户请致电 1-800-430-7077）与 Health Care Options 联系。或请访问 www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov。您还可以要求终止您的 Medi-Cal。

有时，SCFHP 无法再为您提供服务。如果发生以下情况，SCFHP 必须终止您的保险：

- 您搬离圣克拉拉郡或入狱服刑
- 您不再参保 Medi-Cal
- 您符合加入某些豁免计划的资格
- 您需要接受主要器官移植（肾脏和角膜移植除外）
- SCFHP 与加州卫生健康服务部 (DHCS) 的合同终止

印第安人健康服务

如果您是美洲印第安人，您有权通过印第安人健康服务设施获得医疗健康服务。您也可以保留或退保 SCFHP，同时继续获得这些设施所提供的医疗健康服务。美洲印第安人有权选择不参保 Medi-Cal 管理式护理计划或者可以随时出于任何原因退出参保的健康计划并返回常规（按服务收费）的 Medi-Cal。

如需了解更多信息，请致电 1-916-930-3927 联系印第安人健康服务机构或访问印第安人健康服务机构网站 www.ihc.gov。



请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。

Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。本电话免费。

或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

参保计划的运作方式

SCFHP Medi-Cal 计划是一项与 DHCS 签约的健康计划。SCFHP Medi-Cal 计划是一项管理式护理健康计划。管理式护理计划以经济有效的方式利用健康护理资源，以改善健康护理服务并确保护理质量。SCFHP 与其服务区域内的医生、医院、药房及其他医疗健康提供者合作，以便为会员提供医疗健康服务。

客户服务部会告诉您 SCFHP 的运作方式、如何获得所需医疗服务、如何安排与提供者的预约以及如何确定是否有资格获得交通服务。

如需了解更多信息，请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。您也可以访问 www.scfhp.com 在线查找会员服务信息。

变更健康计划

您可以随时退出 SCFHP 并加入其他健康计划。请致电 1-800-430-4263（TTY 用户请致电 1-800-430-7077）与 Health Care Options 联系，以选择新计划。请于周一至周五早上 8 点至下午 6 点致电。或请访问 <https://www.healthcareoptions.dhcs.ca.gov>。

您退出 SCFHP 的请求会在次月得到处理。如需了解 Health Care Options 何时批准您的请求，请致电 1-800-430-4263（TTY 用户请致电 1-800-430-7077）。

如果您想尽快退出 SCFHP，可以要求 Health Care Options 加速（快速）处理您的退保请求。如果您提出此要求的原因符合加速退保的相关规定，您将收到一封信函，告知您已成功退保。

可要求加速退保的会员包括但不限于：正接受寄养或收养援助计划相关服务的儿童；有包括但不限于主要器官移植等特殊医疗需求的会员；已参保其他 Medi-Cal、Medicare 或商业管理式护理计划的会员。

您可以亲自前往当地的郡卫生和公众服务办公室要求退出 SCFHP。请访问 www.dhcs.ca.gov/services/medical/Pages/CountyOffices.aspx 查找当地办公室地址。或请致电 1-800-430-4263（TTY 用户请致电 1-800-430-7077）与 Health Care Options 联系。



请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。
Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。
本电话免费。
或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

搬迁到新郡的大学生

如果您是搬到加州某个新郡上学的大学生，SCFHP 将承保该新郡的急诊服务。急诊服务面向全州范围内的 Medi-Cal 所有参保者而提供，无论其居住在哪个郡。

如果您已参保 Medi-Cal 并将在另一个郡上大学，则无需在该郡申请 Medi-Cal。只要您的年龄仍在 21 岁以下、仅暂时离家并且仍被视为家庭中的非纳税人，则无需重新申请 Medi-Cal。

如果您临时离家去上大学，那么您有两种选择。您可以：

- 通知当地郡社会服务办公室，告知您将临时搬迁去上大学并提供您在新郡的地址。当地郡将使用您的新地址和郡代码更新州数据库中的个案记录。如果新郡未提供 SCFHP，则您必须将您的健康计划变更为在新郡可用的计划。如有相关疑问，并避免新健康计划参保延误，请致电 1-800-430-4263（TTY 用户请致电 1-800-430-7077）与 Health Care Options 联系。

或

- 在您临时搬迁到另一个郡上大学时，选择不变更您的健康计划。在此情况下，您只能获得新郡的急诊室服务。对于常规或预防性医疗健康服务，您需要使用位于家庭居住地所在郡的 SCFHP 常规提供者网络。

持续护理

如果您现在使用的提供者尚未加入 SCFHP 网络，在特定情况下，您可以在最多 12 个月内获得其所提供的持续护理。如果您的提供者在 12 个月后未加入 SCFHP 网络，则需要转用 SCFHP 网络中的提供者。在符合以下条件的情况下，您可以在相同的提供者处继续接受长达 12 个月的护理：

- 您致电客户服务部，请求 SCFHP 提供帮助；
- 参保 SCFHP 之前，与非计划提供者存在持续关系；
- 非计划提供者同意 SCFHP 的要求；
- 非计划提供者符合 SCFHP 的适用专业标准，不存在不合格的护理质量问题。

此外，在医学必要的情况下，SCFHP 可能承保非计划提供者针对特定疾病提供的医疗护理。这些疾病有：

- 急性病症：SCFHP 可帮助您继续获取承保服务的护理，直至您的急性病症结束为止。
- 严重慢性病症：SCFHP 可帮助您继续获取承保服务的护理，直至您的严重慢性病症治疗完成为止。在您的治疗完成之后，SCFHP 会将您的护理转移给计划内提供者。



请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。

Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。本电话免费。

或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

SCFHP 可帮助您：

- 从非计划提供者处接受外科手术或其他医疗手术，前提是其属于承保服务，出于医学上的必要，而且已得到批准成为书面治疗计划的组成部分。
- 在承保生效日期后最长 12 个月内，继续获得为不足 36 个月大的婴幼儿承保的服务。
- 继续接受产检承保服务，其中包括产后（分娩后 6 周）护理。
- 继续接受晚期疾病期间的承保服务。
- 自诊断或妊娠终止（以较晚者为准）起最长 12 个月内，继续获得产妇心理健康问题相关的承保医疗服务。

如在此流程上需要帮助，请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与 SCFHP 客户服务部联系。

注意：持续护理保护不包含下列提供者：耐用医疗设备、运输服务、其他辅助服务或分拆服务。

提供者退出 SCFHP

如果您的提供者终止与 SCFHP 合作，您可能可以继续获得该提供者提供的服务。这是一种形式的持续护理。SCFHP 可为您所接受的承保服务而提供持续护理服务。

在以下情况下，SCFHP 可提供持续护理服务：

- 您致电客户服务部，请求 SCFHP 提供帮助
- 参保 SCFHP 之前，与非计划提供者存在持续关系
- 非计划提供者同意 SCFHP 的要求
- 非计划提供者符合 SCFHP 的适用专业标准，且不存在不合格的医疗质量问题

此外，在医学必要的情况下，SCFHP 可能承保非计划提供者针对特定疾病提供的医疗护理。这些疾病有：

- 急性病症：SCFHP 可帮助您继续获取承保服务的护理，直至您的急性病症结束为止。
- 严重慢性病症：SCFHP 可帮助您继续获取承保服务的护理，直至您的严重慢性病症治疗完成为止。在您的治疗完成之后，SCFHP 会将您的护理转移给计划内提供者。

SCFHP 可帮助您：

- 从非计划提供者处接受外科手术或其他医疗手术，前提是其属于承保服务，出于医学上的必要，而且已得到批准成为书面治疗计划的组成部分。
- 在承保生效日期后最长 12 个月内，继续获得为不足 36 个月大的婴幼儿承保的服务。



请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。

Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。本电话免费。

或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

- 继续接受产检承保服务，其中包括产后（分娩后 6 周）护理。
- 继续接受晚期疾病期间的承保服务。
- 自诊断或妊娠终止（以较晚者为准）起最长 12 个月内，继续获得产妇心理健康问题相关的承保医疗服务。

SCFHP 可能也会将护理转移给计划提供者，以确保您的护理不会中断。如在此流程上需要帮助，请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 1-800-735-2929 或 711）与 SCFHP 客户服务部联系。

在以下情况下，SCFHP 不会提供持续护理服务：

- 您不符合上述条件。
- 提供者与 SCFHP 无法就提供护理的付款事宜或其他条款达成一致。在此情况下，如果您仍要接受服务，则将由您本人负责支付提供者的费用。
- 提供的服务属于耐用医疗设备服务、交通服务、其他辅助服务或分拆服务。

如需了解关于持续护理和资格条件的更多信息，请致电客户服务部。

费用

会员费用

SCFHP 可为符合 Medi-Cal 资格之人提供服务。SCFHP 会员**无需**为承保服务付费。您无需向 SCFHP 支付保费或自付额。有关承保服务清单，请参阅“福利和服务”。

对于具有分摊费用的会员

您每月可能需支付一部分分摊费用。您的费用分摊金额取决于您的收入和资源。您每月应支付自己的医疗费用，直到您支付的金额等于您的费用分摊金额。在此之后，SCFHP 将承保您当月接受的护理服务。在您支付完当月的全部费用分摊金额之前，SCFHP 将不会为您承保。在您支付当月分摊费用后，即可享受 PCP 和网络中其他提供者所提供的服务。如果您没有 PCP，请致电与 SCFHP 客户服务部联系。

提供者获得付款的方式

SCFHP 通过以下方式向提供者付款：

- 按人付费
 - SCFHP 每月为每位 SCFHP 会员向一些提供者支付一定金额的费用。这称为按人付费。SCFHP 与提供者共同协商确定付款金额。



请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。

Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。本电话免费。

或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

- 按服务收费
 - 一些提供者向 SCFHP 会员提供护理服务，然后将其所提供服务的账单发送给 SCFHP。这称为按服务收费。SCFHP 与提供者共同协商确定每项服务的费用。
- 按日付费
 - 这是 SCFHP 按天数向一些参与医院支付的固定费用。
- 按个案付费
 - 这是 SCFHP 按住院次数向一些医院支付的费用。

如需详细了解 SCFHP 向提供者付费的方式，请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。

SCFHP 推出了面向提供者的多项财务激励计划，用以提升为会员所提供医疗服务的质量和效率。

要求 SCFHP 支付账单

如果您收到承保服务的账单，请立即致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。

如果您支付了您认为是 SCFHP 承保服务的费用，您可以提出索赔请求。请以书面方式向 SCFHP 告知您为何支付该笔费用。SCFHP 将审核您所提出的索赔请求，以确认您是否可以获得费用报销。

如果您支付了您认为 SCFHP 应承保之服务的费用，可通过书面形式提交以下信息：

- 账单副本；
- 付款凭证（如果已支付）；
- 会员姓名和地址；
- 会员 ID 卡所列的会员识别号；
- 每个已付款提供者的名称和地址；
- 账单日期和原因；
- 要求 SCFHP 退还您所支付费用或要求我们通知提供者停止向您发送账单的信件

请将以上所有信息发送到：

Customer Service Department
Santa Clara Family Health Plan
PO Box 18880
San Jose, CA 95158



请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。
Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。
本电话免费。
或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

您需要在服务日期后的 90 个日历日内发送此信息。如果您已经支付账单，付款证明必须符合 SCFHP 的要求。

如果无法在服务日期的 90 个日历日内发送申请，那么在发送书面退款申请时应包括真诚地尝试在 90 个日历日内向我们发送请求的说明和/或其他证明。SCFHP 将审核您提出的索赔，以确认您是否可以获得费用报销。



请致电 1-800-260-2055 (TTY 用户请致电 711) 与客户服务部联系。
Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。
本电话免费。
或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

3. 如何获得医疗服务

获得医疗健康服务

请阅读以下信息，了解您可以从哪些提供者或提供者团体处获得健康护理。

从您的保险生效之日开始，您便可以获得健康护理服务。请务必随身携带您的 SCFHP ID 卡和 Medi-Cal BIC 卡。绝不可让其他任何人使用您的 SCFHP ID 卡或 BIC 卡。

新会员必须从 SCFHP 的任意一个网络选择其初级护理提供者 (PCP)。SCFHP 网络是由 SCFHP 合作医生、医院及其他提供者所组成的团体。您必须在参保 SCFHP 后 30 天内选择 PCP。如果您没有选择任何 PCP，SCFHP 将代您选择。

您可以为已参保 SCFHP 的所有家庭成员选择相同的 PCP 或不同的 PCP。

如果您想要保留某位医生或者您想寻找新的 PCP，您可以使用 SCFHP 网站 (www.scfhp.com) 提供的搜索工具查找提供者。您也可以查看提供者目录，其中列出了与 SCFHP 签约的所有 PCP。提供者目录亦提供有关 PCP 选择的其他信息。如需提供者目录，请致电 1-800-260-2055 (TTY 用户请致电 711) 与客户服务部联系。您也可以访问 SCFHP 网站 www.scfhp.com 以查找提供者目录。

如果您无法从您 PCP 网络中的参与提供者处获得所需医疗服务，您的 PCP 必须请求 SCFHP 或您的网络批准将您转至网络外提供者。

请阅读本章的其余部分，了解关于 PCP、提供者目录和提供者网络的更多信息。

初始健康评估 (IHA)

SCFHP 建议，新会员应在参保后 120 天内前往新 PCP 处就诊，以进行初始健康评估 (Initial Health Assessment, IHA)。IHA 的目的是帮助您的 PCP 了解您的医疗健康记录和需求。您的 PCP 可能会询问您一些关于健康史的问题或者要求您填写一份调查表。此外，您的 PCP 还会向您告知可能对您有所帮助的咨询建议和健康教育课程。

致电安排 IHA 预约时，请向接线员告知您是 SCFHP 会员。另请提供您的 SCFHP ID 号。

赴约时，请携带您的 BIC 卡和 SCFHP ID 卡。最好携带一份包含目前所服药物和疑问的清单。准备好与您的 PCP 讨论您的医疗健康需求和疑虑。

如果您预计会迟到或无法赴约，请务必致电 PCP 办公室。



请致电 1-800-260-2055 (TTY 用户请致电 711) 与客户服务部联系。

Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。本电话免费。

或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

常规护理

常规护理是指定期健康护理，包括预防性护理，也称为身心健康护理或保健护理。常规护理有助于您保持健康，防止生病。预防性护理包括定期体检和健康教育及咨询。除了预防性护理外，常规护理还包括您生病时的护理。SCFHP 承保您的 PCP 提供的常规护理。

您的 PCP 将会：

- 为您提供所有常规护理，包括定期体检、注射、治疗、处方和医嘱
- 保存您的医疗记录
- 如有需要，将您转介（转送）至专科医生
- 预定 X 光检查、乳房 X 光检查或化验室化验（如果您有相关需要）

如需接受例行医疗服务，请致电您的 PCP 安排预约。除非遇到紧急情况，否则务必要在接受医疗护理之前致电您的 PCP。如遇急诊情况，请致电 **911** 或前往最近的急诊室。

如需详细了解您参保的计划承保和不承保哪些健康护理及服务，请参阅本手册第 4 章。

紧急护理

紧急护理**不是**针对急救用途或危及生命的病症。紧急护理是指您在突然得病、受伤或出现已有病症综合征的情况下，为防止健康严重受损而需要接受的服务。紧急护理预约需要在 **48** 小时内提供护理。如果您在 SCFHP 的服务区外，也有可能享受承保的紧急护理服务。紧急护理需求包括感冒、咽喉痛、发烧、耳部疼痛、肌肉扭伤或产妇护理服务。

如需紧急护理，请致电您的 PCP。如果无法联系到您的 PCP，请致电 **1-800-260-2055**（TTY 用户请致电 **711**）与客户服务部联系。您也可以致电每周 7 天、全天 24 小时提供的护理咨询热线 **1-877-509-0294**。

护理咨询热线可以：

- 回答关于健康疑虑方面的问题，并在适当情况下为您提供关于居家自我照护的建议。
- 为您提供关于是否应获取医疗照护、如何以及在何处获取医疗服务的建议。例如，如果您不确定自己的状况是否属于急诊治疗情况，他们可协助您确定是需要急诊服务还是紧急护理。他们还会告知您如何以及在何处获取护理。
- 他们会告诉您在需要医疗服务但医疗健康提供者办公室关闭时该怎么办。

如需要在服务区域外接受紧急护理，请前往最近的紧急护理机构。在此情况下，您不需要获得预先批准（事先授权）。如需心理健康紧急护理，请致电每周 7 天、全天 24 小时提供的圣克拉拉郡心理健康服务免费电话 **1-800-704-0900**。如需在线查找各郡的免费电话号码，请访问 <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>。



请致电 **1-800-260-2055**（TTY 用户请致电 **711**）与客户服务部联系。
Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 **8** 点半至下午 **5** 点。
本电话免费。
或请致电 **711** 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

急诊护理

如需急诊护理，请致电 **911** 或前往最近的急诊室 (ER)。对于急诊护理，您无需从 SCFHP 获得预先批准（事先授权）。

急诊护理是针对危及生命的医疗状况而提供的治疗服务。此类治疗适用于符合以下条件的疾病或受伤情况：具有健康和医学常识的审慎人士（非医疗健康专业人士）均能够预计到，如果不立即接受治疗，您的健康（或胎儿的健康）可能会有危险，或者身体机能、身体器官或身体部位可能会受到严重损害。示例包括：

