

HEALTH *matters*

聖馬刁健康計劃 (HPSM) CareAdvantage 會員的福利資訊、健康要訣與資源

V1-2024



- 2 分享您的健康護理體驗：參與 CAHPS 問卷調查
- 4 我們的快速入門指南讓您輕鬆使用您的福利！
- 5 利用全新健身會籍計劃動起來
- 5 日間或晚間緊急電話健康護理諮詢服務
- 6 接聽健康風險評估 (Health Risk Assessment HRA) 調查來電

注意：如果您不懂英語，我們可為您免費提供語言協助服務。請致電 1-866-880-0606、TTY (聽力及語言障礙) 專線 1-800-735-2929 或撥 7-1-1，服務時間為週一至週日上午 8:00 至晚上 8:00。該電話為免費服務。

您可以免費索取本文件其他形式的版本，如大型字體、點字版或錄音版。可聯絡 CareAdvantage 部門，電話為 1-866-880-0606；TTY (聽力及語言障礙) 專線：1-800-735-2929 或撥 7-1-1。服務時間為週一至週日上午 8:00 至晚上 8:00。該電話為免費服務。

My HealthPlan
OF SAN MATEO
Healthy is for everyone
801 GATEWAY BOULEVARD SUITE 100
SOUTH SAN FRANCISCO CA 94080

PRSRT STD
U.S. POSTAGE
PAID
HPSM

分享您的健康護理體驗：參與 CAHPS 問卷調查

每年三月，我們會隨機選出一些聖馬刁健康計劃 (HPSM) 會員，邀請他們參與「健康護理服務提供者和系統消費者評估」(Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems, 或稱為 CAHPS) 的問卷調查。我們已在三月郵寄出該問卷，詢問關於您的健康護理體驗。我們會聆聽會員的意見，了解哪些做得妥當以及哪些需要改善，這是我們為您提供支援的方式。並非所有聖馬刁健康計劃會員都會收到 CAHPS 調查問卷，因此如果您收到此調查問卷，請務必填寫並交回給我們。只需一支鉛筆並花 20 分鐘，即可完成該問卷。我們還會提供郵資已付信封，方便您以郵寄方式寄回問卷。您也可以致電會員資料包中的電話號碼，透過電話接受問卷調查。

! 如果您收到我們郵寄的 CAHPS 調查問卷，請務必填寫！

二月慶祝多元化：黑人歷史月

近 50 年來，每位美國總統都將二月定為黑人歷史月，並提倡一個特定的主題。我們致力為本計劃黑人會員實現健康平等，這是我們的首要任務之一。我們透過表揚在健康護理方面取得進展來慶祝黑人歷史月，並分享解決健康問題的可用服務、資源和計劃的資訊。



對於改善黑人會員的健康平等，我們進行的一些工作包括：

- 對於推動**聖馬刁縣非裔美國人群體倡議 (African American Community Initiative, AACI)** 以及**行為健康服務多元化與公平辦公室 (Behavioral Health Services' Office of Diversity and Equity, ODE)** 的工作，我們深以為榮。
- 提高意識、推廣保健和復康。瀏覽健康要訣網頁：www.hpsm.org/health-tips，了解產前護理、常規保健、乳癌篩檢等的重要性。您亦可在 **Facebook**、**Instagram** 及 **LinkedIn** 關注我們的動態。
- 與聖馬刁縣合作推行**黑人嬰兒健康計劃 (Black Infant Health Programs, BIH)**，提供資源協助我們的會員維持健康。

若要了解更多關於黑人歷史和「多元化與公平辦公室」舉辦的其他社區活動資訊，請瀏覽 www.smchealth.org/african-american-community-initiative。

| 若要了解聖馬刁健康計劃全年慶祝多元化的詳情，請瀏覽 www.hpsm.org/celebrating-diversity。



SAN MATEO COUNTY HEALTH

SAN MATEO

MEDICAL CENTER 新病人資源

您是否年滿 18 歲，並獲指派至聖馬刁醫療中心 (San Mateo Medical Center, SMMC) 位於 39th Avenue、Coastside、Daly City、Fair Oaks 或南三藩市的基層醫療診所？若是，請務必先致電 **650-372-3200**，聯絡他們的新病人連接中心 (New Patient Connection Center)。他們可以幫助您登記並安排新病人的預約。

所有不符合這些準則的會員，如有任何疑問，請致電他們獲指派的 SMMC 診所。

您可享有的語言協助服務

對於不會說英語或閱讀英語或有聽障/視障的會員，我們會提供廣泛的免費語言協助服務。當您與我們的職員或聖馬刁健康計劃服務提供者說話時，只要告訴對方就可以使用這些服務。

