

HEALTHmatters

聖馬刁健康計劃 (HPSM) 的會員通訊, 內容包括關於健康生活以及如何充分利用福利的建議。
如果對可能影響您個人健康的特定內容有任何問題, 請聯絡您的健康護理提供者。

 **HealthPlan**
OF SAN MATEO
Healthy is for everyone

Marketing & Communications

Mat Thomas, Editor

Peggie Van, Designer

Summer 2020



PAGE **2**

聖馬刁健康計劃首席執行長關於新冠肺炎 (COVID-19) 危機的特別訊息



PAGE **8**

遠距醫療:
透過電話或視訊
進行的醫生看診



PAGE **12**

照顧自己的情緒健康

本期內容

聖馬刁健康計劃的新聞和計劃

聖馬刁健康計劃獲得 NCQA 認證.....	2
新冠肺炎病人卓越中心(Center of Excellence, COE)	3
安全抵達預約就診地點.....	3

新冠肺炎 (COVID-19) 更新資訊

罹患特殊病況? 採取這些額外步驟保護自己 免受新冠肺炎 (COVID-19) 感染	4
我們在新冠肺炎 (COVID-19) 疫情期間 與會員進行的聯繫	6
加州低收入醫療保險 (白卡) 資格將延 長至疫情過後	6
降低殘障人士感染新冠肺炎 (COVID-19) 的風險	7

健康資源

為您的下次就診安排視訊或電話口譯員	8
健康風險評估(Health Risk Assessment, HRA)調查 ..	9
免費遞送您的藥物.....	9
護理諮詢專線 (Nurse Advice Line)	9

健康和保健

Population Health Management Program (人口健康管理計劃)	10
將流感疫苗接種列為今年的優先事項	10
戒菸 (包括電子菸)	11

情緒健康

改善自己情緒的自我照顧建議.....	12
--------------------	----

子女健康

Prenatal To Three Healthy Families 計劃.....	14
加州低收入醫療保險 (白卡) 會員: 取得牙科護理 ...	14
採取這些步驟幫助您的子女保持健康	15
聖馬刁健康計劃 (HPSM) 的新冠肺炎 (COVID-19) 網 站資源.....	16

待在家中, 維持健康,
保持聯繫!

聖馬刁健康計劃的新聞和計

來自聖馬刁健康計劃首席執行長的特別訊息



現在正值艱難時刻。新冠肺炎 (COVID-19) 疫情是一個世紀以來最嚴重的健康危機。透過這次事件和最近的其他事件，有些重要的問題因此浮現：我們該如何保護我們最脆弱和經常被忽視的社區成員？對於為了維持雜貨店、養老院和其他基本服務正常營運的必要工作者，我們該如何提供支援？我們該如何終結系統性種族歧視並實現社會正義？

在聖馬刁縣，新冠肺炎對我們年長者和拉丁裔社區的影響尤其嚴重。本縣超過三分之二的新冠肺炎死亡病例發生在集體居住環境和專業護理機構 (skilled nursing facility, SNF) 中。老人和有潛在健康狀況或殘障的居民受到病毒危害的風險最高。拉丁裔約佔本縣人口的四分之一，但卻佔了本縣 3,000 多個新冠肺炎病例的將近一半。由於許多人都在家中孤立無援，因此感到孤獨是另一個嚴重的健康風險。

聖馬刁健康計劃致力於幫助我們的會員度過這場危機。您可以在本通訊中瞭解我們所做的許多努力。例如：

- 因為我們某些最脆弱的會員居住在 SNF 中，所以我們正在幫助這些機構防止新冠病毒傳播並且為新冠肺炎病人提供治療
- 我們正在與聖馬刁健康計劃的將近 25,000 位高風險會員取得聯繫，幫助他們保護自己免受新冠肺炎感染，並透過電話或郵件與他人保持聯繫，使他們不會感到孤獨
- 我們正在幫助會員和醫師，在必要時使用遠距醫療代替醫生當面看診
- 為了消除取得護理時的語言障礙，我們正在將網站上的重要健康資訊翻譯成我們社區中最常用的語言，並為所有醫生看診都提供全新的視訊遠距口譯員服務

如果您對我們如何更有效滿足您的需求有任何想法，請與我們取得聯繫。請瀏覽 www.hpsm.org/contact-us 取得聯絡資訊。請您保持安全、保持健康，也要保持聯繫！

敬祝安康

Maya Altman
聖馬刁健康計劃首席執行長

聖馬刁健康計劃獲得 NCQA 認證

2020 年 1 月 22 日，美國國家品質保證委員會 (National Committee for Quality Assurance, NCQA) 授予聖馬刁健康計劃的加州低收入醫療保險 (白卡) 計劃「認證資格」(Accreditation) 狀態。NCQA 認證是健康護理行業的「核准印章」，證明聖馬刁健康計劃符合最高品質標準。這使我們能更有效為您 (我們的重要會員) 提供幫助。

聖馬刁健康計劃已經為此目標努力多年。2017 年 9 月，聖馬刁健康計劃獲得了 NCQA 的臨時資格認證 (Interim Accreditation)。現在我們擁有了完整的「認證資格」(Accreditation) 狀態。