- 活跃分娩
- 骨折
- 剧烈疼痛，特别是胸痛
- 严重烧伤
- 服药过量
- 昏厥
- 严重出血
- 精神急症

请勿前往急诊室接受常规护理。您应从 PCP 处接受常规护理，因为他们最了解您。如果您不确定您的医疗状况是否属于急诊情况，请致电您的 PCP。您也可以致电每周 7 天、全天 24 小时提供的护理咨询热线 1-877-509-0294。

如需在外地接受急诊护理，请前往距您最近的急诊室 (ER)，即使该急诊室未加入 SCFHP 网络也没有关系。如果您前往急诊室就诊，请要求其致电 SCFHP。您或您住院接受治疗的医院应在您接受急诊护理后 24 小时内致电 SCFHP。如果您在美国、加拿大或墨西哥以外的国家或地区旅行期间需要获得急诊护理，SCFHP 不会承保您接受的治疗服务。

如需急诊交通服务，请致电 **911**。前往急诊室就诊之前，您无需询问您的 PCP 或 SCFHP。

如果您在接受急诊护理后需要在网络外医院接受治疗（病情稳定后的治疗），该医院应致电 SCFHP 或您的网络。

请牢记：除非是急诊，否则请勿致电 **911**。您只能在急症情况下（而不是常规治疗或者感冒或咽喉痛等小病）接受急诊护理。如遇急诊情况，请致电 **911** 或前往最近的急诊室。



请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。

Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。本电话免费。

或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

敏感护理

未成年人自主服务

如果您未满 18 周岁，您可以在不征得家长或监护人的同意下，就诊接受以下类型的治疗：

- 出于以下原因而接受门诊心理健康治疗（仅限年满 12 周岁的未成年人）：
 - 性侵害或身体虐待
 - 您可能会伤害自己或他人
- 怀孕
- 计划生育/节育（绝育除外）
- 性侵犯
- HIV/AIDS 预防/检测/治疗（仅限年满 12 周岁的未成年人）
- 性传播疾病预防/检测/治疗（仅限年满 12 周岁的未成年人）
- 吸毒和酗酒治疗（仅限年满 12 周岁的未成年人）

您就诊的医生或诊所不必是 SCFHP 网络的一部分，而且您无需 PCP 提供转介即可获得这些服务。如需协助寻找提供此类服务的医生或诊所，或需协助获取此类服务，请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。您也可以致电每周 7 天、全天 24 小时提供的护理咨询热线 1-877-509-0294。

如为未成年人，请致电每周 7 天、全天 24 小时提供的护理咨询热线 1-877-509-0294，私下与代表沟通健康问题。

成人敏感服务

作为成人，您可能不希望前往 PCP 处接受特定敏感或私密治疗。如果是这种情况，您可以选择到任何医生或诊所处接受以下类型的护理：

- 计划生育
- HIV/AIDS 检测
- 性传播感染疾病

您就诊的医生或诊所不必是 SCFHP 网络的一部分。您的 PCP 不必提供此类服务的转介。如需协助寻找提供此类服务的医生或诊所，请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。您也可以致电每周 7 天、全天 24 小时提供的护理咨询热线 1-877-509-0294。

预设医疗指示

预设医疗指示是一份具有法律效力的表格。在这份表格中，您可以列出以后出现无法说话或无法做决定的情况时，您想接受哪些健康护理。您可以列出您不想接受哪些护理。您



请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。

Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。本电话免费。

或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

可以指定某人（如配偶）在您自己无法做出健康护理决定时代替您做决定。

您可以从药店、医院、律师事务所和医生办公室获取该预设医疗指示表格。您可能需要付费购买该表格。您也可以在线找到免费表格并下载。您可以请您的家人、PCP 或您信任的人帮您填写该表格。

您有权将您的预设医疗指示放入病历中。您有权随时更改或取消您的预设医疗指示。

您有权了解预设医疗指示相关法律的变更。SCFHP 将在州相关法律变更后 90 天内告知您变更详情。

从何处获得护理

您可从 PCP 处获得所需的大部分护理服务。您的 PCP 可为您提供所有常规预防性（身心健康）护理。生病时，您也可以前往 PCP 处接受治疗。

接受非急诊治疗之前，请务必致电您的 PCP。如有需要，您的 PCP 会将您转介（转送）至专科医生处。

如需协助解决健康问题，您也可致电我们每周 7 天、全天 24 小时提供的护理咨询热线 1-877-509-0294。

如需紧急护理，请致电您的 PCP。紧急护理是您需要在 48 小时内获得的治疗，但并非急诊服务。其中包括对感冒、咽喉痛、发烧、耳部疼痛或肌肉扭伤等病症的治疗服务。

如为紧急情况，请致电 **911** 或前往最近的急诊室。

道德异议

某些提供者对某些服务存在道德异议。这意味着他们有道德异议时有权不提供某些承保服务。如果提供者有道德异议，则将帮助您寻找其他提供者为您提供所需的服务。SCFHP 也可以与您合作，共同寻找提供者。

某些医院及其他提供者无法提供下列一项或多项服务。您的计划合同可能会承保您或您家人可能需要的下述服务：

- 计划生育和避孕服务，包括紧急避孕
- 消毒，包括临产和分娩时的输卵管结扎
- 不孕不育治疗
- 人工流产

参保之前，请务必了解详细信息。请致电新的医生、医疗小组、独立执业协会或诊所，并告知您想要获得的服务。或请致电 1-800-260-2055 与 SCFHP 客户服务部联系，以确保获得所需的医疗健康服务。



请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。

Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。本电话免费。

或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

提供者目录

SCFHP 提供者目录列出了加入 SCFHP 网络的提供者。此网络是由 SCFHP 合作提供者所组成的团体。

SCFHP 提供者目录列出了医院、药房、PCP、专科医生、执业护士、助产士、助理医师、计划生育提供者、社区诊所和联邦合格健康中心 (Federally Qualified Health Center, FQHC)、门诊心理健康服务提供者、长期服务和支持 (Long-term services and supports, LTSS)、紧急护理门诊、耐用医疗设备提供者、化验室和视力保健提供者等。

提供者目录内含 SCFHP 提供者的名称/姓名、地址、电话号码、营业时间和所讲语言。该目录会注明提供者是否接受新患者，同时，会说明提供者所在建筑的无障碍设施等级，例如停车场、坡道、带扶手的楼梯，以及带宽敞大门和扶手杆的洗手间等。

您可以访问 www.scfhp.com 在线查找提供者目录。

如需打印版提供者目录，请致电 1-800-260-2055 (TTY 用户请致电 711) 与客户服务部联系。

提供者网络

提供者网络是由与 SCFHP 合作的医生、医院以及其他提供者组成的团体。您可通过 SCFHP 网络获得承保服务。如需有关凯撒健康计划提供者的更多信息，请参阅第 29 页。

如果您的网络提供者 (包括 PCP、医院或其他提供者) 对于为您提供某项承保服务 (例如计划生育或人工流产) 存有道德异议，请致电 1-800-260-2055 (TTY 用户请致电 711) 与客户服务部联系。如需有关道德异议的更多信息，请参阅第 4 章。

如果您的提供者有道德异议，他或她可以帮助您找到可为您提供所需服务的其他提供者。SCFHP 也可以与您合作，共同寻找提供者。

网络内

您可以使用 SCFHP 网络内提供者，满足自身的医疗健康需求。您可以从 PCP 处获得预防性护理和常规护理。您还可以使用 SCFHP 网络内的专科医生、医院及其他提供者。

如需获取网络提供者目录，请致电 1-800-260-2055 (TTY 用户请致电 711) 与客户服务部联系。您也可以访问 www.scfhp.com 在线查找提供者目录。

如需急诊护理，请致电 **911** 或前往最近的急诊室。

除急诊护理外，您可能需要针对网络外提供者为您提供的治疗服务而支付费用。



请致电 1-800-260-2055 (TTY 用户请致电 711) 与客户服务部联系。

Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。本电话免费。

或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

网络外或区域外

网络外提供者是指您选择或指定给您的 SCFHP 合作网络外提供者。除急诊护理之外，您可能需要针对网络外提供者为您提供的治疗服务而支付费用。您或许可以从网络外免费获得所需的承保医疗健康服务，前提是这些医疗健康服务具有医疗必要性、网络内不提供这些服务并且您拥有任何必要的转介或授权。

如需协助获取网络外服务，请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。

如果您身处 SCFHP 服务区域之外，并且所需服务**不是**急诊或紧急护理，请立即致电您的 PCP。或请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。SCFHP 的服务区域是圣克拉拉郡。

如需急诊护理，请致电 **911** 或前往最近的急诊室。SCFHP 承保网络外急诊护理。如果您在加拿大或墨西哥旅行期间需要获得住院治疗的急诊服务，SCFHP 将承保您接受的护理服务。如果您在加拿大或墨西哥以外的国家或地区旅行期间需要获得急诊护理，SCFHP **不会**承保您接受的治疗服务。

如对网络外或区域外的医疗服务有任何疑问，请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。如果办公室关闭而您想要从代表处获取帮助，请治疗每周 7 天、全天 24 小时提供的护理咨询热线 1-877-509-0294。

提供者网络

当您选择 PCP 时，您也选择了与该医生合作的专科医生和医院。我们称之为“网络”。SCFHP 拥有以下网络：

- 直接与 SCFHP 合作的独立医生
- Kaiser Permanente（请参阅第 29 页）
- Palo Alto Medical Foundation
- Physicians Medical Group of San Jose
- 北加州高级医疗服务 (Premier Care of Northern California)
- VHP 网络及其附属诊所和社区诊所

医生

您应从 SCFHP 提供者目录中选择医生或初级护理提供者 (PCP)。您所选择的医生必须是参与提供者。这意味着该提供者必须加入 SCFHP 网络。如需获取 SCFHP 提供者目录的副本，请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。或请访问 www.scfhp.com 在线查找。



请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。

Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。本电话免费。

或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

如需确认您想选择的 PCP 是否接受新患者，还应向其致电进行确认。如果您在成为 SCFHP 会员之前一直在某医生处就诊，则您可以在有限时间内继续前往该医生处就诊。这称为持续护理。有关持续护理的更多信息，请参阅本手册的相关内容。如需了解更多信息，请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。

如需专科医生，您的 PCP 会将您转介至 SCFHP 网络中的专科医生。

请注意，如果您没有选择任何 PCP，SCFHP 将代您选择。您最了解自己的健康护理需求，因此最好由您来做出选择。如果您同时拥有 Medicare 和 Medi-Cal，则您无需选择 PCP，SCFHP 将为您进行指定。

如果您想变更您的 PCP，则必须从 SCFHP 提供者目录中进行选择。请确认该 PCP 可接受新患者。如需更换 PCP，请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。

医院

如遇急诊情况，请致电 **911** 或前去距离最近的医院就诊。

如果您需要住院治疗，但不是紧急医疗情况，则您的 PCP 将决定您应去哪家医院就诊。您需要前往您所属网络中的一家医院就诊。提供者目录列出了 SCFHP 网络的各大医院。接受住院服务（紧急医疗情况除外）需要获得预先批准（事先授权）。

初级护理提供者 (PCP)

您必须在参保 SCFHP 后 30 天内选择 PCP。根据您的年龄和性别，您可以选择全科医生、产科医生/妇科医生 (Obstetrics/Gynecology, OB/GYN)、家庭医生、内科医生或儿科医生作为您的初级护理提供者 (PCP)。执业护士 (Nurse Practitioner, NP)、助理医师 (Physician Assistant, PA) 或持证助产士也可担任您的 PCP。如果您选择 NP、PA 或持证助产士，则可能会为您指定一名医生来监督您的治疗情况。

您也可以选择联邦合格健康中心 (Federally Qualified Health Center, FQHC) 或其他社区诊所作为您的 PCP。根据提供者的类型，您或许可以为已成为 SCFHP 会员的所有家人选择 PCP。

如果您在参保后 30 天内仍未选择 PCP，SCFHP 会为您指定 PCP。请注意，如果您已参保 Medi-Cal 和 Medicare，则您无需选择 PCP，SCFHP 也不会代您选择，因为 Medicare 是主要付款人。如需更改已指定的 PCP，请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。变更将于次月第一天生效。



请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。

Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。本电话免费。

或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

您的 PCP 将会：

- 了解您的健康史和需求
- 保存您的医疗记录
- 为您提供所需的预防性和常规健康护理服务
- 如有需要，将您转介（转送）至专科医生
- 在您需要时为您安排住院治疗

您可以查看提供者目录，以便查找 SCFHP 网络中的 PCP。提供者目录中含有一份与 SCFHP 合作的 FQHC 清单。

您可以访问 www.scfhp.com 在线查找 SCFHP 提供者目录。您也可以致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系，以请求向您邮寄一份提供者目录。您也可以致电确认您想选择的 PCP 是否接受新患者。

注意：Kaiser 和 Palo Alto Medical Foundation 网络的 PCP 不接受新患者。但您可能仍然可以选择这些提供者，前提是您：

- 在最近六个月内已成为 Kaiser 会员，或
- 在过去 24 个月内从 Palo Alto Medical Foundation 的 PCP 获得过护理服务，或
- 生活于同一家庭中的某直系亲属正在接受 Kaiser 或 Palo Alto Medical Foundation 提供的医疗服务

选择医生及其他提供者

您最了解自己的健康护理需求，因此最好由您来选择 PCP。

最好不要变更 PCP，以便其逐渐了解您的健康护理需求。但是，如果您想更换为新的 PCP，也可以随时变更。您必须选择已加入 SCFHP 提供者网络并且可接受新患者的 PCP。在 SCFHP，Kaiser 网络和 Palo Alto Medical Foundation 网络的提供者不接受新患者。但是，如果您符合某些特定要求，或许可以从这些网络中选择 PCP。请参阅上面章节所述的要求。

在您作出变更后的次月第一天，新选择的 PCP 将成为您的 PCP。

如需选择 Kaiser，您必须致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与 SCFHP 客户服务部联系。即使您在参保 Medi-Cal 时已选择 Kaiser 并已完整填写选择信息表，同样需要致电 SCFHP 客户服务部。请注意，如果您对 Kaiser 的选择获得批准，该变更将于次月第一天生效。如果您对 Kaiser 的选择未获得批准，即使 Kaiser 同意您的预约，我们也无法保证承保其所提供的服务。



请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。

Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。本电话免费。

或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

如果您在参保 Medi-Cal 时选择了 Palo Alto Medical Foundation PCP 并完整填写您的选择信息表，我们将核查您是否符合标准。如果您符合相关标准，您的 Palo Alto Medical Foundation 的保险将于次月第一天开始生效。您将通过邮寄信函收到一张带有 PCP 信息的 SCFHP ID 卡。您也可以致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与 SCFHP 客户服务部联系，以请求获得 Palo Alto Medical Foundation 的 PCP。请注意，如果您做出的选择获得 Palo Alto Medical Foundation 的批准，该变更将于次月第一天生效。如果您对 Palo Alto Medical Foundation 的选择未获得批准，即使 Palo Alto Medical Foundation 同意您的预约，我们也无法保证承保其所提供的服务。

如需更换 PCP，请登录 mySCFHP 会员门户或致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。

如果您的 PCP 不接受新患者、已退出 SCFHP 网络或者不为您所属年龄段的患者提供治疗服务，SCFHP 可能会要求您更换 PCP。如果您与您的 PCP 无法融洽相处、不同意 PCP 的决定或者您未能赴约或赴约迟到，SCFHP 或您的 PCP 也可能会要求您更换为新的 PCP。如果 SCFHP 需要更换您的 PCP，会以书面形式通知您。

如果您更换 PCP，您将通过邮寄信函收到新的 SCFHP 会员 ID 卡。该卡片上会有新 PCP 的名称。如果您对获取新会员 ID 卡存有疑问，请致电客户服务部。

预约

需要医疗健康服务时，请：

- 致电您的 PCP
- 通话时准备好您的 SCFHP ID 号码
- 如果办公室关闭，请留言并留下您的姓名和电话号码
- 赴约时，请携带您的 BIC 卡和 SCFHP ID 卡
- 请求为赴约而提供交通服务（如果需要）
- 请求提供语言协助或口译服务（如果需要）
- 按时赴约
- 如果您无法赴约或预计会迟到，请立即致电告知
- 准备好您要提出的问题和药物信息，以备需要时使用

如遇急诊情况，请致电 **911** 或前往最近的急诊室。

付费

您不必为承保服务付费。在大多数情况下，您不会收到提供者发送的账单。您可能会收到提供者发送的福利说明 (Explanation of Benefits, EOB) 或声明。EOB 和声明不是账单。

如已收到账单，请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。请告知 SCFHP 账单上收取的金额、接受服务的日期和收到账单的原因。您无需就任何



请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。

Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。本电话免费。

或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

SCFHP 承保服务而向提供者付费。除急诊护理或紧急护理之外，您可能需要针对网络外提供者为您提供的治疗服务而支付费用。您或许可以从网络外提供者处免费获得所需的承保医疗健康服务，前提是这些医疗健康服务具有医疗必要性并且网络内不提供这些服务。

如果您收到了账单或被要求支付共付额，但您认为不应由自己支付，您需要以书面形式告知 SCFHP 您必须为该医疗用品或服务付费的原因。SCFHP 将审查您提出的索赔并决定您是否可以获得费用报销。如有疑问，请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。请参阅上面的“要求 SCFHP 支付账单”一节。