使用語言協助服務的權利

- 所有聖馬刁健康計劃的服務提供者必須為英語能力有限 (LEP) 或有聽障的會員，提供合資格醫療口譯員的語言協助服務。服務提供者在就診時，不得要求會員以家人或朋友充當「非正式」的口譯員。若要了解為何最好使用專業語言口譯員，請瀏覽 www.hpsm.org/language-interpreters。
- 如果您不滿意由我們的合約口譯員或服務提供者提供的語言協助服務，您有權提出投訴或申訴。詳情請瀏覽 www.hpsm.org/complaints。
- 我們會以英文以外的語言和其他版本 (如大型字體、盲文或語音版本)，免費提供線上和印刷本會員資訊。詳情請瀏覽 www.hpsm.org/translated-alternative-materials。

| 如需了解更多關於我們語言協助服務的資訊，請瀏覽 www.hpsm.org/language-services。

了解您的福利和使用方法

會員手冊會說明您的福利及使用方法。會員手冊中提供的其他資訊包括：

福利、服務和承保藥物

- 您的健康計劃承保和不承保的服務/藥物。
- 共付金 (如有需要)。
- 提交承保福利的索償申請 (如有需要)。
- 身為聖馬刁健康計劃會員的權利與責任。

服務提供者

- 選擇主治醫生 (PCP)。
- 關於網絡內和網絡外護理的詳情。
- 查詢關於網絡服務提供者 (主治醫生、專科和精神健康服務提供者，以及醫院) 的資訊。

獲得護理，例如：

- 在您需要時隨時隨地獲得護理服務 (在急診情況下、正常工作時間以外或身處聖馬刁縣外時)。
- 獲得健康護理服務和處方藥物。
- 以您慣用的語言獲取資訊和服務。

上訴和投訴

- 對被否決的服務提出上訴。
- 關於聖馬刁健康計劃上訴審查程序的詳情。
- 提出投訴。
- 將新技術納入承保福利是如何做成決定的。

| 會員手冊會定期更新。若要查看最新版本，請瀏覽 www.hpsm.org/member-handbooks。

我們的快速入門指南讓您輕鬆使用您的福利！

每位新會員都會在迎新資料包內獲得快速入門指南。但這些指南並不只是為新會員提供！如果您已是聖馬刁健康計劃會員，快速入門指南可以幫助您使用自己的福利。指南提供各種實用資訊，例如：

邁向健康生活的六大步驟，包括如何在聖馬刁健康計劃的會員入口網站 (Member Portal) www.hpsm.org/member-portal 上註冊，以取得以下服務：

- 選擇您的主治醫生 (PCP)。
- 更新您的地址和電話號碼。
- 隨時上網查看您的防疫注射記錄及更多資訊！

聖馬刁健康計劃福利摘要，如健康護理服務、處方藥和費用。

聖馬刁健康計劃的接送福利，提供往返獲核准健康護理約診地點的免費接送服務。此福利適用於沒有其他交通途徑的加州低收入醫療保險 (白卡) 和 CareAdvantage 會員。

計劃與資源名單，如護理管理、住院病人精神健康治療和聖馬刁健康計劃的護理諮詢專線 (Nurse Advice Line)。



若要在網上閱讀關於您計劃的快速入門指南，請瀏覽 www.hpsm.org/quick-start-guides。
若要索取印刷本，請發電郵至 customersupport@hpsm.org。

省錢省時：藥物遞送到府

CareAdvantage 會員可以免費獲得處方藥遞送到府服務。此服務為聖馬刁健康計劃新推出的郵購藥物福利，並透過郵政處方藥服務 (Postal Prescription Services, PPS) 提供。服務讓您：

- **節省金錢**：郵費全免。共付金金額與您在本地藥房支付的相同。而且，少開車等於少用汽油。
- **節省時間**：不用開車到藥房，也不用排隊等候。
- **取藥快速便利**：大部份藥物會於 10 天內送達您家中。