對於最終實現我們的目標，我們深感到自豪。這個過程使聖馬刁健康計劃成為了更好的健康計劃，也使我們朝實現願景邁出了一大步，即讓人人擁有健康。



NCQA 是致力於改善健康護理品質的私人非營利組織

新冠肺炎 (COVID-19) 病人卓越中心 (CENTERS OF EXCELLENCE)

罹患慢性健康問題的老人通常會對新冠肺炎 (COVID-19) 產生最嚴重的反應。護理機構的大多數病人都屬於這類風險較高的人群。有些病人在離開醫院後需要額外護理，之後才能回家。護理機構會為這類病人提供護理。護理機構也為許多長期居住在機構的人提供護理。

聖馬刁健康計劃 (HPSM) 和聖馬刁縣衛生局一直在努力確保護理機構能以安全的方式為高風險會員提供護理，並為新冠肺炎 (COVID-19) 病人提供治療。相關措施包括向護理機構提供關於如何預防新冠肺炎 (COVID-19) 傳播的訓練。

因此，作為聖馬刁縣護理機構聯盟的一部分，聖馬刁健康計劃和聖馬刁縣衛生局已幫助聖馬刁縣的三家 SNF，讓他們成為治療新冠肺炎 (COVID-19) 的卓越中心 (Center of Excellence, COE)。這三家 COE 是 Pacifica Nursing & Rehab Center、St. Francis Convalescent Pavilion 和 Seton Medical Center。

COE 是指制定和實施用於治療特定醫療狀況最佳實務的專業健康護理計劃。**要在聖馬刁縣獲得新冠肺炎 (COVID-19) 的 COE 狀態，SNF 必須具有：**

較高的病人
護理標準

足夠的病床容量

需要搬遷的長期
居住病人較少

經驗豐富的
營運團隊

安全抵達預約就診地點

在前往醫生看診、藥房或其他健康護理就診地點時，您是否需要交通服務？若 CareAdvantage 和加州低收入醫療保險 (白卡) 會員沒有交通服務，他們可以取得免費接送服務。在您的預約就診日期前至少兩個工作日，請致電 American Logistics Company (ALC)。如果您有意外預約就診 (包括工作時間後)，請儘快致電。

▶ CareAdvantage 會員：
請致電 **1-877-356-1080**

▶ 加州低收入醫療保險 (白卡) 會員：
請致電 **1-844-856-4389**



根據您的需求，我們可以提供兩種類型的交通運輸服務：

- 路邊接送 (由 Uber 提供：您必須擁有可以接收 Uber 司機簡訊的手機，並且您必須能夠在接送地點路邊等候。)
- 門口接送 (由 ALC 提供)

ALC 和 Uber 都採取了安全措施來保護乘客免受新冠肺炎 (COVID-19) 感染：

- 所有乘客和司機都必須配戴口罩或面罩
- 每次接送後，司機都會清潔車輛表面
- 建議司機打開車窗，以增加空氣流通

新冠肺炎 (COVID-19) 更新

罹患特殊病況？採取這些額外步驟保護自己 免受新冠肺炎 (COVID-19) 感染

糖尿病患者罹患新冠肺炎 (COVID-19) 重症的風險更高。哮喘或高血壓患者罹患新冠肺炎 (COVID-19) 重症的風險可能更高。如果您罹患上列病況之一，<聯邦疾病管制中心 (Centers for Disease Control, CDC)> 建議您採取額外步驟。如欲瞭解詳情，請瀏覽 www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/need-extra-precautions/index.html。同時：

在未諮詢健康護理提供者的情況下，請勿停止任何藥物治療或變更治療計劃。

糖尿病

- 按照您健康護理提供者的指示，檢測您的血糖並追蹤結果。
- 確保您備有胰島素和其他糖尿病藥物，至少 30 天的藥量。請致電您的藥房，詢問他們是否可以將您的藥物郵寄給您。

哮喘

- 遵循您的「哮喘行動計劃」。如果您沒有「哮喘行動計劃」，請和您的健康護理提供者一起制定適合您的計劃。
- 正確使用吸入器。如欲瞭解詳情，請瀏覽 www.cdc.gov/asthma/inhaler_video/default.htm。
- 避開會您的哮喘的觸發因素。如欲瞭解常見的哮喘觸發因素，請瀏覽 www.cdc.gov/asthma/triggers.html。
- 確保您隨時備有哮喘藥物至少 30 天的藥量。請致電您的藥房，詢問他們是否可以將您的藥物郵寄給您。

為了保護自己免受新冠肺炎 (COVID-19) 感染，聯邦疾病管制中心 (CENTERS FOR DISEASE CONTROL, CDC) 建議您：



用肥皂和清水勤洗手。



與家中以外的人士保持至少 6 英尺的距離。僅在室外拜訪他人，可確保空氣流通良好。

如果您有疑慮或感到不適，請致電您的健康護理提供者。他們或許可以在診所為您當面看診和 / 或透過電話或視訊看診。當您發生急診醫療狀況時，請立即就醫。

請遵循您健康護理提供者關於飲食和運動 (以及社交距離) 的建議。

高血壓

- 完全按照您健康護理提供者的指示服用高血壓藥物。
- 確保您備有心臟病藥物至少 30 天的藥量，包括高膽固醇和高血壓藥物

懷孕

- 請勿跳過產前護理看診。如果您對親自前去看診有所疑慮，請和您的健康護理提供者討論。
- 請盡量限制與家中以外人士的互動。
- 確保您服用的所有藥物隨時都備有至少 30 天的藥量。請致電您的藥房，詢問他們是否可以將您的藥物郵寄給您。
- 在這次疫情期間，您可能會感到恐懼和焦慮。如欲瞭解壓力和應對方式的詳情，請瀏覽 www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/daily-life-coping/managing-stress-anxiety.html。
- 加入聖馬刁健康計劃的 Baby + Me 計劃，按時接受產前和產後檢查即可獲得獎勵。詳情請參閱第 10 頁。