转介

如有需要，您的 PCP 会将您转介（转送）至专科医生。专科医生是指在某一医学领域接受过专门额外教育的医生。您的 PCP 将与您合作，选择一位专科医生。您的 PCP 办公室可以帮助您安排时间前往专科医生处就诊。

包括诊室内手术、X 光检查或化验室化验在内的其他服务也可能需要转介。

您的 PCP 可能会交给您一份需要您带给专科医生的表格。专科医生将会填写该表格并将其寄回给您的 PCP。只要您需要接受治疗，专科医生就会持续为您提供相关服务。

如果您的健康问题需要长时间的特殊治疗，您可能需要持续转介。也即是说，您可以多次前往同一位专科医生处就诊，而不必每次都要获得转介。

如在持续转介方面遇到困难或欲获取 SCFHP 转介政策的副本，请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。

以下情况无需转介：

- PCP 看诊
- OB/GYN 看诊
- 紧急护理或急诊护理看诊
- 成人敏感服务，例如性侵犯治疗
- 计划生育服务（如需了解更多信息，请致电 1-800-942-1054 与加州计划生育信息和转介服务部联系）
- HIV 检测和咨询（仅限 12 岁或以上的未成年人）
- 性传播感染疾病的治疗（仅限 12 岁或以上的未成年人）
- 针灸
- 整脊治疗服务（FQHC 和 RHC 提供时）
- 足部医疗服务（FQHC 和 RHC 提供时）
- 符合资格的牙科服务
- 初步心理健康评估



请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。

Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。本电话免费。

或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

如存在以下情况，未成年人也无需转介：

- 针对下列情况的门诊心理健康服务：
 - 性侵害或身体虐待
 - 您可能会伤害自己或他人
- 孕期保健
- 性侵犯护理
- 药物滥用和酗酒治疗

预先批准

对于某些类型的护理，您的 PCP 或专科医生需要在为您提供护理服务之前请求批准。这称为请求事先授权、事先批准或预先批准。也即是说，SCFHP 或您的网络必须确认相关治疗具有医疗必要性或属于医疗必需。如果您的 PCP 属于以下网络，则该网络将决定是否批准医疗服务：Kaiser、Physicians Medical Group、高级医疗服务和 VHP。

如果某类治疗对于保护您的生命而言存在合理必要性、可防止您罹患重病或残疾，或者可减轻已确诊疾病、病症或伤害带来的剧烈疼痛，则此类治疗就具有医疗必要性。

即使您可以从 SCFHP 网络中的提供者处获得以下服务，也始终需要获得预先批准：

- 非紧急医疗交通服务
- 住院治疗（非急诊）
- SCFHP 服务区域之外的服务
- 门诊手术
- 在护理机构接受的长期护理
- 专业治疗、成像、检测和手术

对于某些服务，您需要获得预先批准（事先授权）。根据《健康与安全法》(Health and Safety Code) 第 1367.01(h)(2) 节规定，SCFHP 或您的网络将在其获得做出相关决定所需合理信息的 5 个工作日内给出常规预先批准。

如提供者表示或者 SCFHP 或您的网络确定按照标准时限处理可能会严重危及您的生命或健康以及获得、保持或恢复最大机能的能力，则 SCFHP 或您的网络将做出加速（快速）预先批准决定。SCFHP 或您的网络将按照您的健康状况需求尽快发出通知，通知发出时间不会迟于收到服务请求后的 72 小时。

SCFHP 不会付费给审查人员，促使其做出拒绝承保或提供服务的决定。如果 SCFHP 或您的网络未批准该请求，则会向您发送一封受理通知 (Notice of Action, NOA) 信函。如果您不同意该决定，可参阅 NOA 信函，以了解如何提出上诉。



请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。

Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。本电话免费。

或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

如果 SCFHP 或您的网络需要更多信息或更长时间来审核您的请求，SCFHP 或您的网络将与您联系。

对于急诊护理，即使是在网络外，您也无需获得预先批准。如果您是孕妇，这包括临产和分娩。

第二意见

对于提供者表示您需要接受的护理或者您的诊断结果或治疗计划，您可能想获得第二意见。例如，如果您不确定是否需要接受指定的治疗或手术，或者您已尽力配合治疗计划但未奏效，您可能想要获得第二意见。

如需获得第二意见，您可以选择中意的网络内提供者。如需协助选择提供者，请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）。

如果您或您的网络提供者要求获得第二意见，并且您从网络提供者处获得第二意见，那么 SCFHP 将为此付费。您无需获得 SCFHP 的允许，即可从网络提供者处获取第二意见。

如果 SCFHP 网络中没有可为您提供第二意见的提供者，SCFHP 将为网络外提供者提供的第二意见服务付费。SCFHP 或您的网络将在 5 个工作日内通知您，告知您选择的提供第二意见的提供者是否获得批准。如果您患有慢性病或严重疾病或者健康面临直接的严重威胁，包括但不限于失去生命、需要截肢、需要切除主要身体器官或失去身体机能，SCFHP 或您的网络将在 72 小时内做出决定。

如果 SCFHP 或您的网络拒绝您获得第二意见的请求，您可以提出上诉。如需了解关于上诉的更多信息，请参阅本手册第 71 页。

女性健康专科医生

您可以前往网络中可提供女性常规和预防性健康护理服务的女性健康专科医生处，接受承保的必要护理。您无需 PCP 提供转介即可获得这些服务。您可以使用 SCFHP 网站 www.scfhp.com 提供的搜索工具查找女性健康专科医生。如需协助寻找女性健康专科医生，请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。您也可以致电每周 7 天、全天 24 小时提供的护理咨询热线 1-877-509-0294。



请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。

Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。本电话免费。

或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

及时获得护理

您有权安排以下时限内的预约。如果难以在这些时限内进行预约，请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。

预约类型	预约时限
无需预先批准（事先授权）的紧急护理预约	48 小时
需要预先批准（事先授权）的紧急护理预约	96 小时
非紧急初级护理预约	10 个工作日
非紧急专科医生	15 个工作日
非紧急心理健康服务提供者（非医生）	10 个工作日
诊断或治疗伤害、疾病或其他健康状况所需配套服务的非紧急预约	15 个工作日
正常营业时间内的电话等待时长	10 分钟
分诊 - 全年全天候服务	全年全天候服务 - 不超过 30 分钟
初期产前护理	10 个工作日

接受治疗的行程时间和距离

SCFHP 必须遵守接受治疗的行程时间和距离标准。这些标准有助于确保您无需过多时间或过长距离即可从住处前往接受治疗。根据所居住郡的不同，行程时间和距离标准也会有所差别。

如果 SCFHP 无法在这些行程时间和距离标准内为您提供治疗，则可使用名为替代就诊标准的其他标准。如需查看 SCFHP 根据您居住地所设定的时间和距离标准，请访问 www.scfhp.com 或致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）。



请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。

Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。本电话免费。

或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

如需专科医生的治疗服务，但该提供者距离您的住所较远，请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系，以请求协助获取更近专科医生的治疗服务。如果 SCFHP 无法帮助您在离您更近的专科医生处接受治疗，则即便专科医生距离您的居住地较远，您也可以请求 SCFHP 为您安排交通服务，以前往该专科医生处就诊。无论 SCFHP 为您所在邮政编码地区设定的替代就诊标准为何，只要您无法在 SCFHP 针对您所在郡所设定的行程时间和距离标准范围内到达该专科医生处，即可视为距离较远。



请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。
Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。
本电话免费。
或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

4. 福利和服务

健康计划承保的服务

本节将阐明您作为 Santa Clara Family Health Plan (SCFHP) 会员可享有的所有承保服务。您可以免费获得承保服务，前提是这些服务具有医疗必要性，并由网络内提供者提供。您的健康计划可能承保由网络外提供者提供但具有医疗必要性的服务。但是，您必须要求 SCFHP 或您的网络就此予以批准。如果某类治疗对于保护您的生命而言存在合理必要性、可防止您罹患重病或残疾或者可减轻已确诊疾病、病症或伤害带来的剧烈疼痛，则此类治疗就具有医疗必要性。

SCFHP 提供以下类型的服务：

- 门诊（非住院）服务
- 急诊服务
- 临终关怀和姑息治疗护理
- 住院治疗
- 产妇和新生儿护理
- 处方药
- 复健和复原服务及设备
- 化验室和放射服务，例如 X 光检查
- 预防和健康服务及慢性病管理
- 心理健康服务
- 药物使用障碍治疗服务
- 儿科服务
- 视力服务
- 非紧急医疗交通服务 (Non-emergency medical transportation, NEMT)
- 非医疗交通服务 (Non-medical transportation, NMT)
- 长期服务和支持 (Long-term services and supports, LTSS)

请阅读以下各章节，以了解关于您可以获得哪些服务的更多信息。



请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。
Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。
本电话免费。
或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

Medi-Cal 福利

门诊（非住院）服务

- **成人免疫接种**

您可从网络药房或网络提供者处获取成人免疫接种（疫苗），而无需获得预先批准。SCFHP 承保疾病控制和预防中心 (Centers for Disease Control and Prevention, CDC) 免疫实践咨询委员会 (Advisory Committee on Immunization Practices, ACIP) 所推荐的疫苗。

- **过敏治疗**

SCFHP 承保过敏检测及治疗，包括过敏减敏、脱敏或免疫治疗。

- **麻醉师服务**

SCFHP 承保您在接受门诊护理时具有医疗必要性的麻醉服务。

- **整脊治疗服务**

SCFHP 承保脊柱按摩服务，但仅限于手动矫正脊柱的治疗。每月限接受两次整脊治疗服务，同时提供针灸、听力、职能治疗和言语治疗服务。SCFHP 可能预先批准具有医疗必要性的其他服务。

以下会员有资格接受整脊治疗服务：

- 21 周岁以下的儿童；
- 产后女性，包括孕期结束后 60 天内；
- 专业护理机构、中间护理机构或亚急性护理机构的入住者；或者
- 在医院门诊部、FQHC 或 RHC 接受服务的所有会员

- **透析/血液透析服务**

SCFHP 承保透析治疗。SCFHP 还承保血液透析（慢性透析）服务。

- **门诊手术**

SCFHP 承保门诊外科手术。出于诊断目的所需的手术、被视为选择性的手术以及特定门诊医疗手术需要预先批准（事先授权）。



请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。

Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。本电话免费。

或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

- **医生服务**

SCFHP 承保具有医疗必要性的医生服务。

- **足部（脚部）医疗服务**

SCFHP 承保对足部病情诊断而言具有医疗必要性的足部医疗服务，以及人体足部的检查、手术、机械、推拿和电疗等治疗服务，包括脚踝和足部肌腱治疗，以及主导足部机能之腿部肌肉和肌腱的非手术治疗服务。

- **治疗方法**

SCFHP 承保不同的治疗方法，包括：

- 化学疗法
- 放射疗法

心理健康服务

- **门诊心理健康服务**

- SCFHP 可承保初步心理健康评估，而无需获得预先批准（事先授权）。您可随时在您 SCFHP 网络的持证心理健康服务提供者处接受心理健康评估，而无需进行转介。
- 您的 PCP 或心理健康服务提供者会将您转介至 SCFHP 网络内的专科医生，以进行额外的心理健康筛查，从而确定您的心理损伤程度。如果您的心理健康筛查结果确定您有轻度或中度抑郁或精神、情绪或行为功能受损，SCFHP 可为您提供相应的心理健康服务。SCFHP 承保以下心理健康服务：
 - 个人和小组心理健康评估和治疗（心理疗法）
 - 临床上用于评估心理健康状况的心理测验
 - 认知技能开发，以提升注意力、记忆力和问题解决能力
 - 用于监测药物疗法的门诊服务
 - 门诊化验室、药物、补给用品和保健品
 - 心理咨询
- 如需协助寻找关于 SCFHP 所提供心理健康服务的更多信息，请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。
- 如果您的心理健康筛查结果确定您的损伤程度较高，需要接受专业心理健康服务 (Specialty Mental Health Services, SMHS)，您的 PCP 或心理健康提供者会将您转介至郡心理健康计划以接受评估。如需了解更多信息，请参阅第 51 页的“健康计划不承保的服务”。



请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。

Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。本电话免费。

或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

急诊服务

▪ 处理医疗紧急情况所需的住院和门诊服务

对于发生于美国或需要您在加拿大或墨西哥接受住院治疗的医疗紧急情况，SCFHP 承保所需的全部服务。医疗紧急情况是指患有剧痛或重伤的医疗状况。该状况非常严重，如未得到立即救治，具有健康和医药常识的任何人都会预计到以下结果：

- 对健康构成严重威胁；*或*
- 对身体机能造成严重损害；*或*
- 身体器官或部位严重功能失调；*或*
- 对处于活跃分娩期的孕妇而言，在即将分娩时可能会出现以下任何情况：
 - 在分娩前，没有足够的时间将您安全转移到其他医院。
 - 转移可能会对您或胎儿的健康或安全造成威胁。

▪ 紧急交通服务

SCFHP 承保可帮助您在医疗紧急情况下到达最近护理场所的救护车服务。这意味着您的情况足够严重，前往护理场所的其他方式可能会对您的健康或生命造成危险。除了需要在加拿大或墨西哥接受住院治疗的急诊情况，我们一律不承保美国境外的任何服务。

临终关怀和姑息治疗护理

SCFHP 承保儿童和成人的临终关怀护理及姑息治疗护理，以助其减轻身体、情绪、社交和精神方面的不适。

临终关怀护理是为身患绝症的会员提供服务的福利。此为主要关注于疼痛和症状管理的介入服务，而非为延长生命而进行治疗。

临终关怀护理包括：

- 护理服务
- 物理、职业或言语治疗服务
- 医疗社会服务
- 居家健康助理和家庭主妇服务
- 医疗补给用品和器械
- 药物和生物制剂服务
- 咨询服务
- 在危机期间且必要时为维持居家临终患者所提供的 24 小时持续性护理服务



请致电 1-800-260-2055 (TTY 用户请致电 711) 与客户服务部联系。

Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。本电话免费。

或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

- 在医院、专业护理机构或临终关怀机构每次最多连续五天提供的住院暂休护理
- 在医院、专业护理机构或临终关怀机构提供的疼痛控制和症状管理相关短期住院护理

姑息治疗护理是以患者及其家人为中心的护理，旨在通过预测、预防和治疗病痛来提升生活质量。姑息治疗护理不要求会员的预期寿命必须等于或少于六个月。姑息治疗护理可与治疗护理同时提供。

住院治疗

- **麻醉师服务**

SCFHP 承保在承保住院期间由麻醉师提供且具有医疗必要性的服务。麻醉师是专门为患者施用麻醉剂的医疗服务提供者。麻醉剂是在进行某些医疗手术期间使用的一种药物。

- **住院服务**

SCFHP 承保在住院期间具有医疗必要性的住院治疗。

- **手术服务**

SCFHP 承保在医院进行且具有医疗必要性的手术。

产妇和新生儿护理

SCFHP 承保以下产妇和新生儿护理服务：

- 母乳喂养教育和帮助
- 分娩和产后护理
- 产前护理
- 分娩中心服务
- 持证助产士 (Certified Nurse Midwife, CNM)
- 特许助产士 (Licensed Midwife, LM)
- 致命性遗传疾病的诊断和相关咨询

处方药

承保药物

您的提供者可为您开具 SCFHP 药物处方集中的药物，但其中包含一些例外和受限情况。SCFHP 药物处方集有时被称为处方集。药物处方集中的药物必须按照处方用途进行使用，以确保安全有效。该药物清单由医生和药剂师组成的团体负责更新。



请致电 1-800-260-2055 (TTY 用户请致电 711) 与客户服务部联系。

Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。本电话免费。

或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

- 及时更新该清单，方能确保相关药物的安全性和有效性。
- 如果您的医生认为您需要服用未列于该清单中的一种药物，则您的医生需要致电 SCFHP，以便在为您开具这种药物之前请求预先批准。

如需确认某药物是否列于 SCFHP 药物处方集中或欲获取药物处方集的副本，请致电 1-800-260-2055 (TTY 用户请致电 711) 与客户服务部联系。您也可以访问 www.scfhp.com 以查看药物处方集。

有时，提供者在开具某种药物处方之前，需要请求 SCFHP 的批准。SCFHP 会在 24 小时内审查这些请求，并做出相应决定。

- 如果药剂师或医院急诊室认为您需要这种药物，他们可以为您开具 72 小时的应急药物。SCFHP 将会支付此类应急药物的费用。
- 如果 SCFHP 拒绝该请求，SCFHP 会向您发送一封信函，向您告知具体原因以及您可以尝试的其他各类药物或治疗方法。

药房

如果您需要配药或续药，必须从与 SCFHP 合作的药房处获得处方药。您可以访问 www.scfhp.com，从 SCFHP 提供者及药房目录中查找 SCFHP 的合作药房清单。您也可以致电 1-800-260-2055 (TTY 用户请致电 711) 与客户服务部联系，以查找您附近的药房。在 SCFHP，Kaiser 网络的会员必须使用 Kaiser 药房（请参阅第 29 页）。

在您选好药房后，便可携带处方到该药房配药。您的提供者也可以为您将其送到药房。向药房提供您的处方和 SCFHP 会员 ID 卡。确保该药房知道您正在服用的所有药物和任何过敏史。如果您对自己的处方有任何疑问，请务必询问药剂师。

