



HPSM 會員卡與 Medi-Cal 福利 快速入門手冊

上次更新日期: 2021 年 12 月 7 日



801

歡迎加入聖馬刁健康計劃 (Health Plan of San Mateo, HPSM)!

當您的 Medi-Cal 承保獲准後，您便會成為 HPSM 會員。HPSM 會支付您的健康照護服務費用，幫助您管理您的整體健康照護狀況，此外還能：

- 提供您龐大的網路管道，由眾多醫師與牙醫師替您服務
- 協助您找到其他的醫療保健服務

本指南會解釋 HPSM 所提供的一些福利與服務。請留存此文件以便您日後參閱。若想更進一步瞭解您的相關福利，請瀏覽 www.hpsm.org/medi-cal。

您的 HPSM 會員卡已附在本手冊封面上。請確認所列資訊無誤，並將其妥善保存。

指南內容

頁碼
4



只要六個步
驟便能開始

頁碼
6 您的
會員卡



頁碼
16 索取會員
資訊資料

	頁碼
HPSM 福利	7
HPSM 的專案與服務	9
其他專案資訊	11
您的第一次健康檢查	13
避免您的 MEDI-CAL 資格中斷	15
重要聯絡資訊	19

如何聯絡 HPSM

會員服務部可協助回答您的疑問。

請於線上聯絡我們，或撥打電話給我們。

我們的網站：www.hpsm.org/medi-cal

當地電話：650-616-2133

免付費電話：1-800-750-4776

TTY 專線：1-800-735-2929 或撥打 7-1-1

只要六個步驟便能開始

以下是一些小提示，可幫助您立即開始使用您的 HPSM Medi-Cal 福利。

1

請登入 **Member Portal** 會員入口網站。
選擇主治醫師 (PCP)、更新您的資訊、
檢查您的免疫接種記錄、取得新的會員卡等等。
www.hpsm.org/member-portal-login

2

填寫隨附的健康資訊表並於 90 天內交回。我們會
透過這份資訊表確保您獲得可能需要的服務。

3

30 天內前往 www.hpsm.org/findprovider
選擇您的 PCP。PCP 是您最重要的健康夥伴，
若您對自身健康有疑問，他們都能回答您。
若您沒有選擇 PCP，則 HPSM 將替您指定一位。

進行這些簡單的步驟便能幫助您善用 HPSM Medi-Cal 會員資格。

4

在接下來的兩個月內與您的 PCP 預約好。 即使您覺得自己很健康，健康檢查也是很重要的。您可以於健康檢查時討論有關健康目標、藥物、治療、感受等主題。

5

瞭解如何獲得藥物。 前往 www.medi-calrx.dhcs.ca.gov/member/drug-lookup/ 確認您的藥物是否涵蓋其中。若您的藥物不在該清單上，請馬上與 PCP 聯絡。

6

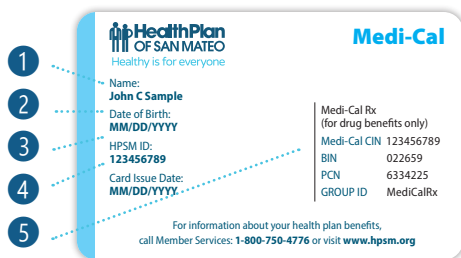
瞭解如何獲得醫療用品。 如果您使用的是耐用醫療設備 (DME)，則您可能需要取得事先授權。若希望進行確認，請致電您的 PCP 或會員服務部。

您的會員卡

請確保您持有這兩張身份證明

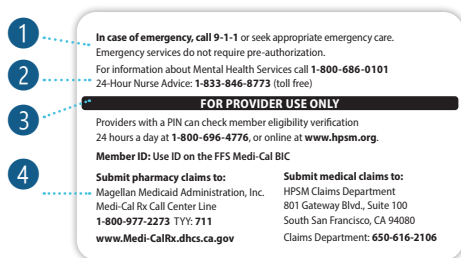
1 HPSM Medi-Cal 會員卡是您的 HPSM 會員資格證明。

正面



- 1 會員姓名
- 2 出生日期
- 3 會員編號
- 4 發卡日期
- 5 提供給藥局方的資訊

背面

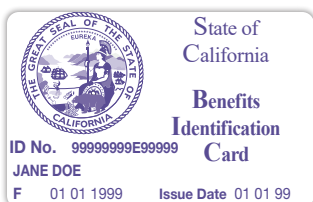


- 1 緊急指示
- 2 心理健康服務電話號碼
- 3 護理師諮詢專線電話號碼
- 4 藥物福利聯絡資訊

如果會員卡遺失，您可以登入會員入口網站 www.hpsm.org/member-portal-login 取得新的卡片。

2 Medi-Cal 福利 ID 卡 (BIC) 是 Medi-Cal 註冊證明。您的 BIC 會由加州健康護理服務局 (California Department of Health Care Services, DHCS) 寄給您。

MEDI-CAL 福利 ID 卡 (BIC)