在室外與他人在一起時，請配戴口罩或布製面罩。



打噴嚏或咳嗽時，用紙巾或手肘內側遮住口鼻。



清潔和消毒經常觸摸的物體表面，包括桌子、門把、電燈開關、檯面、把手、書桌、電話、鍵盤、廁所、水龍頭和水槽

新冠肺炎 (COVID-19) 更新

我們在新冠肺炎 (COVID-19) 疫情期間與會員進行的聯繫

新冠肺炎 (COVID-19) 對聖馬刁健康計劃 (HPSM) 的許多會員產生了影響。如果您或家人正面臨困境，聖馬刁健康計劃可以為您提供幫助。請致電聯絡我們。我們也正在和會員取得聯繫，瞭解他們是否需要支援；也讓他們知道，我們很關心會員的狀況。我們會使用以下三種方式聯繫會員。

福利電話篩檢

自從新冠肺炎 (COVID-19) 疫情爆發以來，許多人都停止就醫，不再前往藥房甚至是超市。因此，我們一直致電我們的年長會員和殘障會員，瞭解他們是否需要以下幫助：

- **健康護理服務**包括免費處方藥遞送或健康護理提供者看診。看診可能是當面看診，也可能透過電話或視訊進行。
- **食物**我們可以將會員轉介至當地的食物銀行或組織。這些組織可以免費為會員送餐。
- **健康資訊**我們會為孕婦和罹患哮喘的會員提供健康資訊，並為他們轉介相關資源。

社交外展電話

為了緩解會員孤立無援的感受，聖馬刁健康計劃的許多員工都自願致電會員瞭解他們的狀況。聖馬刁健康計劃也和一個本地組織合作；該組織旨在幫助年長會員彼此致電，瞭解彼此狀況。



「關心鄰里」(Dear Neighbor) 心意卡

聖馬刁健康計劃設計並印製了一系列心意卡，讓志願者向其他聖馬刁健康計劃會員撰寫簡短正面的訊息。這些個人化訊息有助於提振會員的心情，令他們不再感到孤立無援。您也可以加入志願者的行列！請於以下網站註冊：www.hpsm.org/volunteer。

“Maria 告訴我，她沒有食物也沒有衛生紙，也不敢離開她的公寓。我請她的鄰居和另一位會員 Jorge 在她家門口留下愛心包裹，裡面有食物和其他基本必需品。Maria 打電話給我，哭著表示感謝。”



志願者在聖馬刁健康計劃心意卡上撰寫的正面訊息

加州低收入醫療保險 (白卡) 資格將延長至疫情過後

由於新冠肺炎 (COVID-19) 影響，從 2020 年 3 月開始，加州健康護理服務局 (Department of Health Care Services, DHCS) 延長了加州低收入醫療保險 (白卡) 的資格；即使受益人尚未完成其重新裁定程序也不受影響。他們這樣做是為了確保在疫情期間，沒有人會喪失加州低收入醫療保險 (白卡) 提供的健康護理承保。因此，如果您是聖馬刁健康計劃加州低收入醫療保險 (白卡) 或 CareAdvantage 的會員，您的加州低收入醫療保險承保將持續有效，直至另行通知。但是，如果您收到重新裁定文件包，則仍應填寫文件並郵寄給聖馬刁縣人民服務局 (Human Services Agency, HSA)。

DHCS 通常每年檢查一次每位會員的加州低收入醫療保險 (白卡) 資格。在疫情之前，如果不符合資格標準，會員就會喪失加州低收入醫療保險 (白卡) 承保。但是現在，只有搬出聖馬刁縣或過世的會員才會喪失其加州低收入醫療保險 (白卡)。



您的收入是否有所下降？
您或許可以獲得加州低收入醫療保險 (白卡)！
請透過網站申請：

www.hsa.smcgov.org/medi-cal-health-insurance

或致電 1-800-223-8383。

降低殘障人士感染新冠肺炎 (COVID-19) 的風險

僅僅因為殘障並不會使感染新冠肺炎 (COVID-19) 的風險升高。但是，如果出現以下情形，部分殘障人士感染新冠肺炎 (COVID-19) 的風險可能會升高：

- 與感染新冠肺炎的人密切接觸，或
- 患某些潛在的醫療狀況 (例如：糖尿病、高血壓)

聯邦疾病管制中心 (Centers for Disease Control and Prevention, CDC) 指出，有以下一種殘障類型的人士感染新冠肺炎 (COVID-19) 的風險可能更高。他們自己感染新冠肺炎但毫不知情的風險也可能更高。