邮购药房

对于特定种类的药物，您可以使用计划中的网络邮购服务。通常而言，可通过邮购服务获取的药物是因慢性疾病或长期医疗状况而定期使用的药物。

我们计划的邮购服务允许您订购最多 90 天的药量。

- 通过邮购方式获取处方药

如需获得订购单或欲了解关于通过邮购方式获取处方药的信息，请致电 SCFHP 客户服务部或访问 www.medimpactdirect.com。

通常而言，邮购的处方药将在 10 个日历日内送达。然而，有时您的邮购处方药可能会延迟。如果配送延迟，您可以联系您的 PCP 索要紧急处方，并将紧急处方送到任意网络药房。该药房可以联系 SCFHP，获取由于邮购流程延迟导致的紧急覆盖授权。



请致电 1-800-260-2055 (TTY 用户请致电 711) 与客户服务部联系。

Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。本电话免费。

或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

如此，药房可以在配送之前联系您，以对订单进行确认，请确保药房知道您的最佳联系方式。请于周一至周五早上 5 点至下午 5 点以及周六早上 6 点至下午 2 点致电 1-855-873-8739 与 MedImpact Direct 客户服务部联系，以更新您的联系信息。TTY 用户请致电 711。

复健和复原（治疗）服务及设备

计划承保：

- **针灸**

SCFHP 承保旨在预防、减轻或缓解某种公认身体状况所导致的严重、长期慢性疼痛的针灸服务。每月限接受两次门诊针灸服务（含或不含电刺激针），同时提供听力、整脊治疗、职业治疗和言语治疗服务。SCFHP 可能预先批准（事先授权）具有医疗必要性的额外服务。

- **听力服务（听力）**

SCFHP 承保听力服务。每月限接受两次门诊听力服务，同时提供针灸、整脊治疗、职业治疗和言语治疗服务。SCFHP 可能预先批准（事先授权）具有医疗必要性的额外服务。

- **行为健康治疗**

行为健康治疗 (Behavioral health treatment, BHT) 包括可在最大程度上改善或恢复个体机能的服务和治疗计划，例如应用行为分析和基于证据的行为干预计划。

BHT 服务使用行为观察和强化来教授技能或通过激励来教导目标行为的每个步骤。BHT 服务基于可靠证据，且并非实验性质。BHT 服务的示例包括行为干预、认知行为干预组合、综合行为治疗和应用行为分析。

BHT 服务必须具有医疗必要性、由执业医师或心理医生开具、获得计划或您所属网络的批准并按照获得批准的治疗计划提供。

- **癌症临床试验**

SCFHP 可提供承保的临床试验必须是用于预防、检测或治疗癌症或其他危及生命的疾病，并且由美国食品药品监督管理局 (U.S. Food and Drug Administration, FDA)、疾病控制和预防中心 (Centers for Disease Control and Prevention, CDC) 或 Medicare 和 Medicaid 服务中心 (Centers for Medicare and Medicaid Services, CMS) 开展。该临床研究必须得到国立卫生研究院 (National Institutes of Health)、FDA、国防部 (Department of Defense) 或退伍军人管理局 (Veterans Administration) 的批准。



请致电 1-800-260-2055 (TTY 用户请致电 711) 与客户服务部联系。

Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。本电话免费。

或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

- **心脏复健**

SCFHP 承保住院和门诊心脏复健服务。

- **整容手术**

SCFHP 不承保为改善外貌而进行且改变身体正常结构形状的整容手术。

- **耐用医疗设备 (Durable Medical Equipment, DME)**

SCFHP 承保根据医生开具的处方购买或租用的医疗用品、设备和其他服务。我们可承保医生开立处方并且具有医疗必要性的 DME 用品，用以维持对日常生活至关重要的基本身体机能或预防严重身体残疾。SCFHP 不承保提供舒适、便利或奢侈等用途的用品或功能。承保限于能满足您的医疗需求的成本最低的耐用医疗设备 (DME)，即：

- 安全的家用医疗器械；
- 用于医疗用途；
- 仅对生病或受伤的人员有用；
- 可重复使用；
- 具有医疗必要性；并且
- 限于 Medi-Cal 频率限制。

SCFHP 将选择是租用还是购买标准设备，并选择向谁租用或购买 DME。SCFHP 承保耐用医疗设备的维修或更换，被您丢失或误用的情况除外。如果丢失，SCFHP 可以批准更换设备（提供证明文件）。当 SCFHP 不再承保 DME 时，必须将其归还 SCFHP。

- **肠内和肠胃外营养**

此类为身体输送营养的方法适用于病症导致无法正常进食的情况。SCFHP 承保具有医疗必要性的肠内和肠胃外营养产品。

- **助听器**

如果您接受过听力损失测试并获得了医生开具的处方，SCFHP 可承保您的助听器。可能需要事先授权。SCFHP 还可能会为您的首个助听器承保助听器租赁、更换和电池。

- **家庭健康服务**

SCFHP 承保由医生开具相关处方且具有医疗必要性的居家健康服务。



请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。

Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。本电话免费。

或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

- **医疗用品、设备和器械**

SCFHP 承保医生开具处方的医疗补给用品。

- **职业治疗**

SCFHP 承保职业治疗服务，包括职业治疗评估、治疗计划、治疗、指导和咨询服务。每月限接受两次职业治疗服务，同时提供针灸、听力、整脊治疗和言语治疗服务。SCFHP 可能预先批准（事先授权）具有医疗必要性的额外服务。

- **矫形器/假肢装置**

SCFHP 承保具有医疗必要性并且由医生、足病医生、牙科医生或非医师医疗服务提供者开具处方的矫形器和假肢设备及服务。这包括植入式听力设备、假乳房/乳房切除手术后专用胸罩、烧伤压力衣，以及恢复身体机能、替代身体器官或者支撑退化或畸形身体器官的假肢。

- **造口和泌尿用品**

SCFHP 承保造口术收集袋、导尿管、排尿袋、灌洗用品和粘合剂。这不包括提供舒适、便利或奢侈等用途的用品或功能。

- **物理治疗**

SCFHP 承保物理治疗服务，包括物理治疗评估、治疗计划、治疗、指导、咨询服务和外敷药物。

- **肺部复健**

SCFHP 承保具有医疗必要性并且由医生开具处方的肺部复健治疗。

- **重建服务**

这种外科手术旨在矫正或修复身体结构异常，以最大限度改善身体机能或恢复正常外观，且 SCFHP 可提供承保。身体结构异常是指因先天性缺陷、发育异常、创伤、感染、肿瘤或疾病而造成的异常身体结构。

- **专业护理机构服务**

如需高级护理，SCFHP 可承保具有医疗必要性的专业医疗机构服务。这些服务包括每天 24 小时提供专业护理服务的认证护理机构中的食宿。



请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。

Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。本电话免费。

或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

- **言语治疗**

SCFHP 承保具有医疗必要性的言语治疗。每月限接受两次言语治疗服务，同时提供针灸、听力、整脊治疗和职业治疗。SCFHP 可能预先批准（事先授权）具有医疗必要性的额外服务。

- **跨性别者服务**

作为会员福利，SCFHP 承保具有医疗必要性或者满足重建外科手术标准的跨性别者服务（性别确认服务）。

化验室和放射服务

SCFHP 承保具有医疗必要性的门诊和住院化验室化验及 X 光检查。根据医疗必要性，本计划承保对象涵盖各种先进的影像检查。

预防和健康服务及慢性病管理

计划承保：

- 免疫实践咨询委员会推荐的疫苗
- 糖尿病自我管理，包括：
 - 血糖监测仪和血糖检测试纸
 - 胰岛素、胰岛素泵、采血和穿刺设备、胰岛素注射器和胰岛素笔
 - 酮尿试纸
 - 预防或治疗糖尿病相关并发症的足部（与脚有关）设备
 - 辅助视障人士正确监测血糖和胰岛素给药的助视器，不包括眼镜
 - 糖尿病门诊病人自我管理培训和教育
- 早期和定期筛查、诊断与治疗 (EPSDT)
- 计划生育服务
- 与以下主题相关的健康教育课程和材料：
 - 戒烟或口嚼烟
 - 营养和体重管理
 - 慢性疾病（如哮喘或糖尿病）的自我管理
 - 妊娠和新生儿
 - 养育
 - 儿童专属计划（健康生活日主题露营、哮喘主题露营和游泳课程）
 - 预防性护理
 - 压力管理
 - 愤怒管理



请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。

Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。本电话免费。

或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

- 卫生资源和服务管理局 (Health Resources and Service Administration) 给出的“光明未来”建议
- 美国医学研究所 (Institute of Medicine) 推荐的女性预防性服务
- 戒烟服务
- 美国预防服务工作小组 (United States Preventive Services Task Force) A 和 B 推荐的预防性服务

处于育龄期的女性会员可获得计划生育服务，以便自主决定生育子女的数量和生育时间间隔。这些服务包括 FDA 批准的部分节育方法。SCFHP 的 PCP 和 OB/GYN 专科医生可提供计划生育服务。

对于计划生育服务，您还可以选择与 SCFHP 没有关联的医生或诊所，而无需获得 SCFHP 或您网络的预先批准。我们不会承保由网络外提供者提供且与计划生育无关的服务。如需了解更多信息，请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。

糖尿病预防计划

糖尿病预防计划 (Diabetes Prevention Program, DPP) 是用于改善生活方式的循证计划。其旨在协助被诊断患有前驱糖尿病的人群预防或延缓 2 型糖尿病的发作。计划将持续一年时间。对于符合资格的会员，该计划将延长至第二年。计划核准的生活方式支持和技术包括但不限于：

- 提供同侪教练
- 教授自我监管和问题解决方法
- 提供鼓励和反馈
- 提供有助于实现目标的信息材料
- 记录日常体重，以协助实现目标

加入会员必须满足 DPP 的资格要求。请致电 SCFHP 以了解关于计划及其资格的更多信息。

药物使用障碍服务

计划承保：

- 酒精滥用筛查和针对酒精滥用的行为健康咨询介入



请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。

Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。本电话免费。

或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

儿科服务

计划承保：

- 早期和定期筛查、诊断与治疗 (EPSDT) 服务。
 - 如果您或您的子女未满 21 岁，SCFHP 将承保儿童保健就诊。儿童保健就诊是包含预防、筛查、诊断和治疗的全套综合性服务。
 - SCFHP 可安排预约，并提供交通服务，以确保儿童获得所需治疗。
 - 预防性护理包括定期健康检查和筛查，旨在帮助您的医生及早发现问题。通过定期检查，您的医生将判定您是否出现任何医疗、牙齿、视力、听力或心理健康问题，以及任何药物使用障碍。只要患者需要筛查服务，即便并非在定期检查期间，SCFHP 均可随时承保（包括血铅水平评估）。此外，预防性护理还包括您或您子女需要注射的疫苗。SCFHP 必须确保加入计划的所有儿童在健康护理就诊时接种所需疫苗。
 - 如果检查或筛查期间发现身体或心理健康问题，则将提供应对或缓解问题的治疗。如果护理服务具备医疗必要性，并且 SCFHP 负责支付护理费用，则 SCFHP 会承保护理费用，而您无需支付费用。这些服务包括：
 - 医生、执业护士和医院护理
 - 助您保持健康的疫苗接种
 - 物理、言语/语言和职业治疗
 - 居家健康服务，包括医疗设备、补给用品和器械
 - 针对视力和听力的治疗，包括眼镜和助听器
 - 针对自闭症谱系障碍及其他发育障碍的行为健康治疗
 - 个案管理、针对性个案管理和健康教育
 - 重建手术，此类手术旨在矫正或修复因先天性缺陷、发育异常、创伤、感染、肿瘤或疾病而造成的身体结构异常，用于改善身体机能或恢复正常外观。
 - 有助于治疗身体或心理疾病或症状的其他任何必要健康护理、评估、治疗或服务。
 - 如果护理具备医疗必要性，但 SCFHP 不负责支付护理费用，则 SCFHP 会帮助您获得所需的正确护理。这些服务包括：
 - 针对心理健康和药物使用障碍的治疗和复健服务
 - 针对牙科问题的治疗，包括正牙术
 - 私人护士服务



请致电 1-800-260-2055 (TTY 用户请致电 711) 与客户服务部联系。

Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。本电话免费。

或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

视力服务

计划承保：

- 常规眼部检查，每 24 个月 1 次；SCFHP 可能预先批准（事先授权）具有医疗必要性的额外服务。
- 眼镜（镜框和镜片），每 24 个月 1 次；隐形眼镜，限罹患无晶状体、无虹膜和圆锥角膜等病症。

非紧急医疗交通服务 (NEMT)

如果您的身体或医疗状况不允许您乘坐汽车、公交车、火车或出租车前去约诊的医疗、牙科、心理健康和药物使用障碍服务地点，您有权使用非紧急医疗交通服务 (NEMT)，并且本计划会支付治疗您医疗或身体状况的费用。获取 NEMT 之前，您需要通过医生申请该服务，他们将根据您的身体状况而申请正确的交通服务类型。您的医生必须填写医生认证声明 (Physician Certification Statement, PCS) 表格，说明您所需的交通服务类型。您或您的医生可通过下列方式获取此表：

- 访问网站 www.scfhp.com。
- 致电 SCFHP 客户服务部，电话号码为 1-800-260-2055。TTY/TDD 用户请致电 1-800-735-2929 或 711。
- 将您的请求传真至 1-408-874-1957 或 1-408-376-3548。

NEMT 是救护车、担架厢型车、轮椅车或飞机交通服务。NEMT 不是汽车、公交车或出租车服务。在您需要乘车就诊时，SCFHP 允许出于您的医疗需求提供最低费用的 NEMT。这意味着，如果您的身体或医疗状况允许采用轮椅车出行，SCFHP 将不会支付救护车的费用。只有当您因身体状况而无法采用任何形式的地面交通，您才有权乘坐飞机。

在以下情况下，您必须使用 NEMT：

- 出于确定的身体或医疗需要，并拥有医生出具的书面授权（PCS 表格）；或者您的身体或医疗状况不允许您乘坐公交车、出租车、汽车或厢型车前去就诊。
- 由于身体或精神残疾，您需要司机协助往返住所、车辆或治疗地点。
- 提前征得 SCFHP 批准，并拥有医生出具的书面授权（PCS 表格）。

如需请求医生开具的 NEMT 服务，请于预约前至少提前 5 个工作日（周一至周五）致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与 SCFHP 客户服务部联系。您也可以访问 www.member.scfhp.com，通过 mySCFHP 会员门户请求 NEMT。如需紧急约诊，请尽快致电。请在致电时备好会员 ID 卡。

NEMT 的限制

如果是提供者为您开具的 NEMT，则计划对于往返接受 SCFHP 承保医疗、牙科、心理健



请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。

Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。本电话免费。

或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

康和药物使用障碍约诊时使用的 NEMT 没有任何限制。如果约诊类型由 Medi-Cal 承保，但并不通过健康计划承保，则健康计划将提供或者帮助您安排交通服务。

哪些情况不适用？

如果您的身体或医疗状况允许您搭乘汽车、公交车、出租车或其他容易获取的交通方式前去约诊的医疗服务地点，计划将不提供非紧急医疗交通服务。计划不提供 Medi-Cal 不予承保的交通服务。本会员手册提供承保服务列表。

会员费用

如果会员接受的交通服务已获得 SCFHP 授权，则无需支付任何费用。

非医疗交通服务 (Non-medical transportation, NMT)

当您属于以下情况时，可以使用非医疗交通服务 (Non-medical transportation, NMT):

- 往返进行 Medi-Cal 服务预约就诊。
- 选择处方药和医疗补给用品。

SCFHP 允许您使用汽车、出租车、公交车或其他公共/私人交通方式前去进行 Medi-Cal 承保服务的医疗就诊。如果会员搭乘其安排的私人车辆出行，而非使用运输代理、公交卡、出租车代用券或者火车票出行，则 SCFHP 提供里程报销。

获得里程报销许可前，您必须通过电话、电子邮件或当面通知等方式告知 SCFHP，您已尝试通过其他所有合理交通方式前往就诊，但均未能成功。SCFHP 允许使用满足您医疗需求的最低费用的 NMT 类型。

如需请求 NMT 服务，请于预约前至少提前 3 个工作日（周一至周五）致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与 SCFHP 客户服务部联系或在需要紧急预约时尽快致电。您也可以访问 www.member.scfhp.com，通过 mySCFHP 会员门户请求 NMT。请在致电时备好会员 ID 卡。

NMT 的限制

对于往返进行医疗、牙科、心理健康和药物使用障碍约诊时使用的 NMT，计划没有任何限制。如果约诊类型由 Medi-Cal 承保，但并不通过健康计划承保，则健康计划将提供或者帮助您安排交通服务。

哪些情况不适用？

在以下情况下，NMT 不适用：

- 根据医疗情况，获取承保服务需要使用救护车、担架厢型车、轮椅车或其他形



请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。

Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。本电话免费。

或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

式的 NEMT。

- 由于身体或医疗状况，您需要司机协助往返住所、车辆或治疗地点。
- Medi-Cal 不承保该项服务。

会员费用

非医疗交通服务不收取任何费用。

使用非医疗交通服务

使用非医疗交通服务时，应做好如下计划：

- 准备乘车：您的搭乘安排在预约前 60 分钟。例如，如果预约在上午 10 点，您最晚应于上午 9 点前做好准备。
- 团体搭乘：多数情况下，这是一种共乘运输服务。
- 路边上下车服务：多数情况下，这是路边上下车服务，而不是到宅接送服务。
- 驾驶员不能运送您的物品。
- 陪护或个人护理人员：如果需要，可由另外一人陪伴您。当您致电 SCFHP 客户服务部安排交通时，请告知我们会有人陪伴您。
- 所乘车辆到达时间：由于安排、交通状况或其他原因，此时间可能是您获知准备就绪之后的时间。始终准备好在预定时间等待接送，对您非常重要。这有助于按时就诊。如果您错过搭乘，SCFHP 无法再安排其他车辆。