承保服務

- 由 HPSM 網路服務提供者看診
- 預防性醫療與牙齒照護
- 行為健康護理服務
- 專業護理機構護理
- 醫院服務和緊急護理
- 社區型成人服務 (CBAS) 提供的成人日間照護
- 透過照護規劃與福利管理，提供居家支援



處方藥物

您的藥物計劃稱為「Medi-Cal Rx」。

此服務是由加州健康護理服務 (DHCS) 進行管理。
其涵蓋了醫師開出的處方藥。



1-800-977-2273

(TTY 專線: 1-800-735-2929 或撥打 7-1-1)



www.medi-calrx.dhcs.ca.gov



費用及定額手續費

大多數 HPSM 醫療服務提供者和藥局不會向 HPSM 會員收取共付金。然而：

- Medi-Cal 醫療服務提供者和藥局可能針對某些服務和處方藥收取 1 美元的共付金
- 對於在急診室進行的非緊急治療，醫院可收取 5 美元的共付金。

請詢問您的醫療服務提供者或藥局是否收取共付金。

支付共付額 (Share-of-cost, SOC)

某些 Medi-Cal 會員必須支付每月的醫療保健費用。聖馬刁縣民眾服務局 (Human Services Agency) 將根據您的收入決定您是否必須支付 SOC。致電健康福利資訊專線。



1-800-223-8383

(TTY 專線:1-800-735-2929 或撥打 7-1-1)



HPSM 牙科

HPSM 也會管理您的牙科福利。選擇 HPSM 網路內的牙醫，即可獲得大多數福利。



1-800-750-4776

(TTY 專線:1-800-735-2929 或撥打 7-1-1)



www.hpsm.org/dental

HPSM 的計劃與服務

護理諮詢專線

由註冊護理師每週 7 天，每天 24 小時回答有關您症狀的問題，並告知您是否需要立即就醫。

 **1-833-846-8773**

(TTY 專線: 1-800-735-2929 或撥打 7-1-1)

 www.hpsm.org/member/nurse-advice-line


以電話或視訊與醫師進行看診

詢問您的醫師是否提供電話或視訊看診，此部分乃完全承保。

 www.hpsm.org/member/telemedicine

護理協調部

個案經理會與醫師和您共同制定計畫，以達成您的健康目標。


 **650-616-2060**

(TTY 專線: 1-800-735-2929 或撥打 7-1-1)

 www.hpsm.org/member/care-coordination

健康教育單位

有關糖尿病、氣喘、懷孕等狀況的資訊及支援計畫。

 **650-616-2165**

(TTY 專線: 1-800-735-2929 或撥打 7-1-1)

 www.hpsm.org/healthtips

HPSM 的計劃與服務

免費口譯服務

如果您的醫師不會說您的語言，也提供電話和視訊翻譯服務。就診時，請您的醫師致電口譯員。特殊情況下，口譯員可以陪同您前往就診。

 www.hpsm.org/member/language-services

免費接送至健康照護服務提供處


會員前往就診，或前往藥局及其他健康照護服務時，如果沒有其他交通工具，則可以利用 HPSM 的接送福利。若要安排接送，請在指定預約日期前至少兩 (2) 個工作日，於週一至週五間致電美國物流公司 (American Logistics Company, ALC)。如需要緊急預約，請儘快電話聯絡。

 **1-844-856-4389**
(TTY 專線: **1-800-735-2929** 或撥打 **7-1-1**)

 www.hpsm.org/ride-benefit

輕度至中度行為健康

HPSM 涵蓋門診服務，例如心理治療、心理測試和藥物監測。若希望利用 HPSM 提供的心理健康服務，請致電聖馬刁縣行為健康和康復服務機構 (BHRS) ACCESS 服務中心。