- 行動不便的人士，或無法避免與其他可能新冠肺炎感染者接近的人士
- 難以理解資訊的人士
- 難以採取措施防止新冠肺炎感染的人士 可能無法描述自己症狀的人士

保護自己免受新冠肺炎 (COVID-19) 感染

您可以採取步驟保護自己免受新冠肺炎感染。步驟包括洗手、與他人保持六英尺距離以及配戴布製面罩。如果您有直接服務提供者 (個人護理人員、治療師或其他人員)，請採取以下步驟：

- **詢問他們是否有以下情形：**
 - 有任何新冠肺炎症狀
 - 曾與感染新冠肺炎的人接觸
- **請他們：**
 - **進入您家時洗手**
 - 穿衣、洗澡 / 沐浴、移動、上廁所或餵食後
 - 觸摸用過的紙巾前後
 - 更換床單或洗衣服時
 - **清潔和消毒經常觸摸的物體和表面，包括：**
 - 檯面、門把、廁所、電話和鍵盤
 - 輪椅、滑板車、助行器、手杖、氧氣罐或其他輔助裝置等器材
 - 在您身邊或在您家中時都要**配戴口罩**

欲知詳情，請瀏覽 www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/need-extra-precautions/people-with-disabilities.html

需要支援？

您並不孤單。聖馬刁健康計劃的護理管理計劃隨時提供協助。該計劃能：

- 讓您、您的健康護理提供者和聖馬刁健康計劃協同合作
- 提供支援，幫助您實現健康目標
- 讓您和您的授權代表能使用：
 - 您的計劃福利
 - 聖馬刁健康計劃的服務計劃
 - 其他服務：
 - 送餐服務
 - 健康護理就診 (包括新冠肺炎檢測) 所需的交通運輸
 - 非英語語言和美國手語 (American Sign Language, ASL) 的視訊口譯服務

欲知詳情，請致電聖馬刁健康計劃的護理協調單位：**650-616-2060**

遠距醫療：透過電話或視訊進行的醫生看診

您可能和大多數人一樣，會因為<新冠肺炎 (COVID-19)>而避免去看醫生。但是，如果您需要健康護理，就不應怠慢。此外，現在去看醫生比之前更加安全。醫生已採取適當的措施來防止病人在診所感染病毒。

若要預約遠距醫療就診：

- 致電您的主治醫生 (primary care provider, PCP)，並要求進行電話或視訊就診。(因為您的醫生可能需要當面為您提供治療，並非所有就診都可以透過電話完成。)
- 如果您的醫生不提供遠距醫療服務，但也不需要為您當面看診，則您可以使用 Teladoc®。沒有被指派主治醫生 (PCP) 的會員可以使用 Teladoc®。<ACE> 參加者沒有資格使用 Teladoc®。

▶ 如欲瞭解遠距醫療的詳情，請瀏覽 www.hpsm.org/telemedicine



為您的下次就診安排視訊或電話口譯員

聖馬刁健康計劃長期以來一直提供超過 200 多種語言的電話口譯服務。現在，您也可以取得視訊遠距口譯員 (video remote interpreter, VRI) 服務。此服務適用於由服務提供者進行的診所當面就診和視訊就診。此服務也包括美國手語 (American Sign Language, ASL) 視訊口譯員服務。

為您的下次就診安排視訊或電話口譯員

診所當面就診

在就診之前，請致電您服務提供者的診所。讓他們知道您在就診時需要電話或視訊口譯員。您的服務提供者將在您就診期間與口譯員取得聯繫。

遠距醫療就診 (電話或視訊就診)

在電話或視訊就診之前，請致電您服務提供者的診所。讓他們知道您在就診時需要電話或視訊口譯員。請遵循以下建議，為您的就診做準備。

- 如果是需要電話口譯員的電話就診，請確保您在家中可使用收訊良好的電話。
- 如果是需要視訊口譯員的視訊就診，請確保您在家中可使用智慧型手機、平板電腦或電腦，並且這些裝置有：
 - 可運作的攝像頭和麥克風
 - WiFi 連線或手機數據方案
 - Chrome、Firefox 或 Safari 網頁瀏覽器
 - 電子郵件或簡訊服務，用於接收參加視訊通話的安全連結

▶ 如欲瞭解關於口譯員服務的詳情，請瀏覽：www.hpsm.org/member/language-services

健康風險評估 (HEALTH RISK ASSESSMENT, HRA) 調查

完成個人健康護理計劃的缺失部分

健康護理就就像一塊拼圖，其中有很多自己難以獨立正確拼湊的部分。聖馬刁健康計劃的健康風險評估 (Health Risk Assessment, HRA) 可以提供幫助。

只需 30 分鐘即可回答 HRA 調查的問題。我們將利用已瞭解的情況，為您制定一份護理計劃。計劃涵蓋從藥物治療、醫生看診到營養和運動等所有方面。

開始進行簡單的評估：

1. 接聽聖馬刁健康計劃的電話，並接受關於您健康和生活方式的調查
2. 參加您的護理規劃會議，並取得您的個人化護理計劃和資源
3. 和您的服務提供者一起審閱您的護理計劃，和 / 或聯絡聖馬刁健康計劃，瞭解任何護理協調需求