长期服务和支持 (LTSS)

SCFHP 承保针对符合资格会员的以下 LTSS 福利：

- 护理机构提供的长期护理服务，包括 SCFHP 或您网络认可的专业护理机构服务。
- SCFHP 或您网络认可的居家和社区照顾服务，包括：
 - 社区成人服务 (Community Based Adult Services, CBAS)：一项机构门诊服务计划，可在您符合适用资格标准的情况下，提供专业护理、社会服务、职能治疗和言语疗法、个人护理、家庭/看护人员培训和支持、营养服务、交通服务以及其他服务。
 - 居家照顾服务 (In-Home Supportive Services, IHSS)：IHSS 是为合格 Medi-Cal 受益人提供的计划。这并非 SCFHP 承保的福利。如果您身患残疾、失明或年满 65 岁，且无法独自在家安全生活，则有资格获得 IHSS 福利。如果您住在疗养或社区护理机构，则没有资格。IHSS 提供者可帮助处理膳食准备、洗衣、个人护理服务、杂货店购物或差事、医疗预约的运输服务、家务以及院子整理和保护监督。SCFHP 可帮助您申请 IHSS。



请致电 1-800-260-2055 (TTY 用户请致电 711) 与客户服务部联系。

Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。本电话免费。

或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

- 多功能老人服务计划 (Multipurpose Senior Services Program, MSSP): 一项针对加州的计划, 可为经证明可以安置在护理机构但希望留在社区的年迈体虚者提供居家和社区照顾服务 (Home and Community-Based Services, HCBS)。年满 65 岁或以上患有残疾且符合 Medi-Cal 条件的人士有资格参加此计划。此计划是护理机构安置的替代方案。MSSP 是一项综合护理管理计划, 包括: 成人日间护理、交通服务、住房改造 (如身体适应和辅助设备)、杂务和个人护理援助、保护监督以及其他类型的服务。

协调医疗计划 (CCI) 福利

这是一系列最低协调医疗计划 (Coordinated Care Initiative, CCI) 福利。有关 CCI 福利的详细信息, 请参阅本手册的协调医疗计划 (CCI) 部分。

计划承保:

- 共同为您工作的提供者网络
- 确保您获得所需护理和支持的个人护理协调员
- 对您的健康需求和护理计划进行的定制审查
- 健康保险卡
- 每周 7 天、全天 24 小时提供的护理咨询热线

健康计划不承保的服务

您可通过按服务收费 (Fee-For-Service, FFS) Medi-Cal 获取的其他服务

有时, SCFHP 不会承保某些服务, 但您仍然可以通过 FFS Medi-Cal 获取这些服务。本节列出了这些服务。如需了解更多信息, 请致电 1-800-260-2055 (TTY 用户请致电 711) 与客户服务部联系。

专业心理健康服务

郡心理健康计划可为符合医疗必要性规定的 Medi-Cal 受益人提供专业心理健康服务 (Specialty Mental Health Services, SMHS)。SMHS 可能会承保以下门诊、安养和住院服务:

- 门诊服务:
 - 心理健康服务 (评估、计划制定、治疗、康复和担保)
 - 药物支持服务



请致电 1-800-260-2055 (TTY 用户请致电 711) 与客户服务部联系。

Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。本电话免费。

或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

- 日间加护治疗服务
- 日间康复服务
- 危机干预服务
- 危机稳定服务
- 针对性个案管理服务
- 治疗性行为服务
- 重症监护协调 (Intensive care coordination, ICC)
- 居家加护服务 (Intensive home-based services, IHBS)
- 治疗性寄养护理 (Therapeutic Foster Care, TFC)
- 长期住院服务：
 - 成人住院治疗服务
 - 危机住院治疗服务
- 住院服务：
 - 急性精神病患者住院服务
 - 精神病患者住院专业服务
 - 精神病健康机构服务

如需深入了解所在郡心理健康计划提供的专业心理健康服务，请致电所在郡的相关部门。

如需在线查找各郡的免费电话号码，请访问

<http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/MHPContactList.aspx>。

药物使用障碍服务

各郡均针对具有医疗必要性的药物使用服务而提供适当等级的治疗服务。这包括围产期服务、停药管理、门诊治疗、康复服务和安养治疗。

牙科服务

Medi-Cal 承保部分牙科服务，包括：

- 诊断和预防性口腔卫生服务（例如检查、X 光、牙齿清洁等）
- 针对疼痛控制的急诊服务
- 拔牙
- 补牙
- 根管治疗（前牙/后牙）
- 牙冠（预制/实验室制作）
- 刮牙垢和根面平整
- 牙周维护
- 全面和局部镶牙
- 针对合资格儿童的牙齿矫正服务



请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。

Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。本电话免费。

或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

如有疑问或想了解有关牙科服务的更多信息，请致电 Denti-Cal，电话：1-800-322-6384（TTY 用户请致电 1-800-735-2922）。您也可以访问 Denti-Cal 网站 denti-cal.ca.gov。

主要器官移植

SCFHP 不承保器官移植，但肾脏和角膜移植除外。如果您需要进行器官移植，Medi-Cal 规定要求您离开（退出）SCFHP 并返回 FFS Medi-Cal。

门诊处方药（HIV、AIDS、药物使用障碍、血友病和特定精神疾病）

FFS Medi-Cal 承保用于治疗人体免疫缺损病毒 (HIV) 感染、获得性免疫缺陷综合症 (AIDS)、药物使用障碍、血友病及某些精神疾病的部分药物，但存在一些限制。您必须到 FFS Medi-Cal 药房取药才能获得承保。

自愿的住院解毒治疗

一般急症护理医院可提供住院患者自愿解毒治疗，由 FFS Medi-Cal 承保。

不能通过 SCFHP 或 Medi-Cal 获取的服务

SCFHP 和 Medi-Cal 都不对某些服务承保，这些服务包括：

- 加州儿童服务 (California Children's Services, CCS): 请参阅下方的“加州儿童服务 (CCS)”部分。
- 儿童铅中毒个案管理：您可通过圣克拉拉郡公共卫生部 (Santa Clara County Public Health Department) 获得这些服务，电话：1-408-792-5551。
- 整容手术：为改善外貌而进行的改变或重塑身体正常结构的手术或其他整容服务。
- 美容药物：以美容为目的或不具有医疗必要性且不适用于会员病症的药物或药剂。
- 激光美容治疗：不具有医疗必要性，出于亮肤、磨皮或去除文身等美容目的而进行的激光治疗。
- 牙科器械：牙科器械，如牙套。
- 直接监督治疗 (Directly observed therapy, DOT): 为结核病以及酒精和药物的成瘾康复而进行的 DOT。如果您患有结核病 (Tuberculosis, TB)，并且 SCFHP 提供者认为您可能无法正确服用治疗 TB 所需的药物，提供者可能会将您转介至圣克拉拉郡公共卫生部接受 DOT。DOT 是一些 TB 患者接受药物治疗时所采用的方法，治疗过程中，公共卫生工作者每天会探视或联系这些患者，以监控他们的症状和观察他们服用抗痨药物。



请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。

Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。本电话免费。

或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

- 耐用医疗设备 (DME): SCFHP 不承保以下内容:
 - 舒适或便利用品, 例如床上小桌和浴室升降机。
 - 豪华设备。
 - 非医疗性质的设备, 例如桑拿浴和电梯。
 - 房屋或车辆改造, 例如推车式坡道。
 - 家务或家具用品。
 - 健身设备。
 - 假发。
 - 医用报警设备, 例如腕带或电话报警系统。
 - 一次性用品, 不包括尿袋与导尿管以及符合 Medi-Cal 准则的物品。
 - 实验或研究设备。
 - 超过一台具有相同功能的设备。
 - INR 家庭监控装置与设备、电疗机和电子语音助手。
 - 不符合 Medi-Cal 准则的卫生用品。
- 在非急诊病症时使用急诊设施: 若您非在急诊病症的情况下使用了医院或诊所的急诊室, SCFHP 将不会支付此费用。
- 实验性和调查性服务: 实验性和/或调查性处理、治疗、手术、药剂、设备或物品是未被公认的医学标准视为治疗疾病的安全有效手段且/或未被政府批准用于治疗某种疾病的服务。若非本段特别声明, 这些服务均不属于承保范围。若您患有危及生命或严重衰弱的疾病, 则适用例外情形。SCFHP 将为患有危及生命或严重衰弱病症的会员承保此类服务, 前提是标准治疗:
 - 已不起作用; 或
 - 在医学上不合适; 或
 - 效果不如提议的实验性或调查性治疗。
- 足部护理: 常规足部护理, 包括修剪脚趾甲和削除或切除脚茧和/或鸡眼。
- 脱发或生发治疗: 生发或脱发服务。
- 修理期间借用的助听器。
- 不孕不育治疗: 帮人怀孕的服务。若非伴随承保的妇科服务提供, 不孕不育的诊断或治疗不在承保范围内。生殖系统疾病的治疗属于承保范围, 未被排除。
- 医疗设备: SCFHP 承保部分 (而非全部) 医疗设备。被 FDA 分类为医疗设备的处方不属于 SCFHP 承保福利。SCFHP 不承保被 FDA 分类为不具有处方强度活性成分的医疗设备的外用药。例如护肤霜不属于承保福利。
- 有关关系问题的心理健康服务: 这包括夫妻或家庭关于列为关系问题的状况 (如《精神障碍诊断与统计手册》(Diagnostic and statistical Manual of Mental Disorders) 第五版 (DSM V) 所定义) 的咨询。
- 肥胖症: 治疗病态肥胖症的手术 (除非确定具有医疗必要性)。



请致电 1-800-260-2055 (TTY 用户请致电 711) 与客户服务部联系。

Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。本电话免费。

或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

- 牙齿矫正：常规或手术牙齿矫正。
- 非处方避孕药：您无需处方即可获得避孕工具和用品。
- 儿科日间医疗护理。
- 个人用品：个人的舒适用品或便利用品和服务，例如电视、私人空间、健康俱乐部会员和/或类似内容。
- 未获食品药品监督管理局 (Food and Drug Administration, FDA) 批准的处方药：不受 SCFHP 承保且未获 FDA 批准的处方药、一般药物或设备一律视为实验性/调查性物品。FDA 是美国政府机构，负责认定药物或医疗设备的正确标识和安全使用。
- 未或 SCFHP 批准的私人护士。
- 符合以下情形的假肢和矫形器：
 - 没有医生的处方
 - 非标准或不符合自定义要求
 - 未得到 SCFHP 批准
 - 非处方物品
 - 矫正鞋、鞋垫、足弓垫（糖尿病治疗用鞋除外）、紧身内衣、弹性袜和吊带
 - 多个具有相同用途且用于相同身体部位的设备
- 针对性个案管理 (Targeted Case Management, TCM) 服务：SCFHP 不承保针对性个案管理计划确定的服务，包括医疗、社会和教育服务，但早期和定期筛查、诊断与治疗 (Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment, EPSDT) 服务除外。
- 颞下颌关节功能障碍 (Temporomandibular Joint Dysfunction, TMJ) 治疗：治疗 TMJ 的牙合间矫正器方法。
- 输精管结扎和输卵管结扎的解除手术：解除输精管结扎或输卵管结扎的手术。

这不是完整列表。SCFHP 不承保未被列为承保福利和 Medi-Cal 不予承保的服务。这些不承保的服务包括加州医疗保健服务部 TAR（治疗授权申请）和非福利列表中发布的服务。

有关加州儿童服务 (California Children's Services, CCS) 的更多信息，请参阅下文。如需了解关于不承保服务的更多信息，请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与 SCFHP 客户服务部联系。

加州儿童服务 (CCS)

CCS 是一项州立计划，旨在治疗具有特定健康状况、疾病或慢性健康问题且符合 CCS 计划规则的 21 岁以下儿童。如果 SCFHP 或 PCP 认为您的孩子有 CCS 状况，则会将您的孩子转介至 CCS 郡计划以进行资格评估。



请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。

Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。本电话免费。

或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

CCS 计划工作人员将确定您的孩子是否符合享受 CCS 服务的资格。如果您的孩子符合获取这种类型护理的资格，CCS 提供者将针对 CCS 状况对其进行治疗。SCFHP 将继续承保体检、疫苗、儿童健康检查等与 CCS 状况无关的服务类型。

SCFHP 不承保通过 CCS 计划提供的服务。若要获得这些服务的承保，必须请求 CCS 批准相关提供者、服务和设备。

CCS 不对所有健康状况承保。CCS 承保大多数身患残疾或者需要通过药物、手术或康复进行治疗的健康状况。CCS 为具有以下健康状况的儿童提供承保：

- 先天性心脏病
- 癌症
- 肿瘤
- 血友病
- 镰状细胞性贫血
- 甲状腺问题
- 糖尿病
- 严重的慢性肾脏疾病
- 肝病
- 肠道疾病
- 唇裂/腭裂
- 脊柱裂
- 听力损失
- 白内障
- 大脑性麻痹
- 某些情况下的癫痫
- 类风湿性关节炎
- 肌肉萎缩症
- **AIDS**
- 严重的头部、大脑或脊髓损伤
- 重度烧伤
- 牙齿严重弯曲

本州支付 CCS 服务费用。如果您的孩子不符合享受 CCS 计划服务的条件，则将继续从 SCFHP 获得必要的医疗护理。

如需了解有关 CCS 的更多信息，请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与 SCFHP 客户服务部联系。



请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。

Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。本电话免费。

或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

适用于 Medi-Cal 参保会员的其他计划和服务

适用于 Medi-Cal 参保会员的其他计划和服务包括：

- 协调护理计划 (CCI)
- 居家照顾服务 (IHSS)
- 器官和组织捐献
- 糖尿病预防计划 (DPP)
- 健康家庭计划 (Health Homes Program, HHP)
- 妇女、婴儿和儿童

请阅读下面各节，详细了解适用于 Medi-Cal 参保会员的其他计划和服务。

协调医疗计划 (CCI)

加州协调医疗计划 (CCI) 旨在改善对双重资格受益人（同时符合 Medi-Cal 和 Medicare 资格的受益人）的医疗协调。CCI 包含两大部分：

Cal MediConnect

Cal MediConnect 计划旨在改善对双重资格受益人的护理协调。它使双重资格受益人加入单个计划即可管理所有福利，而非分别拥有单独的 Medi-Cal 和 Medicare 计划。同时，它还旨在实现高质量护理，帮助人们保持健康和尽可能长时间地留在家中。

管理式长期服务和支持 (Managed Long-Term Services and Supports, MLTSS)

所有 Medi-Cal 受益人（包括双重资格受益人）必须加入 Medi-Cal 管理式护理保健计划，方可获得 Medi-Cal 福利，包括 LTSS 和 Medicare 全方位福利。

如需了解有关 CCI 的更多信息，请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。

如果您同时参保 Medi-Cal 和 Medicare，并且想参保 Cal MediConnect，请于周一至周五早上 8 点至晚上 8 点致电 1-888-202-3353 与 SCFHP Medicare Outreach 联系。（TTY 用户请致电 711）。

居家照顾服务

如果您身患残疾、失明或年满 65 岁，且无法独自在家安全生活，则有资格获得 IHSS 福利。如果您住在疗养或社区护理机构，则没有资格。IHSS 提供者可帮助处理膳食准备、洗衣、个人护理服务、杂货店购物或差事、医疗预约的运输服务、家务以及院子整理和保护监督。如需协助申请 IHSS，请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 1-800-735-



请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。

Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。本电话免费。

或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

2929 或 711) 与 SCFHP 客户服务部联系。您可以于周一至周五早上 8 点至下午 5 点拨打 1-408-792-1600 致电圣克拉拉郡社会服务机构直接与 IHSS 联系。

器官和组织捐献

任何人都可以成为器官或组织捐献者，帮助挽救生命。如果您的年龄介于 15 岁至 18 岁之间，可以在征得父母或监护人书面同意的情况下成为一名捐献者。您可以随时改变成为一名器官捐献者的想法。如果想了解有关器官或组织捐献的更多信息，请与您的 PCP 交流。您也可以访问美国卫生和公众服务部网站 organdonor.gov。

健康家庭计划

SCFHP 为罹患特定慢性疾病的会员承保健康家庭计划 (HHP) 服务。这些服务能帮助罹患慢性疾病的会员协调生理健康服务、行为健康服务以及社区型长期服务和支持 (LTSS)。

如果您符合该计划的要求，我们可能会与您取得联系。您也可以致电 SCFHP 或与您的医生或诊所工作人员联系，以核实您是否能获得 HHP 服务。

如果满足下列条件，您可能具备 HHP 申请资格：

- 您罹患特定的心理健康疾病。请致电 SCFHP，以查询符合要求的疾病，并且您满足以下任一条件：
 - 您患有三种或更多符合 HHP 规定的慢性疾病
 - 您曾在去年住院
 - 您去年前往急诊部就诊达三次或以上；或者
 - 您没有地方可以居住。