您有兩種途徑可登記使用郵購藥物服務

您可透過以下其中一個途徑，登記使用郵購藥物服務：

1. 致電 **1-800-552-6694**，要求 PPS 為您設立新帳戶。
2. 瀏覽 www.ppsrx.com，自己設立網上帳戶。

若要了解郵購藥物福利的詳情，請瀏覽 www.hpsm.org/mail-order-rx。

利用全新健身會籍計劃動起來

定期運動可讓您身心更舒暢、有助改善睡眠，維持健康體重等！為幫助您達到健康和健身目標，CareAdvantage 會員可免費獲取 YMCA 會籍。會籍福利包括：

- **YMCA 健身中心許多地點**，遍佈聖馬刁縣 / 聖他克拉拉縣和三藩市。中心的設施包括健身器材、籃球場、室內或室外健身室，以及室內或室外游泳池。
- **超過 600 個在場和網上小組健身課程**，由認證導師指導，課程包括瑜珈、普拉提、尊巴、自行車運動、水中運動等。
- **親自和網上保健指導**，幫助您實現您的健康目標。



若要獲取 YMCA 會籍，您可以：

- 前往您附近的 YMCA 健身中心，並出示您的聖馬刁健康計劃 CareAdvantage 會員卡。
- 瀏覽 www.hpsm.org/fitness，在網上報名。選擇您附近的 YMCA 健身中心，並點選「立即報名」(enroll today) 的連結。

聖馬刁縣內和附近的 YMCA 健身中心包括：

Stonestown Family YMCA	415-242-7100	333 Eucalyptus Dr. San Francisco, CA 94132
Peninsula Family YMCA	650-286-9622	1877 S. Grant St. San Mateo, CA 94402
Sequoia YMCA	650-368-4168	1445 Hudson Street, Redwood City, 94061
Palo Alto Family YMCA	650-856-9622	3412 Ross Road, Palo Alto, 94303
Lewis & Joan Platt East Palo Alto Family YMCA	650-328-9622	550 Bell Street, East Palo Alto, 94303

如果您已是 YMCA 的會員，YMCA 團隊將為您登記參與 CareAdvantage 健身會籍計劃。這樣，您便不需支付 YMCA 會籍費用。

請與您的主治醫生商量，您可能要做哪些改變並養成運動習慣。

日間或晚間緊急電話健康護理諮詢服務

若您對自己的健康感到憂慮，請致電聖馬刁健康計劃的免費護理諮詢專線 (Nurse Advice Line)。若您無法聯絡到您的服務提供者，請致電 1-833-846-8773。

註冊護士隨時可回答關於您症狀的問題。他們可以告訴您：

- ✓ 是否應盡快看健康護理提供者。
- ✓ 當您的病情轉壞時，該怎麼辦。
- ✓ 您是否可以在家中進行自我護理，以改善病況。



如果您對您的福利有疑問，請致電聖馬刁健康計劃的 CareAdvantage 部門。

本地電話號碼：650-616-2174 或 免費電話：1-866-880-0606

TTY (聽力及語言障礙) 專線：1-800-735-2929 或撥打 7-1-1

電話中心的服務時間為週一至週五上午 8:00 至晚上 8:00。

聖馬刁健康計劃的人口健康管理 (PHM) 計劃

聖馬刁健康計劃的 PHM 計劃旨在幫助會員取得和保持健康。以下介紹這些計劃如何幫助會員達到健康目標。

護理過渡計劃可幫助已出院回家的會員避免再次住院。回家後，會員可以被轉介至聖馬刁健康計劃的綜合護理管理 (ICM) 團隊接受後續護理。ICM 團隊會指派會員給一名健康護理經理，該經理會：

- 協助會員制定並遵守其護理計劃。
- 幫助會員接觸他們的主治醫生 (PCP)。
- 與會員的家人討論其他護理需求。

如需了解更多資訊、加入或選擇退出，請致電 **650-616-2060** 聯絡聖馬刁健康計劃的 ICM 團隊。

複雜個案管理計劃會幫助患有一種或多種持續健康狀況的會員獲得所需護理，以達到其健康目標。持續健康狀況可能包括糖尿病、高血壓或哮喘。此計劃也會透過計劃提供者、合作夥伴和本地資源提供情緒和社會支援。

聖馬刁健康計劃的健康護理經理會致電符合資格的會員，邀請他們加入此計劃。屆時會員可選擇加入或退出。會員參與此計劃後，健康護理經理便會加入他們的護理團隊。這位健康護理經理會定期追蹤，以便：

- 確認會員的健康問題、目標和需要的介入服務，並排定優先順序。
- 與會員一起制定護理計劃。
- 幫助接觸其他支持服務
- 協助管理會員的健康問題和需求。

詳情請瀏覽 www.hpsm.org/cc，或致電 **650-616-2060** 聯絡聖馬刁健康計劃的 ICM 團隊。



接聽健康風險評估 (HEALTH RISK ASSESSMENT HRA) 調查來電

健康護理就像一塊拼圖，當中有很多自己難以合併起來的圖塊。回答聖馬刁健康計劃的健康風險評估問卷調查，可能會有幫助。

調查只需 30 分鐘時間。我們將根據您的回答制定一套個人化護理計劃，內容涵蓋藥物治療、醫生看診以及營養和運動等所有需求。您的健康風險評估和護理計劃可獲得嚴格保密。