健康風險評估



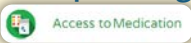
您的健康風險評估和護理計劃等資料將完全保密。

如有關於健康風險評估的問題，請致電 (免費電話)
1-888-234-6403 或
650-227-4670，服務時間為
週一至週五上午 8:00
至下午 5:00。

免費遞送您的藥物



您是否需要續配藥物但不想前往藥房？大多數藥房都提供藥物免費遞送服務。請致電您的藥房，詢問他們是否免費遞送藥物。如果藥房不提供免費遞送服務：

1. 請瀏覽 www.hpsm.org/covid-19 並按一下 
2. 向下捲動至提供藥物免費遞送服務的藥房清單
3. 致電清單上所列離您較近的藥房：請他們將您的處方從目前的藥房轉移到這家藥房並為您免費遞送藥物

護理諮詢專線 (NURSE ADVICE LINE)

免費電話

1-833-846-8773

7 天 24 小時全年無休提供服務week

如果您有緊急健康問題且無法聯絡您的醫生，請隨時致電。註冊護士將隨時回答關於您症狀的問題。他們能告訴您是否需要緊急護理，也就是說您是否應該在 24 小時或幾天內去看醫生。如果您的健康問題允許，護士有時可能會建議您在家中自我護理即可。

- ▶ 護理諮詢專線適用於您健康的緊急問題。如果您對本身的福利有任何問題，請致電會員服務部 650-616-2133.



健康和保健

POPULATION HEALTH MANAGEMENT PROGRAM (人口健康管理計劃)

ASTHMA OUTREACH PROGRAM (哮喘外展計劃)

此計劃適用於被診斷出罹患哮喘的會員。此計劃能幫助病人避免可預防的哮喘發作。聖馬刁健康計劃健康宣導專員會致電會員：



- 提醒他們從藥房購買和領取處方藥
- 指出按處方使用定量吸入器治療哮喘症狀的好處
- 鼓勵他們致電詢問主醫生 (PCP) 有關本身哮喘的問題

未領取部分或全部定量吸入器處方的哮喘會員將自動加入計劃。如欲退出該計劃，請致電 650-616-2165。欲知詳情，請瀏覽 www.hpsm.org/asthma 或致電 650-616-2165。

BABY + ME 計劃

所有孕婦和新手媽媽都符合資格可參加此計劃。從懷孕初期到分娩之後，此計劃旨在促進及時母嬰護理以及全面的母嬰健康。Baby + Me 主要是由我們有健康教育職員，根據孕婦、新手媽媽及其家人的需求轉介不同的社區資源。此外，進行兩次醫生看診後，計劃參加者可贏取高達 \$100 的 Target GiftCards™ 禮卡！



- 剛懷孕的 12 週內找服務提供者看診，可獲得一張價值 \$50 的 Target GiftCard™ 禮卡
- 產後 1 至 12 週找服務提供者看診，可獲得一張價值 \$50 的 Target GiftCard™ 禮卡

如欲註冊 Baby + Me 計劃，請瀏覽 www.hpsm.org/baby-and-me。或致電聖馬刁健康計劃的健康教育部門 650-616-2165 加入或退出計劃。

牛眼設計圖案、Target 和 Target GiftCard 是 Target Brands, Inc. 的註冊商標。禮卡有條款及條件限制。Target 不是這項活動的合作夥伴或贊助商。

將流感疫苗接種列為今年的優先事項

今年，由於<新冠肺炎>疫情，許多人可能不願前往診所注射流感疫苗。請記住，流感疫苗可以降低您因感染流感而生病的機率。如果您沒有感染流感，就無法將病毒傳播給家人。聖馬刁健康計劃會讓您輕鬆獲得流感疫苗注射！只需前往找您的健康護理提供者或當地藥房即可。請確保隨身攜帶聖馬刁健康計劃會員卡。

也要向您的健康護理提供者諮詢其他疫苗！

請向您的健康護理提供者詢問是否需要接種肺炎疫苗。肺炎疫苗有助保護您免受引發肺炎的常見細菌感染。您可以從健康護理提供者或藥房處取得疫苗。



聖馬刁健康計劃 (HPSM) 希望我們的會員保持健康並獲得所需的護理。Population Health Management Program 有助我們實現這個目標。符合資格的會員可以免費加入這些計劃。

護理及過渡期

這是一項外展計劃，適用於曾住院並已出院回家的會員。在會員回家後，護理過渡期指導員 (Care Transitions Coach) 會幫助會員遵循護理計劃並防止會員再次住院。指導員會：

- 與會員的個案經理和社工一起制定護理計劃
- 幫助會員取得主治醫生 (PCP) 的護理服務
- 告訴家屬關於會員可能需要的護理類型

護理過渡期指導員會到醫院拜訪符合資格的會員*，或在會員出院後打電話到會員家裡，詢問他們是否希望加入計劃。屆時會員可選擇加入或退出。

* 此計劃僅適用於在 Mills Peninsula Hospital, Seton Hospital 或 San Mateo Medical Center 住院的會員。出院後不回家而會前往專業護理機構 (Skilled Nursing Facility, SNF) 或長期護理機構 (Long-term Care Facility, LTC) 的會員不符合資格。欲知詳情，請致電 650-616-2165。