如果存在下列情况，您将没有资格获得 HHP 服务：

- 您正在接受临终关怀服务；或者
- 您一直居住在专业护理机构，且居住期间长于入院当月及之后月份。

HHP 承保服务

HHP 会为您配备护理协调员和护理团队，与您的健康医疗提供者（例如您的医生、专科医生、药剂师、个案管理员及其他人士）共同协调您的治疗。SCFHP 提供的 HHP 服务包括：

- 综合医疗管理
- 护理协调
- 健康改善
- 综合性过渡性医疗
- 个人和家庭支持服务



请致电 1-800-260-2055 (TTY 用户请致电 711) 与客户服务部联系。

Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。本电话免费。

或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

- 转介至社区和社会支持机构

会员费用

会员无须为 HHP 服务支付任何费用。

妇婴和儿童 (Women, Infants & Children, WIC)

WIC 旨在帮助家庭获取健康食品 and 更多福利。WIC 能够为家庭提供提供营养教育、母乳喂养支持、健康食品券，以及医疗健康及其他社区服务相关转介。WIC 为 5 岁（含）以下的婴儿和儿童、孕妇和新手妈妈提供服务。WIC 也欢迎幼儿的父亲、祖父母/外祖父母、养父母和工薪家庭。欲进行申请，请致电圣克拉拉郡 WIC 计划，电话：408-792-5101。

护理协调

SCFHP 通过提供各项服务来帮助您协调健康护理需求，而且您无需支付任何费用。如对个人或子女健康心存疑问或有所顾虑，请于周一至周五早上 8 点半至下午 5 点致电 1-877-590-8999 与 SCFHP 个案管理部联系（TTY 用户请致电 711）。

对新兴技术和现有技术的评估

每一年，SCFHP 都会寻求健康护理方面的改变和进步，以进一步提升您的护理品质。我们研究新的治疗方案、药物、程序和设备。以上种种被我们称为“新技术”。

我们会参考政府和医学专家的相关科学报告和其他信息，以决定是否使用任何新技术。同时，我们也会考虑价值、运作方式和安全标准。经过仔细审查后，我们会决定是否应将新技术作为健康福利纳入承保范围。会员和提供者可直接向 SCFHP 提交请求，敦促其审查新技术。



请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。

Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。本电话免费。

或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

5. 权利和责任

身为 SCFHP 的会员，您享有特定权利，并需承担特定责任。本章阐明了这些权利和责任。本章还包含有关您作为一名 SCFHP 会员享有的权利的法律公告。

您的权利

SCFHP 会员享有以下权利：

- 获得必要且适当的医疗护理，包括预防性健康服务和健康教育。
- 受到尊重，对您的隐私权和保持医疗信息机密性的需求予以适当考虑。
- 获得有关计划及其服务的信息，包括承保的服务。
- 能够从 SCFHP 的网络内选择一名初级护理提供者。
- 参与有关自身健康护理的决策，包括拒绝治疗的权利。
- 口头或书面表达对组织或所接受护理的申诉。
- 接受护理协调。
- 对拒绝、延迟或者限制服务或福利的决定而提起上诉。
- 接受其所讲语言的口译服务。
- 免费获得本地法律援助办公室或其他团体提供的法律帮助。
- 制定预设医疗指示。
- 请求举行州听证会，包括获知有关可以举行加急听证会的情况的信息。
- 提出请求之后退保。可以请求加速退保的会员包括但不限于正接受寄养或收养援助计划相应服务的会员，以及具有特殊医疗健康需求的会员。
- 获得未成年人自主服务。
- 按照《福利与制度法》(Welfare & Institutions Code) 第 14182 (b)(12) 节规定，以适合所请求格式的方式及时获得备选格式（例如盲文版、大字版和音频版）的书面会员通知材料。
- 免受用作胁迫、惩罚、便利或报复手段而进行的任何形式的约束或隔离。
- 获得有关可用治疗方案和备选方案的信息，且此类信息需按照适合您个人情况和能够理解的方式提供。
- 按照联邦法规第 45 条 §164.524 和 164.526 的规定，可查看并获得病历的副本，并要求修改或更正病历。
- 自由行使这些权利，而不会对您所享有的 SCFHP、计划提供者或州服务造成不利影响。



请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。

Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。本电话免费。

或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

- 获得计划生育服务、独立分娩中心、联邦合格健康中心、印第安人医疗保健服务设施、助产士服务、乡村健康中心、性传播疾病服务以及联邦法律规定可享有的 SCFHP 网络外急诊服务。
- 通过参加和/或加入 SCFHP 消费者咨询委员会以及参加任何 SCFHP 管理委员会会议，参与制定 SCFHP 的公共政策。

您的责任

SCFHP 会员具有以下责任：

- 参保后，请尽快仔细阅读所有 SCFHP 材料，以了解 SCFHP 服务的使用方法。
- 始终随身携带 SCFHP ID 卡，并在接受服务时向所有提供者和药房出示。
- 在对自身保险或医疗护理的相关内容存有疑问时提问。
- 遵守本会员手册中所解释的 SCFHP 会员规则。
- 对您和您孩子的健康负责。
- 与您的医疗保健提供者沟通，以建立牢固的信任与合作关系。
- 当您需常规或紧急医疗护理时，致电您的医疗保健提供者。
- 将自身健康情况的意外变化报告给 PCP。
- 针对自身病症进行提问。确保清楚理解得到的回答以及自己应采取的措施。
- 遵守您与医疗保健提供者共同制定的治疗计划，并了解不遵守该治疗计划可能导致的后果。
- 安排医疗约诊并准时赴约。需要取消预约时，在安排的预约前至少 24 小时告知您的医疗保健提供者。
- 向 SCFHP 告知有关地址、电话、家庭状况（例如已婚、离异等）的任何变更，以及您拥有的任何其他医疗保健保险所发生的变更。在您得知这些变更的第一时间或在变更发生后的 10 天内将其告知 SCFHP。
- 在感觉款项支付不当或账单出错时，尽快致电或致函 SCFHP。
- 尊重并礼貌对待所有 SCFHP 人员和医疗保健提供者。
- 在要求的时间内提交关于承保服务的理赔申请。
- 在与 SCFHP 及其计划提供者的沟通中以诚相待。请勿实施诈骗、盗窃或任何威胁 SCFHP 财产或其任何代表、计划提供者、计划提供者的员工或代理的财产或安全的行为。
- 报告不法行为。您有责任向 SCFHP 报告医疗保健诈骗或不法行为。如欲匿名举报，您可以致电 SCFHP 合规热线 1-408-874-1450，访问 www.scfhp.com 或致电加州卫生健康服务部 (DHCS) Medi-Cal 诈骗和滥用免费热线 1-800-822-6222。



请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。

Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。本电话免费。

或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

隐私条例公告

如果您提出要求，SCFHP 将向您提供一份声明，用以说明我们保护病历数据机密性的政策和程序。

生效日期：2016 年 1 月 1 日

致 *Santa Clara Family Health Plan* 会员

- 本公告介绍我们使用和披露与您相关的医疗信息的方式，以及您获取这些信息的方式。请仔细阅读。
- 在本公告中，“我们”是指 *Santa Clara Family Health Plan*。
- 依据州法律和联邦法律的规定，*Santa Clara Family Health Plan (SCFHP)* 有责任保护您的健康信息。同时，我们也要求所有签约提供者和供应商保护您的健康信息。我们必须向您发送本公告，以告诉您我们如何使用和分享您的信息。本公告还描述了您所享有的权利。

您的信息属于个人隐私

- 在您取得加入我们的健康计划的资格后，我们会从联邦、州和当地机构获得您的信息。我们还会从您的医疗保健提供者、诊所、化验室和医院获取您的医疗信息，以便我们能够批准并支付您的医疗保健费用。

什么是“受保护的健康信息”？

- 受保护的健康信息 (Protected Health Information, PHI) 是指包含个人身份识别信息的健康信息，这些识别信息有姓名、社会安全号码和其他可透露个人身份的信息。例如病历就属于 PHI，因为其包括姓名和其他个人身份识别信息。
- 我们的员工按照相应的政策和程序，来保护我们以口头、书面或电子方式取得的个人健康信息。我们的员工经过相关培训，内容包括对口头、书面和电子形式的会员 PHI 进行内部使用的方式，以及在组织范围内披露的方式。所有可访问会员健康信息的员工都经过隐私和信息安全法的培训。员工仅可访问他们完成工作所需的信息。
- 我们的员工还遵守内部条例、政策和程序，以保护有关会员健康信息的任何对话。例如，员工不得在电梯或走廊谈论与会员相关的信息。员工还必须在组织范围内保护包含会员健康信息的任何书面或电子文档。



请致电 1-800-260-2055 (TTY 用户请致电 711) 与客户服务部联系。

Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。本电话免费。

或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

- 我们的电脑系统通过使用不同级别的密码保护和软件技术，随时保护会员的电子 PHI。我们谨慎保护包含会员信息的传真机、打印机、复印机、电脑屏幕、工作站和移动多媒体硬盘，以防他人窃取。员工必须确保从传真机、打印机和复印机收取会员的 PHI，并且只能由有权限的员工收取此类信息。存储 PHI 的移动多媒体设备需进行加密，并且必须设置密码保护。员工不在办公桌前和离开办公室时，电脑屏幕必须锁定。包含 PHI 的工作站抽屉和柜子设有安全锁。

隐私条例公告的更改

- 我们必须遵守我们当前使用的公告。我们有权更改这些隐私条例。条例的任何更改将适用于您的所有医疗信息。如果我们根据法律要求对条例进行了更改，我们将通知您。

我们如何使用和分享您的信息

- 您的信息仅使用于治疗、支付和医疗保健事务。我们使用和分享的部分信息包括：
 - 您的姓名；
 - 地址；
 - 个人情况；
 - 您接受的医疗护理；
 - 您的医疗护理费用；
 - 您的病史。
- 在执行健康计划时，我们采取的部分行动包括：
 - 检查您是否在计划承保范围内；
 - 批准、提供和支付服务费用；
 - 调查或起诉案件（例如欺诈）；
 - 检查您接受的护理质量；
 - 确保您获得所需的全部医疗服务。
- 我们同参与您医疗保健的相关方分享您信息的部分原因包括：
 - **治疗：** 您接受的治疗也许需要提前获得批准。我们将与医疗保健提供者、医院及其他各方分享信息，以确保您获得所需的治疗。
 - **支付：** 在支付您的医疗保健费用时，我们需要使用您的 PHI。在付款过程中，我们会与医疗保健提供者、诊所和向我们出具您医疗费用账单的其他方分享您的信息。我们可能会将账单转发给其他健康计划或组织进行支付。
 - **处理医疗保健事务：** 我们可能使用您病历中的信息，来检查您所接受的医疗保健的质量。我们还可能在审计、防欺诈和滥用计划，以及规划和综合管



请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。

Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。本电话免费。

或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

理中使用此类信息。

- **开展业务合作：**我们可能会向协助我们运作医保系统的外部公司披露您的 PHI。

使用您健康信息的其他情况

以下描述了我们可能（并且被允许）使用和/或披露受保护的健康信息的其他可能情况：

- 我们可能会因法律批准的活动而向卫生监督机构公布您的医疗信息。这些监督活动可能包括审计、调查、审查、执照或纪律处分。这些活动是政府监控医保制度、政府计划和民权法遵从性所必需的。
- 如果我们决定不支付您的医疗费用，您或您的医生、医院及其他医疗健康提供者也许不会同意。我们可能会使用您的健康信息来审查这些决定。
- 在我们的健康计划运作过程中，可能会有相关团体来检查我们如何提供服务，因而我们可能会与此类团体分享您的健康信息。
- 我们可能会和参与您医疗保健的相关人员或您的个人代理人分享信息。
- 当联邦政府检查我们是否满足隐私规定时，我们必须与联邦政府分享您的健康信息。
- 我们可能会与获取、储存或移植捐赠器官或组织的机构分享您的健康信息。
- 我们可能会根据您的雇主、工伤赔偿保险公司或其代表的书面请求，分享您健康信息中与工伤赔偿疾病或伤害相关的信息。
- 我们可能会因某些类型的研究而使用和分享您的健康信息。
- 我们可能会因公共健康活动而公布您的信息。这些活动可能包括但不限于以下几项：
 - 预防或控制疾病、伤害或残疾；
 - 报告出生和死亡；
 - 报告虐待儿童或忽视；
 - 报告药物和其他医疗产品的问题；
 - 就产品的召回发出通知；
 - 向可能接触病源或可能感染或传播某种疾病或症状的相关人员发出通知。

何时需要书面许可

如果我们出于上述未列出之目的而需要使用您的信息，我们必须获得您的书面许可。在同意之后，您也可随时以书面形式收回许可。

您享有哪些隐私权？

您有权要求我们不得使用或分享您受保护的医疗保健信息。我们将发送一份表格供您填写，以了解您的意见。我们也可代您填写该表格。我们可能无法同意您的请求。



请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。

Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。本电话免费。

或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

您有权要求我们仅通过书面形式或以不同地址、邮政信箱或电话联系您。如果为保护您的安全而有必要，我们将接受合理的请求。

您和您的个人代理人有权获得您健康信息的副本。我们将发送一份表格供您填写，以了解您想复制的内容。您可能需要支付复制和邮寄记录的费用。（我们可能出于法律允许的原因而阻止您查看某些部分的记录。）

如果记录中的信息不正确或不完整，您有权要求更改。我们将发送一份表格供您填写，以了解您想更改的内容。如有以下情况，我们可能会拒绝您的请求：

- 信息并非由 SCFHP 创建或保存；或
- 信息并非 SCFHP 所保存之标准信息集的一部分；或
- 信息已因诉讼案件或其他法律诉讼而被收集；或
- 我们认定信息准确并且完整。

无论是否同意进行您希望的更改，我们都将告知您。如果我们不同意进行您希望的更改，我们将发送一封信告知您原因。如果您不同意我们的决定，您可以要求我们重新考虑。您也可以发送声明，解释您为何不同意我们的决定。我们会将您的声明与记录一同保存。

重要事项

Santa Clara Family Health Plan 并未持有您病历的完整副本。

如欲查看、获取或更改病历，请联系您的医生或诊所。

在我们分享您的健康信息时，您有权要求获取一份包含以下内容的列表：

- 我们与谁分享信息，
- 我们何时分享信息，
- 分享信息的原因，以及
- 我们分享了哪些信息。

此列表不适用于我们与您分享信息、在您许可下分享信息或为进行治疗、便于支付或为处理健康计划事务而分享信息的情况。

您有权要求获取本隐私条例公告的纸质打印件。

您也可在我们的网站 www.scfhp.com 找到此通知。



请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。

Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。本电话免费。

或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

侵犯隐私权

违反系统安全规定意味着未经授权获取电脑化数据而损害由 SCFHP 维护的会员个人信息的安全性、保密性或完整性。SCFHP 的员工或代表为 SCFHP 之目的而善意获取会员个人信息不属于违反系统安全规定的行为，前提是此类个人信息不得用于或受到进一步的未授权披露。

个人信息是指会员的名字或名字首字母和姓氏与以下任意一个或多个数据元素的组合，而且姓名或者数据元素并未被加密：1) 社会安全号码；2) 驾驶证号码或加州身份卡号码；3) 信用卡或借记卡号码或账号，与可获得个人财务帐户访问权限的任何必要的安全号码、访问代码或密码的组合；4) 医疗信息；或 5) 健康保险信息。个人信息不包括普通公众依法可从联邦、州或当地政府记录获取的公开信息。医疗信息是指与会员的病史、精神或身体状况或医疗保健专业人士提供的治疗或做出的诊断相关的信息。健康保险信息是指会员的健康保险保单号码或用户识别号码、医疗保险公司用于识别会员的任何唯一识别信息，或会员申请和索赔历史记录中的任何信息，包括任何上诉记录。

一旦有未经授权的人士获得 SCFHP 会员的私人健康信息，SCFHP 将尽快向受影响的会员披露此类侵犯隐私权的行为，不得无故拖延，并将配合执法机关的合法要求或采取任何必要的措施，以确定数据泄露的范围并恢复数据系统的合理完整性。

向会员发出的信息泄露通告应以通俗易懂的语言书写，并且（至少）包含有合理理由认为已经被泄露的会员的姓名和联系信息。如果在发出通告时能够确定以下信息，那么通告应包含：信息泄露的日期；或信息泄露的估计日期；或信息泄露发生的日期范围。通告还应包含：通告的日期；是否因执法机关的调查而延迟了通告；信息泄露事件的一般描述；如果会员的社会安全号码、驾驶证号码或加州身份卡号码遭到泄露，通告还应包含主要信用报告机构的免费电话和地址。经 SCFHP 自由裁决，通告还可能包含：SCFHP 为保护信息遭到泄露的会员而采取了哪些行动；和/或信息遭到泄露的会员可以采取哪些措施来保护他/她自己。

SCFHP 可以采取以下方法提供信息泄露通告：1) 书面通告；2) 电子通告；或 3) 替代通告。如果 SCFHP 证明提供通告的成本将超过二十五万美元 (\$250,000)，或受影响会员的人数超过 500,000 人，或 SCFHP 没有足够的联系信息，则 SCFHP 可以使用替代通告。替代通告应包含以下所有信息：1) SCFHP 拥有受影响会员的电子邮件地址时，发送电子邮件通告；2) 在 SCFHP 网站上的显著位置发布通告；3) 向全国的主要媒体和加州技术机构的信息安全办公室发送通告。