 **1-800-686-0101**
(TTY 專線: **1-800-735-2929** 或撥打 **7-1-1**)

重要會員資訊

有關這些主題的更多詳細資料，請參閱 Medi-Cal 會員手冊/承保說明書 (EOC) - 前往 hpsm.org/medi-cal-manuals。

福利限制: 提供給 HPSM 會員的健康護理服務受到條款、細則、不承保服務和限制 (包括 HPSM 服務區域外取得的服務) 之約束。這些會列在 Medi-Cal 承保說明書 (EOC) 中。

 www.hpsm.org/medi-cal-manuals

專科照護: 如果您需要去看專科醫生，您的 PCP 將和您合作一起選擇，幫您轉介，並協助您安排約診。

提出投訴或上訴: 若您不滿意您的醫療照護、HPSM 或服務提供者辦公室提供的服務，您可以提出投訴或上訴。HPSM 將在您提交申訴後的 30 天內解決您的投訴。

 www.hpsm.org/member/file-a-complaint

醫院照護: 在緊急情況下，請致電 9-1-1 或前往最近的醫院。若您需要醫院照護，但非緊急情況時，您的 PCP 會先取得您的預先同意，並決定您應該去哪一間醫院。您必須前往 HPSM 網路內的醫院。

 www.hpsm.org/find-a-provider

重要會員資訊

新技術的承保:新技術和實驗性治療的申請會由 HPSM 審查。如果您有會對生命造成威脅或嚴重衰弱的病況，而標準的治療對該狀況無效、不適當或不在 Medi-Cal 的承保範圍內時，則您可以獲得批准。若要申請承保，請和您的醫師討論。詳情請參閱 Medi-Cal 會員手冊。

 www.hpsm.org/medi-cal-manuals

遞交承保服務的理賠申請:如果您收到承保服務的帳單，請不要支付。若您已付費，請致電會員服務部瞭解如何獲得退款。聯絡資訊請參閱第 3 頁。

 www.hspm.org/member-claims

加州以外地區之服務:若於旅行時需要緊急健康護理，您可以免費前往網路外服務提供者處就診。若要取得授權，請立即致電您的 PCP 或會員服務部。

 www.hpsm.org/MC-service-area

HPSM 上班時間外服務:會員服務部週一至週五上午 8 點至下午 6 點提供電話服務。聯絡資訊請參閱第 3 頁。於上班時間外，您仍可以致電 HPSM 或您的 PCP。發生緊急狀況時，請致電 **9-1-1** 或前往最近的急診室。如果您不確定是否為緊急狀況，請致電護理諮詢專線 (**1-833-846-8773**) (TTY專線:**1-800-735-2929** 或撥打 **7-1-1**)。

您的第一次健康檢查

我的第一次健康檢查時會做些什麼？

第一次健康檢查時，您的 PCP 會提供問診。他們可能會詢問有關您健康的問題，並提供您相關資訊以幫助您保持健康。您也可以在此次就診時，向您的 PCP 詢問有關您健康的任何問題。透過第一次健康檢查，PCP 可以取得讓您保持健康所需的照護、藥物和疫苗。

我的第一次健康檢查應於何時進行？

若您是新會員，請於加入 HPSM 後 120 天內進行第一次健康檢查。這會有助於您充分利用您的 HPSM 會員資格。

完成第一次健康檢查後，我應多久去找一次 PCP？

在第一次就診後，請確保至少每年去找您的 PCP 一次。即使您覺得自己很健康，定期檢查進行確認也是很重要的。

第一次健康檢查的費用是多少？

與您的 PCP 會診時您皆不需付費。包括您的第一次健康檢查在內。

請於 www.hpsm.org/first-health-visit
進一步瞭解如何為您的第
一次健康檢查做好準備。


其他專案與服務

由聖馬刁縣健康計畫提供

心理健康及藥物濫用

聖馬刁縣行為健康和康復服務 (Behavioral Health and Recovery Services, BHRS) 承保需要特殊精神健康服務 (specialty mental health services, SMHS) 的更高等級照護。請致電我們，瞭解心理健康服務提供者和其他精神健康服務的資訊。

您也可以與 PCP 討論心理健康和藥物濫用的問題。他們會與 BHRS 合作，一起幫助您。BHRS 也提供藥物濫用治療服務。

 **1-800-686-0101 (TTY: 1-800-943-2833)**

 **www.smchealth.org/bhrs**

居家支援服務 (In-Home Supportive Services, IHSS)