複雜個案管理

這是我們為有複雜醫療需求的會員設計的計劃，可讓會員、會員的醫生和聖馬刁健康計劃能在同一個護理計劃下合作。這樣有助於會員實現其健康目標。個案經理會致電會員：

- 幫助他們解決問題並遵循其護理計劃
- 為他們轉介實用資源
- 幫助他們及其家人處理複雜的健康問題或重大事件

個案經理會致電符合資格的會員，詢問他們是否希望加入此計劃。屆時會員可選擇加入或退出。欲知詳情，請瀏覽 www.hpsm.org/cc 或致電 650-616-2165。

戒菸 (包括電子菸)

如果您有吸菸 (包括電子菸) 習慣，現在就是戒菸的好時機。吸菸 (包括電子菸) 需要手和嘴的接觸，增加了感染新冠肺炎 (COVID-19) 的風險。研究還表明，吸菸者對新冠肺炎產生嚴重反應的風險較高。欲知詳情，請瀏覽 www.who.int/news-room/q-a-detail/q-a-on-tobacco-and-covid-19。

取得戒菸幫助

聖馬刁健康計劃承保可幫助您的戒菸品，包括口含錠、口香糖、藥丸、貼劑、吸入器和鼻用噴霧劑。詢問您的健康護理提供者哪一種戒菸品最適合您。

加州吸菸者幫助專線 (California> Smokers' Helpline) 會透過電話指導和每日提醒簡訊計劃來提供免費支援。他們也在網站上提供實用資訊 www.nobutts.org。



請立即致電

- ① 英語: 1-800-NO-BUTTS (1-800-662-8887)
- ① 國語 (普通話): 1-800-838-8917
- ① 韓語: 1-800-556-5564
- ① 西班牙語: 1-800-45-NO-FUME (1-800-456-6386)
- ① 越南語: 1-800-778-8440
- ① 咀嚼菸草者: 1-800-844-CHEW (1-800-844-2439)
- ① 電子菸: 1-844-8-NO-VAPE (1-844-866-8273)

情緒健康

改善自己情緒的自我照顧建議

學會在困難時期重新振作，是應對壓力的關鍵。您已經掌握了許多可以派上用場的技能。您可能只需要一些提醒，了解該使用這些技能。這樣有助於您有效應對新冠肺炎 (COVID-19) 疫情。透過練習，這些技能可以使您免受焦慮和憂鬱之苦。

此外，自我照顧不一定在生活瑣事方面。選擇您喜愛的健康活動，您就會很期待從事這些活動！您對自己照顧越多，您的適應力就會變得越強 – 您的感覺也會越好！



請嘗試以下六項自我照顧建議！

1 與親朋好友聯絡

定期與您信任的人保持聯繫 (如果可能，請每天保持聯繫)。

- 給親朋好友打電話或傳簡訊，以個人的方式保持聯繫。如果您有子女，請給他們讀一個故事或給他們講一件您自己生活中發生的事。
- 使用 FaceTime 或 Skype 來表達您的感受並且開懷大笑 (可排解被壓抑的情緒)。

2 撥打關懷專線

免費社區服務。訓練有素的志願者能隨時隨地認真傾聽，7 天 24 小時不間斷。

- 同伴問候專線 (Peer Run Warm Line): **1-855-845-7415** (也提供線上聊天)。
- 服務老人的「友誼專線」(Friendship Line): **1-888-670-1360**。

3 正向思考

研究表明，具備「還有半杯水滿」人生觀的人更健康，壓力也較小。他們甚至更長壽！

- 做一些能讓您有成就感的事情。例如：散步、園藝、打掃、閱讀、聽喜愛的歌曲 / 專輯 / Podcast 或嘗試新的食譜。
- 練習正向自我對話。您可能會想：「一直自己一個人太慘了。我永遠都不會好了。」相反，請嘗試「我以前也曾經歷過艱難的時期。我足夠強大，可以度過這次的難關。」
- 嘗試記起一次美好記憶的細節。美好的記憶能使您當下心情愉悅。



4 把您的感受寫下來

這樣做將幫助您處理無用的想法和感受。

- 日記能讓您自信地回想自己過去應對挑戰的方式，還可以幫助您思考或「理解」困難的感受。
- 開始寫「感恩日記」，記下一天中進展順利的事情。事情可大可小，例如和朋友一起開懷大笑、欣賞美麗的日落或出門遛狗。
- 如果您不想寫日記，也可以透過畫畫的方式記錄自己的感受。

5 嘗試新鮮事物

擴展您的技能和知識，保持心思活躍和充實。

- 尋找虛擬導覽資源，透過網路參觀您一直嚮往的博物館或景點。
- 閱讀與新聞事件無關的主題。您是否一直想瞭解某個人或某段歷史？這是學習該主題的絕佳時機，您可以閱讀相關書籍或觀看紀錄片。
- 玩線上拼圖、拼字遊戲或數獨遊戲，讓大腦一直處於活躍狀態。
- 練習一種樂器，使您的注意力集中且內心充實。