如果受信息泄露影响的会员超过 500 人，SCFHP 将向首席检察官发送一份单独的信息泄露通告样本（不包含任何个人身份识别信息）。



请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。

Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。本电话免费。

或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

如何联系我们以行使您的权利？

如果您想行使本公告中注明的任何隐私权，请致电联系我们或写信至：

Attn: Compliance and Privacy Officer
Santa Clara Family Health Plan
PO Box 18880
San Jose, CA 95158
免费电话：1-800-260-2055
传真：1-408-874-1970
TTY：1-800-735-2929 或 711

投诉

如您认为您的隐私未受到保护而想要投诉，您可以通过电话或信函方式提出投诉（申诉），联系方式如下：

Attn: Compliance and Privacy Officer
Santa Clara Family Health Plan
PO Box 18880
San Jose, CA 95158
免费电话：1-800-260-2055
传真：1-408-874-1970
TTY：1-800-735-2929 或 711

或者您可以联系如下机构：

隐私办公室热线/HIPAA 合规办公室 (Office of HIPAA Compliance, OHC)
电话：1-916-445-4646
TTY/TDD：1-866-866-0602
传真：1-916-440-7680
电子邮件：Privacyofficer@dhcs.ca.gov
Attention: Regional Manager
Office for Civil Rights
U.S. Department of Health and Human Services
90 7th Street, Suite 4-100
San Francisco, CA 94103
客户响应中心：1-800-368-1019
传真：1-202-619-3818
TDD：1-800-537-7697
电子邮件：ocrmail@hhs.gov



请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。
Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。
本电话免费。
或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

请自由行使您的权利

如您提出投诉或使用本公告中规定的任何隐私权，我们不会取消您的医疗保健福利或以任何方式伤害您。

疑问

如您对本公告有任何疑问并且需要进一步的信息，请通过上面提供的地址和电话联系 SCFHP 隐私官。如需获取本公告的其他语种、盲文、大号字体、盒式录音磁带或只读光盘版本，请通过上述地址和电话与 SCFHP 隐私官联系。

有关法律的公告

有许多法律适用于本会员手册。这些法律可能影响您的权利和责任，即使本手册未包含或解释这些法律。适用于本手册的主要法律是有关 Medi-Cal 计划的州法律和联邦法律。可能还适用其他联邦法律和州法律。

有关 Medi-Cal 作为最后付款人的公告

有时，针对 SCFHP 为您提供的服务，可能有其他第一付款人存在。例如如果您遇到车祸或出现工伤，则必须首先支付保险或工伤赔偿。

DHCS 有权利和责任对 Medi-Cal 不是第一付款人的 Medi-Cal 承保服务收取费用。如果您已受伤且其他人对您的受伤负有责任，您或您的法律代表必须在提起法律诉讼或索赔后 30 天内通知 DHCS。在线提交通知：

- 有关个人伤害计划，请访问 <http://dhcs.ca.gov/PI>
- 有关工伤赔偿康复计划，请访问 <http://dhcs.ca.gov/WC>

如需了解更多信息，请致电 1-916-445-9891。

有关第三方对受益人医疗保健服务的法律责任，Medi-Cal 计划遵照州法律和联邦法律法规。SCFHP 将采取所有合理的措施确保 Medi-Cal 计划是最后付款人。

您必须申请并持有可免费使用或由各州支付的其他健康保险 (Other Health Coverage, OHC)。如果您未申请或持有可免费使用或由各州支付的 OHC，您的 Medi-Cal 福利和/或资格将被拒绝或停止。如果您未能及时向 OHC 报告相应变更，并由此领取您没有资格获取的 Medi-Cal 福利，您将需要重新支付 DHCS。



请致电 1-800-260-2055 (TTY 用户请致电 711) 与客户服务部联系。

Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。本电话免费。

或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

有关财产追讨的公告

Medi-Cal 计划必须从特定已故 Medi-Cal 会员的财产中追讨已支付的费用，包括为年满 55 周岁已故 Medi-Cal 会员所提供管理式护理的保费、护理机构服务、居家和社区照顾服务以及相关医院和处方药服务。如果已故会员在身故时未留下任何财产或者没有任何遗产，我们将不会追讨任何费用。

如需了解有关财产追讨的更多信息，请致电 1-916-650-0490 与 DHCS 财产追讨计划联系。或请获取相关法律咨询。

受理通知

当 SCFHP 或您的网络拒绝、延迟、终止或修改医疗健康服务请求时，SCFHP 或您的网络将向您寄送受理通知 (NOA) 信函。如果您不同意计划或网络的决定，可随时向 SCFHP 提出上诉。



请致电 1-800-260-2055 (TTY 用户请致电 711) 与客户服务部联系。
Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。
本电话免费。
或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

6. 报告和解决问题

对于 SCFHP，您可能存有兩種問題：

- 當您對 SCFHP 或提供者或者從提供者處接受的醫療保健或治療存有問題時，可以提出**投訴**（或**申訴**）
- 當您不同意 SCFHP 不承保或更改服務的決定時，您可以提出**上訴**

您可以使用 SCFHP 申訴和上訴程序，告知我們您心中的問題。這不會剝奪您享有的任何合法權利，亦不會妨礙您採取補救措施。我們不會因為您提出投訴而歧視或報復您。告知我們您心中的問題將有助於我們改進向所有會員提供的護理服務。

您應始終先聯繫 SCFHP，告知我們您的問題。請於週一至週五早上 8 點半至下午 5 點致電 1-800-260-2055（TTY 用戶請致電 711）與我們聯繫，向我們告知您的問題所在。如需有關提出申訴的更多信息，請參閱第 71 頁。

如果您的申訴或上訴仍未得到解決或者您對結果不滿意，您可以致電 1-888-HMO-2219（TTY 用戶請致電 1-877-688-9891）與加州健保管理局 (California Department of Managed Health Care, DMHC) 聯繫。

加州衛生健康服務部 (DHCS) Medi-Cal 管理式護理監察專員也可為您提供幫助。如有加入、更換或退出健康計劃方面的問題，他們可以提供幫助。如果在搬家時遇到將 Medi-Cal

轉移到新郡方面的麻煩，他們也可以提供幫助。請於週一至週五早上 8 點至下午 5 點致電 1-888-452-8609 與監察專員聯繫。

您也可以向郡資格辦公室提出有關 Medi-Cal 資格的申訴。如果不確定應向何人提出申訴，請致電 1-800-260-2055（TTY 用戶請致電 711）與客戶服務部聯繫。

如需報告有關您其他健康保險的錯誤信息，請於週一至週五早上 8 點至下午 5 點致電 1-800-541-5555 與 Medi-Cal 聯繫。



請致電 1-800-260-2055（TTY 用戶請致電 711）與客戶服務部聯繫。

Santa Clara Family Health Plan 工作時間為週一至週五早上 8 點半至下午 5 點。本電話免費。

或請致電 711 呼叫加州轉接熱線。在線訪問 www.scfhp.com。

投诉

当您对从 SCFHP 或提供者处获得的服务有疑问或者不满时，可以提出投诉（或申诉）。提出投诉没有时间限制。您可以随时通过电话、书面或在线形式向我们提出投诉。

- **致电：** 请于周一至周五早上 8 点半至下午 5 点致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与 SCFHP 联系。请提供您的健康计划 ID 号、姓名和投诉理由。
- **寄信：** 请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与 SCFHP 联系，要求向您发送表格。当您收到表格时，请填写完整。请务必填写您的姓名、健康计划 ID 号码和投诉理由。请详细告知我们发生的情况和我们可以帮助您的方式。

然后将此表格寄至：

Grievance and Appeals Department
 Santa Clara Family Health Plan
 PO Box 18880
 San Jose, CA 95158

您的医生办公室备有投诉表格。

- **在线：** 访问 SCFHP 网站。前往 www.scfhp.com。

如果您在提起投诉方面需要帮助，我们可以效劳。我们可以提供免费语言服务。请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。

在收到投诉之后 5 天内，我们将向您发送一封信函，告知您我们已收到投诉。我们将在 30 天内向您发送另一封信函，告知您我们会如何解决您的问题。如果您致电 SCFHP 提出的申诉与医疗健康保险、医疗必要性或者实验性或研究性治疗无关，且您的申诉已在第二个工作日结束前妥善解决，您将不会收到信函。

如果您由于等待投诉解决所需的时间会危及您的生命、健康或行动能力而希望我们快速做出决定，可以请求加速（快速）审查。如需请求加速审查，请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与我们联系。我们将在收到投诉之后 72 小时内做出决定。

上诉

上诉与投诉有所不同。上诉是指请求 SCFHP 审查和更改我们做出的有关所请求服务承保范围的决定。如果我们向您发送受理通知 (NOA) 函，告知您我们拒绝、延迟、更改或终止服务，而您不同意我们的决定，可以提出上诉。PCP 也可以在征得您书面许可的情况下代您提出上诉。



请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。
 Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。
 本电话免费。
 或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

您必须在收到 NOA 之后的 60 个日历日内提出上诉。如果您目前正在接受治疗并且希望继续接受治疗，则必须在我们向您发送 NOA 之日起的 10 个日历日内或者在 SCFHP 告知将停止服务之日前请求上诉。在请求上诉时，请告知我们您希望继续获得服务。

您可以通过致电、书面或在线等方式提出上诉：

- **致电：** 请于周一至周五早上 8 点半至下午 5 点致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与 SCFHP 联系。请提供您的姓名、健康计划 ID 号码和打算上诉的服务。
- **寄信：** 请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与 SCFHP 联系，要求向您发送表格。当您收到表格时，请填写完整。请务必填写您的姓名、健康计划 ID 号码和上诉的服务。

然后将此表格寄至：

Grievance and Appeals Department
 Santa Clara Family Health Plan
 PO Box 18880
 San Jose, CA 95158

您的医生办公室可提供上诉表格。

- **在线：** 访问 SCFHP 网站。前往 www.scfhp.com。

如果您在提出上诉方面需要帮助，我们可以效劳。我们可以提供免费语言服务。请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。

在收到上诉之后的 5 天内，我们将向您发送一封信函，告知您我们已收到上诉。我们将在 30 天内告知您上诉决定。

如果您或您的医生认为等待上诉解决所需的时间会危及您的生命、健康或行动能力，因此希望我们快速做出决定，可以请求加速（快速）审查。如需请求加速审查，请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。我们将在收到上诉之后 72 小时内做出决定。

您不同意上诉决定时该怎么办

如果您已提出上诉并收到 SCFHP 向您告知我们维持决定的信函，或者超过 30 天仍未收到告知您决定的信函，您可以：

- 要求社会服务部举行州听证会，届时将有一名法官审查您的个案。
- 要求 DMHC 进行“**独立医疗审查 (IMR)**”，届时将有一名不属于 SCFHP 的外部审查员审查您的个案。



请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。

Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。本电话免费。

或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

您无需支付州听证会或 IMR 的费用。

您可以同时申请州听证会和 IMR。但是，如果您先申请州听证会，并且听证会已经举行，则不能再申请 IMR。此时，州听证会具有最终决定权。

以下章节提供有关如何申请州听证会或 IMR 的更多信息。

独立医疗审查 (Independent Medical Review, IMR)

IMR 是指安排与健康计划无关的外部审查员审查您的个案。如果您希望进行 IMR，必须先向 SCFHP 提出上诉。如果您在 30 个日历日内未收到健康计划的回复或者您对健康计划的决定不满意，您可以申请 IMR。您必须在告知上诉决定的通知发出之日起 6 个月内申请 IMR。您可以立即获得 IMR，而无需先提出上诉。但前提是您的健康处于紧急危险之中。

以下说明如何申请 IMR。请注意，“申诉”一词包括“投诉”和“上诉”。加州健保管理局负责监管健康护理服务计划。如欲对您的健康计划提出申诉，在您联系管理局之前，请首先致电 **1-800-260-2055 (TTY 用户请致电 711)** 与您的健康计划联系，并按照健康计划的申诉流程提出申诉。通过此申诉程序提出申诉，并不会妨碍您享有的任何潜在法律权利或可采取的纠正措施。如需协助处理涉及急诊的申诉、针对健康计划处理结果不满意的申诉或者超过 30 天仍未获得解决的申诉，您可以致电管理局寻求协助。您也许符合独立医疗审查 (IMR) 的条件。如果您符合 IMR 的条件，则 IMR 程序将会就健康计划所做关于提议服务或治疗是否为医疗所需的医疗决定、是否承保实验性或研究性治疗的承保裁决以及有关急诊或紧急医疗服务的付款争议进行公正审查。管理局也设有免费电话 (**1-888-HMO-2219**) 及听障和语障人士 TDD 专线 (**1-877-688-9891**)。管理局网站 (<http://www.hmohelp.ca.gov>) 上有投诉表格、IMR 申请表格和说明。

州听证会

州听证会是指与 DSS 人员举行的会议。届时一位法官将帮助解决您的问题。只有当您已向 SCFHP 提出上诉并且仍对决定不满意时，或者在 30 天后仍未收到有关上诉的决定并且您尚未请求进行 IMR 时，您才可以申请举行州听证会。

您必须在告知上诉决定的通知发出之日起 120 天内申请举行州听证会。PCP 可以在征得您书面许可和获得 DSS 批准的情况下，代您申请举行州听证会。您也可以致电 DSS，要求所在州批准 PCP 举行州听证会的申请。



请致电 1-800-260-2055 (TTY 用户请致电 711) 与客户服务部联系。

Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。本电话免费。

或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

您可以通过致电或寄信等方式请求举行州听证会。

- **致电：**请致电 1-800-952-5253（TTY 用户请致电 1-800-952-8349）与 DSS 公共响应部门联系。
- **寄信：**请填写上诉决议通知随附的表格。然后寄至：

California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, MS 09-17-37
Sacramento, CA 94244-2430

如果您在申请州听证会方面需要帮助，我们可以效劳。我们可以提供免费语言服务。请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。

在听证会上，您将表明自己的立场。我们将表明计划的立场。法官最长可能需要 90 天来做出个案裁定。SCFHP 必须遵守法官的裁决。

如果您因举行州听证会花费的时间会危及您的生命、健康或行动能力而希望 DSS 快速做出决定，您或 PCP 可以联系 DSS 并请求加速（快速）举行州听证会。收到 SCFHP 代您发送的完整个案文件之后，DSS 必须于 3 个工作日内做出决定。

欺诈、浪费和滥用

如果怀疑提供者或者获取 Medi-Cal 福利的个人有欺诈、浪费或滥用行为，您有权报告此情况。

提供者欺诈、浪费和滥用的情况包括：

- 伪造病历
- 开具超出医疗需求的药物
- 提供超出医疗需求的医疗保健服务
- 对未提供的服务收费
- 在专业人员未提供服务时收取专业服务费用

获取福利的个人的欺诈、浪费和滥用行为包括：

- 向其他人出借、销售或提供健康计划 ID 卡或 Medi-Cal 福利身份识别卡 (BIC)
- 从多名提供者处获取类似或相同的治疗或药物
- 在不属于紧急医疗情况时前往急诊室就诊
- 使用他人的社会安全号码或健康计划 ID 号码

如要报告欺诈、浪费和滥用行为，请记住有此等行为的个人的姓名、地址和 ID 号码。尽可能多地提供有关该人员的信息，例如电话号码或专长（如果是提供者）。提供事件发生



请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。

Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。本电话免费。

或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

的日期和所发生情况的概要。

将您的报告邮寄至：

Attn: Compliance Officer
Santa Clara Family Health Plan
PO Box 18880
San Jose, CA 95158
电话：1-408-874-1450
电子邮件：reportfraud@scfhp.com



请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。
Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。
本电话免费。
或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

7. 需要知道的重要号码和词语

重要电话号码

- Santa Clara Family Health Plan (SCFHP) 客户服务部 1-800-260-2055 (TTY 用户请致电 711)。
- 每周 7 天、全天 24 小时提供的护理咨询热线：1-877-509-0294
- 郡社会服务机构：1-408-792-1600。周一至周五早上 8 点至下午 5 点。

您需要知道的词语

DHCS: 加州医疗保健服务部。这是监督 Medi-Cal 计划的州立办公室。

DMHC: 加州健保管理局的缩写。这是监督管理式护理保健计划的州立办公室。

Health Care Options (HCO): 可让您加入或退出健康计划的计划。

Medicare: 一项联邦健康保险计划，适用于年龄在 65 岁及以上的人士、某些更年轻的残疾人士以及患有晚期肾脏疾病（需要进行透析或肾脏移植的永久性肾功能衰竭，有时称为 ESRD）的人士。

按服务收费 (Fee-For-Service, FFS): 这意味着您没有加入管理式护理健康计划。按照 FFS，医生必须接受“直通式”Medi-Cal，并直接针对您所接受的服务而开具 Medi-Cal 账单。

保费: 为保险支付的金额；保险成本。

参保者: 属于健康计划会员并通过计划获得服务的人员。

参与提供者 (或参与医生): 与 SCFHP 签约后在会员接受护理时向会员提供承保服务的医生、医院、其他持证医疗保健专业人员或持牌健康机构（包括亚急性护理机构）。

参与医院: 与 SCFHP 签约、在会员接受护理时向会员提供服务的持牌医院。部分参与医院可向会员提供的承保服务受 SCFHP 使用情况审查、质量保证政策或 SCFHP 与医院所订立合同的限制。