開始進行評估很簡單

1. 接聽聖馬刁健康計劃的來電，並接受關於您健康和生活方式的問卷調查。
2. 參加您的護理規劃會議，並取得您的個人化護理計劃。
3. 和您的服務提供者一起檢視護理計劃，和/或聯絡聖馬刁健康計劃，了解任何護理協調需求。



如果您對健康風險評估有任何問題，請致電 **1-888-783-3035** 或 **650-616-5035** (TTY 聽力及語言障礙裝置：**1-800-735-2929** 或撥 **7-1-1**)。電話中心的服務時間為週一至週五上午 8:00 至晚上 8:00。

接受癌症篩檢並獲得 \$ 獎勵

癌症篩檢可以拯救生命。接受篩檢有助主治醫生 (PCP) 在您出現症狀之前，及早發現異常細胞或癌症。早期發現癌症，可能更易治療或治癒。因此，接受篩檢相當重要。

接受癌症篩檢並獲得獎勵。 CareAdvantage 會員可透過這項新計劃，在接受乳癌或結腸直腸癌篩檢後，獲取一張 \$25 的 Target GiftCard™ 禮卡。即是說，如果您接受這兩項篩檢，您可以獲得兩張價值合共 \$50 的禮卡！當您接受篩檢後，價值 \$25 的 Target GiftCard 禮卡便會寄到您提供給聖馬刁健康計劃的居家地址。禮卡會於接受篩檢後 90 天內送到。如果您不肯定何時該接受下一次的乳癌或結腸直腸癌篩檢，請與您的主治醫生商量。詳情請瀏覽 www.hpsm.org/cancer-screening。

以下資訊是關於何時應接受建議的癌症篩檢。下次就診時，請詢問主治醫生您應接受哪些篩檢。

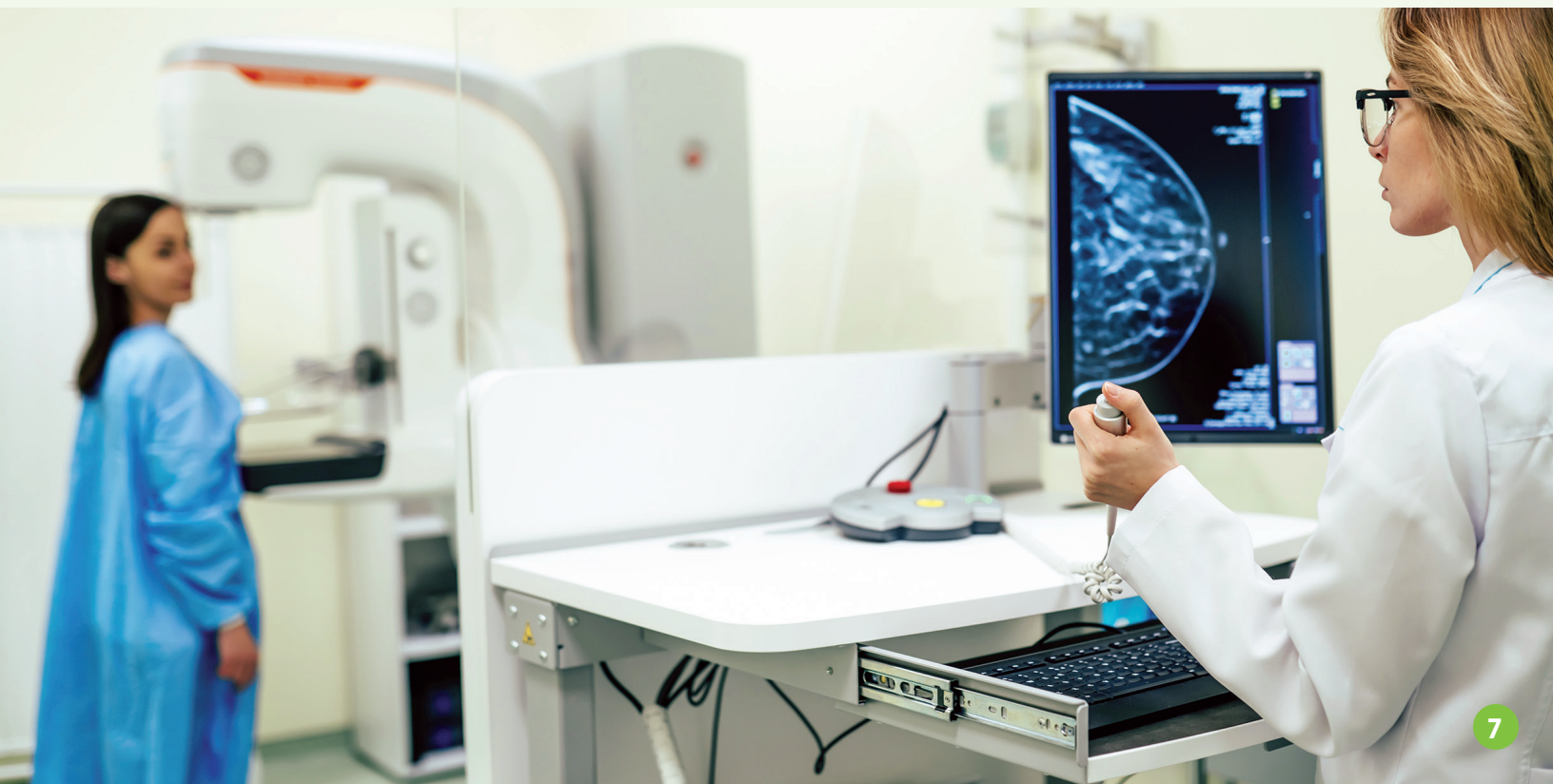
乳癌篩檢：例行乳房 X 光照射有助於及早發現乳癌。此種篩檢是用來發現乳房病變，甚至在胸部摸得到腫塊之前都能測到。