6 好好照顧自己

安撫自己的思想、身體和心靈！

- 閱讀小說、聽有聲書和看電影有助於分散注意力，使您能享受聽故事的樂趣。
- 播放您最喜愛的音樂，閉上眼睛、靜靜聆聽。不要分心，也不要說話。只專注於音樂，可以舒緩您的情緒並使您平靜下來。
- 嘗試冥想。坐好並專注於您的呼吸。嘗試吸氣並數到五，屏住呼吸並重新數到六，然後呼氣並重新數到七。如此重複幾次能使自己快速感到放鬆。或者，您也可以進行指引式冥想：
 - 在網路上搜尋指引式冥想 (例如：YouTube).
 - 下載免費應用程式，例如：
 - ◆ Calm — 幫助睡眠，提供冥想和放鬆指導。
 - ◆ My Life Meditation — 幫助您停止、呼吸和清晰思考。
- 收聽介紹自我照顧的 Podcast，例如：
 - ◆ On Purpose 由 Jay Shetty 講解。
- 健康飲食。記錄飲食日記，追蹤您在健康飲食方面的努力，並記下您為注意飲食所做的一切。
- 走出戶外。如果您無法出門，請坐在有自然光照的窗戶附近。

提供支援 如果您不知如何開始或感覺自己沒有取得進展，請致電 行為健康恢復服務 (Behavioral Health Recovery Services, BHRS)，電話為 **1-800-686-0101**。聖馬刁健康計劃也承保針對精神健康和藥物使用問題的治療。請致電 <BHRS> 尋求幫助。額外資源列於 www.hpsm.org/covid-19/bhs。資源包括以下的援助專線：危機和情感支援、家庭暴力以及精神健康和藥物濫用。

子女健康

PRENATAL TO THREE HEALTHY FAMILIES 計劃

20 多年來，聖馬刁縣衛生局 (San Mateo County Health) 的 Prenatal to Three Healthy Families (PRE-3 HF) 計劃均為孕婦、母親及其子女提供支援服務，其中包括：

哺乳輔導	精神健康服務
護理協調	育兒教育
個案管理	公共衛生護理服務
發育篩檢	轉介社區資源
居家訪視	藥物濫用支援



若您滿足以下三個條件，則可能符合 Pre-3 的資格：

- 懷孕或有新生兒 (兩個月大或更小)
- 居住在聖馬刁縣
- 享有加州低收入醫療保險 (白卡) 或符合 WIC 資格

如欲瞭解詳情，請致電 650-573-2501 或 888-840-0889，或瀏覽：

- 聖馬刁縣家庭健康服務處 (San Mateo County Health Family Health Services): www.smchealth.org/division-family-health-services
- Healthy Families America: www.healthyfamiliesamerica.org



加州低收入醫療保險 (白卡) 會員：取得牙科護理

兒童健康和預防殘障 (Child Health and Disability Prevention, CHDP) 計劃可幫助受加州低收入醫療保險 (白卡) 承保的兒童、孕婦和家庭取得所需的牙科護理。

CHDP 計劃將：

- 幫助您找到可為您看診的牙醫
- 為您安排牙科約診
- 安排免費交通前往牙科約診地點

請致電 650-573-2877 尋求協助



贊助者：



採取這些步驟幫助您的子女保持健康

帶您的子女去接受兒童健康檢查

在大多數地點，一天中健康檢查的時段與生病就診的時段不同。如果您的子女是時候需要接受兒童健康檢查了，請致電您健康護理提供者的診所，並詢問他們安全提供兒童健康檢查的其他方式。在兒童健康檢查期間，您的服務提供者將：



追蹤您子女的成長和發育狀況。

討論您可能有的任何顧慮。

提供所需的疫苗。如果您的子女已經錯過了疫苗接種，請和您子女的服務提供者討論。他們或許仍然能夠接受錯過的疫苗接種。

進行必要的篩檢，例如鉛篩檢。在空氣、土壤以及帶有鉛管的房屋和其他建築物的飲用水中，都可能會發現鉛。六歲以下的兒童尤其容易受到鉛中毒的有害影響。即使只有少量的鉛也可能會影響智商和集中注意力的能力。請和您服務提供者討論讓您子女接受鉛中毒篩檢的事宜。如欲瞭解有關鉛中毒以及如何保護家人的更多資訊，請瀏覽 www.smchealth.org/leadpoisoning。