请致电 1-800-260-2055 (TTY 用户请致电 711) 与客户服务部联系。

Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。本电话免费。

或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

常规护理：具有医疗必要性的服务和预防性护理、儿童保健就诊或者常规后续护理等护理。常规护理的目标是预防健康问题。

承保（承保服务）：如本承保证书 (EOC) 及任何修订版本所列，向 SCFHP 会员提供的医疗健康服务需遵守 Medi-Cal 合同条款、条件、限制和排除规定。

持续护理：如果提供者和 SCFHP 同意，计划会员能够继续从现有提供者处获得 Medi-Cal 服务长达 12 个月。

持证助产士 (Certified Nurse Midwife, CNM)：持有注册护士证并且被加州注册护士委员会认证为助产士的个人。持证助产士有资格参与常规分娩过程。

初级护理：请参阅“常规治疗”。

初级护理提供者 (Primary Care Provider, PCP)：为您提供大多数医疗保健服务的持证提供者。PCP 将帮助您获得所需的护理。某些护理需要首先获得批准，除非您：

- 您患上急诊病症。
- 您需要 OB/GYN 治疗。
- 您需要敏感服务。
- 您需要计划生育治疗。

PCP 可以是：

- 全科医生
- 内科医生
- 儿科医生
- 家庭医生
- OB/GYN
- FQHC 或 RHC
- 执业护士
- 医生助理
- 诊所

处方集：符合特定标准且获准提供给会员的药品或物品清单。

处方药：法律要求拥有持证提供者的医嘱才能分发的药品，与不需要处方的非处方 (OTC) 药物不同。

处方药承保：针对提供者开出的药物的承保。

独立分娩中心 (Freestanding Birth Centers, FBC)：计划在远离孕妇居住地之处进行分娩时使用的护理机构，此类机构已获得所在州的许可或认可，能提供临产和分娩或产后护理以及计划包含的其他非住院服务。此类机构并非医院。



请致电 1-800-260-2055 (TTY 用户请致电 711) 与客户服务部联系。

Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。本电话免费。

或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

儿童健康与残疾预防 (Child Health and Disability Prevention, CHDP): 对公共和私人医疗保健提供者检测或预防儿童和青少年疾病和残疾的早期健康评估给予补偿的公共健康计划。该计划旨在帮助符合资格的儿童和青少年获得常规医疗保健服务。PCP 可以提供 CHDP 服务。

非参与提供者: 不属于 SCFHP 网络内的提供者。

非承保服务: SCFHP 不承保的服务。

非处方集药品: 药物处方集中没有列出的药品。

非紧急医疗交通服务 (NEMT): 当您无法搭乘汽车、公交车、火车或出租车进行承保的医疗就诊时提供的交通服务。在您需要乘车就诊时，SCFHP 可为满足您医疗需求的最低费用 NEMT 付费。

非医疗交通服务: 往返进行提供者授权的 Medi-Cal 承保服务预约就诊时提供的交通服务。

分诊 (或筛查): 出于确定护理需求之紧迫性的目的，由经过筛查培训的医生或护士评估您的健康状况。

服务区: SCFHP 服务的地理区域。这包括圣克拉拉郡。

福利: 本健康计划下承保的医疗保健服务和药物。

福利协调 (Coordination of Benefits, COB): 针对哪些保险范围 (Medi-Cal、Medicare、商业保险或其他保险) 对于拥有多类健康保险范围的会员而言应承担主要治疗和赔付责任这一问题进行确认的过程。

个案管理员: 可以帮助您了解重大健康问题并与您的提供者协商安排护理的注册护士或社工。

公共卫生服务: 针对整体人群的健康服务。这些服务包括健康状况分析、健康监督、健康宣传、预防服务、传染病控制、环境保护和卫生、灾难准备和响应以及职业健康等。

共付额: 在接受服务时，除承保的款项之外，您需要支付的款项。

姑息治疗护理: 减轻患有严重疾病的会员身体、情感、社会和精神不适的护理。

管理式护理计划: 对加入计划的 Medi-Cal 接收者只使用特定医生、专科医生、诊所、药房和医院的 Medi-Cal 计划。SCFHP 是一项管理式护理计划。

合格提供者: 在治疗您病症的相应执业领域具有资格的医生。

后续护理: 定期医生护理，旨在检查患者在住院之后或者治疗过程中的进展。

会员: 参保 SCFHP 且有权获得承保服务的任何合格 Medi-Cal 会员。

活跃分娩: 产妇处于分娩的三个阶段，并且产妇无法在分娩前及时安全地转移至另一家医院，或者转移可能会损害产妇或胎儿的健康和安全。



请致电 1-800-260-2055 (TTY 用户请致电 711) 与客户服务部联系。

Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。本电话免费。

或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

急性病：突然出现的病症，此类病症需要快速进行医疗护理，并且不会持续很长时间。

急诊室护理：由医生（或者依法由医务人员按照医生指导）进行的检查，以便查明是否存在紧急病症。这是一种使您在医疗机构能力范围内保持临床稳定所需的必要医疗服务。

计划：请参阅“管理式护理计划”。

计划生育服务：防止或推迟怀孕的服务。

加州儿童服务 (California Children's Services, CCS)：为具有特定疾病和健康问题的 21 岁以下儿童提供服务的计划。

假肢装置：连接到身体以替换缺少的身体部位的人造装置。

健康保险：支付医疗和手术费用的保险给付，可以通过向参保人偿还治疗疾病或伤害的费用或者直接向医疗护理提供者支付费用的方式给付。

矫形装置：此装置用作支具或支架固定到身体外面，以便支撑或矫正严重受伤或患病的身体部位，并且对于会员的医疗恢复具有医疗必要性。

紧急护理（或紧急服务）：为治疗非紧急疾病、损伤或需要医疗护理的病症而提供的服务。如果网络提供者暂时无法服务或无法联系，您可以从网络外提供者处接受紧急护理。

紧急医疗交通服务：用救护车或急救车将患者运输至急诊室，以便其接受紧急医疗护理。

紧急医疗状况：具有严重症状的医疗或心理状况，例如活跃分娩（请参阅上方定义）或严重疼痛。对于此类状况，具有健康和医疗常识的审慎人士均会认为若不立即接受医疗护理，可能会导致以下后果：

- 使您或胎儿的健康处于极度危险的境地
- 导致身体功能损害
- 导致身体部位或器官不能正常工作

精神紧急病症：一种精神障碍，症状严重或危急到足以对您自己或他人造成紧迫危险，或者因精神障碍而导致当前无法提供或使用食物、住所或衣服。

居家医疗保健：在家中提供的专业护理和其他服务。

居家医疗保健提供者：在家中提供专业护理和其他服务的提供者。

居家医疗护理：一种护理模式，可以提供更好的医疗保健质量、提高会员对自身护理的自我管理并随着时间推移减少可避免的费用。

郡组织卫生系统 (County Organized Health System, COHS)：由某郡检察委员会所创立、与 Medi-Cal 计划订立合同的当地机构。参保的接收者可从所有 COHS 提供者中选择医疗健康提供者。

康复服务和设备：帮助您保持、学习或提高日常生活技能和功能的医疗保健服务。



请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。

Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。本电话免费。

或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

联邦合格健康中心 (Federally Qualified Health Center, FQHC) 位于未设许多医疗保健提供者的地区的健康中心。您可以在 FQHC 获得初级和预防性护理。

临终关怀: 减轻患有末期疾病（预计寿命不超过 6 个月）的会员身体、情感、社会和精神不适的护理。

慢性病症: 无法完全治愈、会随着时间推移恶化或者必须加以治疗以防止恶化的疾病或其他医疗问题。

门诊护理: 不必在医院或其他医疗机构过夜即可获得所需的医疗护理。

门诊心理健康服务: 针对有轻度到中度心理健康状况的会员提供的门诊服务，包括：

- 个人或小组心理健康评估和治疗（心理疗法）
- 临床上用于评估心理健康状况的心理测验
- 用于监测药物疗法的门诊服务
- 心理咨询
- 门诊化验室、用品和保健品

敏感服务: 有关计划生育、性传播感染 (STI)、HIV/AIDS、性侵犯和人工流产且具有医疗必要性的服务。

末期疾病: 无法逆转而且很有可能导致患者在一年或更短时间内死亡（如果疾病遵循自然进展过程）的病症。

耐用医疗设备 (Durable Medical Equipment, DME): 具有医疗必要性并且由医生或其他提供者订购的设备。SCFHP 会决定是租借还是购买 DME。租借费用不得超过购买费用。医疗设备的维修也属于本计划承保范围。

排除的服务: SCFHP 不承保的服务；非承保服务。

欺诈: 明知欺骗事实的人故意进行的诈骗或歪曲行为，此类行为会为行骗人员或其他人带来非法福利。

其他健康保险 (Other health coverage, OHC): 其他健康保险 (OHC) 是指私人购买的健康保险。此类服务包括医疗、牙科、视力、药房和/或 Medicare 补充计划 (C 和 D 部分)。

区域外服务: 会员在服务区域以外任何地方接受的服务。

上诉: 会员请求 SCFHP 审查和更改计划做出的有关所请求服务承保范围的决定。

社区成人服务 (Community-Based Adult Services, CBAS): 一项机构门诊服务，为符合资格的会员提供专业护理、社会服务、治疗、个人护理、家庭及看护人员培训和支持、营养服务、交通服务以及其他服务。

申诉: 会员口头或书面表达对 SCFHP、提供者、所接受护理或服务质量的的不满。投诉与申诉含义相同。



请致电 1-800-260-2055 (TTY 用户请致电 711) 与客户服务部联系。

Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。本电话免费。

或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

事先授权 (预先批准): 需要医疗保健提供者获得批准才能提供特定服务或手术的正式流程。

首选药物清单 (Preferred Drug List, PDL): 本健康计划批准的、医生可以从其中为您开具医嘱的选定药物清单。也称为处方集。

提供者目录: SCFHP 网络中的提供者列表。

投诉: 会员口头或书面表达对 SCFHP、提供者、所接受护理或服务质量的的不满。投诉与申诉含义相同。

退保: 由于不再符合资格或者更换为新的健康计划而停止使用本健康计划。您必须签署表格, 表明您不再想使用本健康计划或者通过电话联系 HCO 并退出。

网络: 与 SCFHP 签约提供护理的医生、诊所、医院和其他提供者团体。

网络提供者 (或者网络内提供者): 请参阅“参与提供者”。

网络外提供者: 不属于 SCFHP 网络一员的提供者。

稳定后服务: 在紧急病症稳定之后获得的服务。

乡村健康诊所 (RHC): 位于未设许多医疗保健提供者的地区的健康中心。您可以在 RHC 获得初级和预防性护理。

心理健康服务提供者: 向患者提供心理健康和行为健康服务的持证个人。

严重疾病: 可能导致死亡、必须加以治疗的疾病或状况。

医疗保健提供者: 医生或专科医生, 例如外科医生、治疗癌症的医生、治疗身体特殊部位的医生、SCFHP 合作医生或隶属于 SCFHP 网络的医生。SCFHP 网络提供者必须拥有在加州执业和为您提供 SCFHP 承保服务的执照。

您通常需要 PCP 转介才能前往专科医生处就诊。在您从专科医生处获得治疗服务之前, PCP 可能需要征得 SCFHP 或您网络的预先批准。

对于某些类型的服务, 例如计划生育、急诊护理、OB/GYN 治疗或敏感服务, 您不需要 PCP 提供转介。

医疗保健提供者的类型:

- 听觉专家是检测听力的提供者。
- 持证助产士是在您怀孕和分娩期间为您提供护理服务的护士。
- 家庭医生是为各年龄段人士治疗常见病症的医生。
- 全科医生是治疗常见病症的医生。
- 内科医生是在内科医学 (包括疾病) 方面经过特殊培训的医生。
- 持证职业护士是配合医生工作的持证护士。
- 顾问是帮助您处理家庭问题的人员。



请致电 1-800-260-2055 (TTY 用户请致电 711) 与客户服务部联系。

Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。本电话免费。

或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

- 医务助理或认证医务助理是帮助医生提供医疗护理的非持证人员。
- 中级医疗业者是用于医疗健康提供者的名称，例如助产士、医生助理或执业护士。
- 护士麻醉师是施用麻醉剂的护士。
- 执业护士或医生助理是在诊所或医生办公室工作并在有限范围内为您提供诊断、治疗和护理的人员。
- 产科医生/妇科医生 (OB/GYN) 是提供女性健康相关医疗服务的医生，包括怀孕和分娩。
- 职业治疗师是在您患病或受伤之后帮助您重获日常技能、恢复日常活动的提供者。
- 儿科医生是治疗从出生到十几岁儿童的医生。
- 理疗师是在您患病或受伤之后帮助您塑造身体力量的提供者。
- 足病医生是专为足部提供医疗护理的医生。
- 专家是治疗心理健康问题但不能开药的心理学家。
- 注册护士是比持证职业护士接受过更多培训且拥有配合医生执行特定任务所需执照的护士。
- 呼吸治疗师是帮助您治疗呼吸问题的提供者。
- 语言治疗师是帮助您治疗语言问题的提供者。

医疗必要性 (或医疗必需): 具有医疗必要性的治疗服务是指合理且可保护生命的重要服务。此类护理是防止患者出现严重疾病或残疾的必要服务。此类护理能治疗病症、疾病或伤情，以减少剧痛。根据《美国法典》(United States Code) 第 42 篇第 1396d(r) 节规定，对于 21 周岁以下的会员而言，Medi-Cal 服务包括用于治疗或缓解身体或心理疾病或病情（包括药物使用障碍）且具备医疗必要性的治疗。

医生服务: 由按照州法律行医或从事整骨治疗的持证个人提供的服务，不包括在您住院时由医生提供、纳入医院账单的服务。

医院: 通过医生和护士获取住院和门诊护理服务的地方。

医院门诊护理: 在未将患者作为住院患者收入院的情况下，医院进行的医疗或外科护理。

预先批准 (或事先授权): 在您接受特定服务之前，PCP 可能需要征得 SCFHP 或您所属网络的批准。SCFHP 或您所属网络将只批准您需要的服务。如果 SCFHP 或您的网络认为您可以通过 SCFHP 提供者获得类似或更合适的服务，则不会批准由非参与提供者提供的服务。转介不属于批准。您必须从 SCFHP 或您的网络获得批准。

早期和定期筛查、诊断和治疗 (EPSDT): EPSDT 服务是一项旨在帮助 21 岁以下 Medi-Cal 会员保持健康的福利。会员必须获得适合其年龄的正确健康检查与适当筛查，以便尽早发现健康问题并治疗疾病。

长期护理: 由机构提供且时长超过入院当月的护理服务。



请致电 1-800-260-2055 (TTY 用户请致电 711) 与客户服务部联系。

Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。本电话免费。

或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

诊所：会员可以选为初级护理提供者 (PCP) 的医疗机构。包括联邦合格健康中心 (FQHC)、社区诊所、乡村健康诊所 (Rural Health Clinic, RHC)、印第安人医疗保健服务设施或其他初级护理机构。

重建外科：这种外科手术旨在矫正或修复身体结构的异常，以最大限度改善身体机能或恢复正常外观。身体结构异常是指因先天性缺陷、发育异常、创伤、感染、肿瘤或疾病而造成的异常身体结构。

助产士服务：产前、产间和产后护理，包括由持证助产士 (Certified Nurse Midwife, CNM) 和特许助产士 (Licensed Midwife, LM) 为产妇提供的计划生育护理以及为新生儿提供的即时护理。

住院护理：必须在医院或其他医疗机构过夜，才能获得所需的医疗护理。

住院治疗：作为住院患者入院治疗。

专家（或专科医生）：处理特定类型医疗保健问题的医生。例如，骨科医生治疗骨折；过敏症专科医生治疗过敏；心脏病科医生治疗心脏病。大多数情况下，您需要得到 PCP 转介才能前往专科医生处就诊。

专业护理：由执业护士、技师和/或治疗师在专业护理机构或会员家中提供的承保服务。

专业护理机构：一天 24 小时提供护理服务的地方，只能由经过培训的健康专业人员提供服务。

专业心理健康服务：

- 门诊服务：
 - 心理健康服务（评估、计划制定、治疗、复健和担保）
 - 药物支持服务
 - 日间加护治疗服务
 - 日间康复服务
 - 危机干预服务
 - 危机稳定服务
 - 针对性个案管理服务
 - 治疗性行为服务
 - 重症监护协调 (ICC)
 - 居家加护服务 (IHBS)
 - 治疗性寄养护理 (TFC)
- 长期住院服务：
 - 成人住院治疗服务
 - 危机住院治疗服务



请致电 1-800-260-2055 (TTY 用户请致电 711) 与客户服务部联系。

Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。本电话免费。

或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。

- 住院服务：
 - 急性精神病患者住院服务
 - 精神病患者住院专业服务
 - 精神病健康机构服务

转介：PCP 表示您可以从其他提供者处获得护理。某些承保医疗服务需要转介和预先批准。



请致电 1-800-260-2055（TTY 用户请致电 711）与客户服务部联系。
Santa Clara Family Health Plan 工作时间为周一至周五早上 8 点半至下午 5 点。
本电话免费。
或请致电 711 呼叫加州转接热线。在线访问 www.scfhp.com。



Santa Clara Family
Health Plan™

SH3243A

50190C_eoc

© 2020, Santa Clara Family Health Plan. All rights reserved.