- **40-49 歲：**詢問主治醫生您是否有特定的乳癌風險，以及何時應接受第一次乳房 X 光照射。
- **50-75 歲：**每一至兩年接受一次乳房 X 光照射。與您的主治醫生商量何時需要進行下一次乳房 X 光照射。

結腸直腸癌篩檢：經證實能有效預防結腸直腸癌。有幾種不同篩檢能用來發現結腸直腸癌的徵兆。

- **45-49 歲：**接受第一次結腸直腸癌篩檢。詢問主治醫生您應多久接受一次篩檢，以及接受哪種檢查。
- **50-75 歲：**繼續接受篩檢。詢問主治醫生您應多久接受一次篩檢，以及接受哪種檢查。

Bullseye Design (靶心設計圖案)、Target 和 Target GiftCard 是 Target Brands, Inc. 的註冊商標。禮卡有條款及細則限制。Target 不是這項優惠活動的合作夥伴或贊助商。



讓聖馬刁健康計劃幫助您取得藥物的最佳成效

您是否曾有過以下經歷：

- ☐ 服用您可能不再需要的藥物？
- ☐ 對藥物有些副作用感到不安？
- ☐ 花太多錢買藥？

CareAdvantage 提供一項可能有幫助的計劃。患有某種醫療狀況和服用八種或以上藥物的會員可符合資格，參加我們免費提供的**藥物治療管理 (Medication Therapy Management, MTM) 計劃**。如果您符合資格，我們的合作夥伴 MedWatchers 將會透過電話和/或郵件聯絡您。藥物治療管理計劃將不會改變由聯邦醫療保險 (紅藍卡) 承保的藥物。

藥物治療管理計劃能：

- ☒ 確保您的藥物有成效。
- ☒ 幫助您取得藥物的最佳成效。
- ☒ 檢查是否有其他藥物會對您有幫助。

藥物治療管理計劃提供以下服務：

全面性藥物審查 (CMR)，每年至少審查一次。CMR 是對您的處方藥和非處方藥的保密審查，審查時間長達 30 分鐘。審查由 MedWatchers 藥劑師或其他健康專家透過電話進行。

針對性藥物審查 (TMR)，每三個月至少審查一次。TMR 是對您所有藥物記錄的審查，由 MedWatchers 進行。如果發現任何問題，他們會透過電話或郵件通知您和/或您的健康護理服務提供者。

參與此計劃將不會影響您的 CareAdvantage 福利。如果 MedWatchers 已接觸您，且您想選擇退出藥物治療管理計劃，請致電 **1-866-374-6238** (TTY/TDD 聽力及語言障礙專線 **7-1-1**)。

若要了解藥物治療管理計劃的詳情及符合參與資格者，請瀏覽 www.hpsm.org/mtm。