由聖馬刁縣老年及成人服務處 (San Mateo County Aging and Adult Services) 承保。IHSS 會協助老年人和殘障人士進行洗澡、穿衣和家務等活動。

 **1-800-675-8437**

(TTY 專線: **1-800-735-2929** 或撥打 **7-1-1**)

 **www.smchealth.org/home-supportive-services**

避免您的 MEDI-CAL 資格中斷

若您收到 Medi-Cal 續期資料袋，
請務必儘快填寫並寄回。即使您尚未填好
整份表格，也請將其寄給我們。

即時更新您的資訊



若您是透過民眾服務局 (human Services Agency, HSA) 加入 Medi-Cal，則當您有以下狀況時，請致電 1-800-223-8383 (TTY 專線：1-800-735-2929 或撥打 7-1-1)：

- 您需要新的 Medi-Cal 福利 ID 卡 (BIC)
- 您的姓名、住址、電話號碼或家庭人數有所變更
- 您的家庭人數有所變更
- 您承保了新的醫療保健保險
- 您收到提交續期申請表的通知

透過社會安全局 (Social Security Administration, SSA) 領取社會保障補助金 (supplemental security income, SSI) 福利的 Medi-Cal 計畫會員，請致電 1-800-772-1213 (TTY 專線：1-800-735-2929 或撥打 7-1-1) 變更您的住址或電話號碼。

會員資訊資料

會員資料可在線上取得：www.hpsm.org/medi-cal-manuals。若您想要索取紙本資料，可以填寫下一頁的表格，將其剪下並放入信封中寄回。

- ✓ **會員手冊**中說明了保險福利和服務。其中也解釋了您的權利與責任。寄電子郵件至 Customer.Support@hpsm.org 索取電子檔。
- ✓ **服務提供者目錄**：HPSM 網路中所有照護服務提供者的清單，包括醫師、專科醫生和藥局。若要尋找鄰近的服務提供者，請瀏覽 www.hpsm.org/directory-search（每週更新）或致電會員服務部。寄電子郵件至 providerdirectoryrequests@hpsm.org 索取電子檔。
- ✓ **藥方集**是所有承保藥物的清單。若想知道藥物是否在清單中，請於此線上查閱：www.hpsm.org/drug-search（每月更新）。寄電子郵件至 Formularyrequests@hpsm.org 索取電子檔。

如對上列會員資料有任何疑問，
請於週一至週五上午 8 點至下午 6 點
聯絡會員服務部，電話：**650-616-2133**
或免費電話 **1-800-750-4776**
(TTY:**1-800-735-2929** 或撥打 **7-1-1**)

✂️..... 沿此剪下並寄回給聖馬刁健康計劃 (Health Plan of San Mateo)✂️

此為非必要項目。當您希望索取紙本資料時再填寫並寄給我們即可。

請寄給我以下 **Medi-Cal** 資料的紙本文件：

- 會員手冊 服務提供者名錄 藥方集

名字 (正楷)

姓氏

住址

城市

州

郵遞區號

..... 沿此剪下並寄回給聖馬刁健康計劃 (Health Plan of San Mateo)



HP Health Plan
OF SAN MATEO
Healthy is for everyone
www.hpsm.org

我們的網站: www.hpsm.org/medi-cal

會員服務

- 當地電話: **650-616-2133**
- 免付費電話: **1-800-750-4776**

照護管理 650-616-2060

健康教育單位 650-616-2165

護理諮詢專線 1-833-846-8773

行為健康 1-800-686-0101

接送服務 1-844-856-4389

其他聯絡資料

民眾服務局 (Human Services Agency)

1-800-223-8383

行為健康復原服務 1-800-686-0101

老年與成人服務 1-800-675-8437

社會安全局 1-800-772-1213

所有服務都有提供 TTY 專線

1-800-735-2929, 或撥打 7-1-1



Healthy is for everyone

801 GATEWAY BOULEVARD SUITE 100
SOUTH SAN FRANCISCO CA 94080



**我們的願景是人人都能健康，
並為了實現此目標而努力。**

聖馬刁健康計劃 (HPSM) 創立於 1987 年，
是一項當地的非營利醫療保健計畫，為聖馬刁
縣居民提供健康保險和建立健康照護提供者
網路。HPSM 透過高品質和預防性的照護改善
我們會員的健康。

www.hpsm.org