請您的服務提供者在您子女的牙齒上塗抹氟漆

蛀牙是兒童最常見的疾病。如果缺少護理，就可能導致口腔疼痛、感染、言語問題、學習成績差和牙齒脫落。

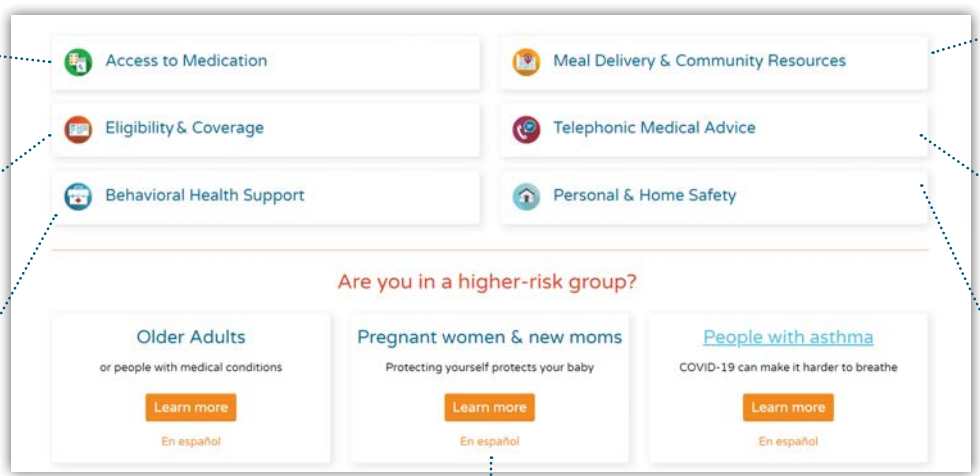
氟漆是防止兒童蛀牙的簡單方法。您的健康護理提供者可能可以在其診所為病患塗抹氟漆。在兒童牙齒上塗抹氟漆只需不到三分鐘時間。氟漆對嬰兒和幼兒安全無虞。如果在第一顆牙齒出現後立即塗抹，則效果最佳。聖馬刁健康計劃 (HPSM) 是透過加州低收入醫療保險 (白卡)，承保六歲以下兒童的氟漆治療。



聖馬刁健康計劃 (HPSM) 的新冠肺炎 (COVID-19) 網站資源

聖馬刁健康計劃希望確保您瞭解如何防止新冠肺炎 (COVID-19) 感染並維持安全。因此，我們在網站新增了一個特殊部分，其中包括有關危機期間如何取得福利的資訊、健康專家的建議和最新更新資訊。

以下是網站提供的內容：www.hpsm.org/covid-19



The screenshot shows a website interface with several resource cards. Callout boxes on the left and right provide Chinese descriptions for these resources:

- 有關藥物續配和遞送選項的資訊** (Information about medication refills and delivery options) points to "Access to Medication".
- 有關資格和承保問題的解答** (Answers to questions about eligibility and coverage) points to "Eligibility & Coverage".
- 支持您情緒健康的資源** (Resources to support your emotional health) points to "Behavioral Health Support".
- 食物資源、財務援助和法律諮詢** (Food resources, financial assistance, and legal consultation) points to "Meal Delivery & Community Resources".
- 如果有健康護理相關的問題，該致電聯絡誰** (Who to call for health care related questions) points to "Telephonic Medical Advice".
- 關於保護自防止新冠肺炎 (COVID-19) 感染的專家建議** (Expert advice on protecting yourself from COVID-19 infection) points to "Personal & Home Safety".

Below the main grid, a section titled "Are you in a higher-risk group?" features three cards for "Older Adults", "Pregnant women & new moms", and "People with asthma". A callout box at the bottom states: "針對高風險族群的資訊 – 已翻譯成西班牙文並包括影片" (Information for high-risk groups – translated into Spanish and includes videos).

- ▶ 也請瀏覽聖馬刁健康計劃的網站, www.hpsm.org, to:
- 瞭解您的福利
 - 使用我們的自助服務會員入口網站
 - 還有更多內容

為 PG&E 公共安全斷電(PUBLIC SAFETY POWER SHUTOFF, PSPS) 事件做準備

- ✓ **準備或補充應急包** 包括食物、水、手電筒、急救工具、現金、電池供電的收音機，以及不需要電源插座的手機充電器。
- ✓ **登記參加PG&E警報**請致電**1-866-743-6589**或瀏覽**www.prepareforpowerdown.com**。PG&E 將在計劃斷電時通知您。
- ✓ **準備緊急電話聯絡人清單**包括您的家人、朋友、主治醫生、藥房和<加州健康緊急求助專線California Health Emergency Hotline **1-833-284-3473**。
- ✓ **為您的醫療裝置制定緊急電源計劃**請閱讀使用者手冊或聯絡製造商，瞭解您的裝置是否可透過電池或發電機供電。您也可以聯絡PG&E。請瀏覽**www.pge.com/medicalbaseline**或致電**1-800-743-5000**。TTY (聽力及語言障礙) 專線 **7-1-1**。
- ✓ **保留所有處方藥的最新清單**包括藥物名稱、劑量和已知的過敏反應。
- ✓ **若是需要冷藏的藥物**請詢問您的藥劑師是否需要更換或續配。許多藥物在室溫下可以保持穩定狀態數天。
- ✓ **如果您對您的聖馬刁健康計劃(HPSM)承保有任何問題**，請致電聯絡我們：
 - 】 Medi-Cal(加州低收入醫療保險(白卡))，HealthWorx HMO和ACE會員：**1-800-750-4776**或**650-616-2133**
 - 】 CareAdvantage會員：**1-866-880-0606**或**650-616-2174**
 - 】 TTY(聽力及語言障礙)使用者**1-800-735-2929**或撥打**7-1-1**

特別通告

您的福利和服務

如果您說非英文的其他語言，我們可以免費為您提供語言援助服務。

您可免費取得其他格式的資料，如大號字體、盲人用點字和/或錄音檔等版本。

- 上網下載與檢視/列印副本：
www.hpsm.org/member/resources/handbooks
- 撥打以下電話號碼與 CareAdvantage 部門或會員服務部聯絡，以便訂購列印副本和其他格式副本。該電話為免費服務。

Medi-Cal/Healthworx/ACE 會員

會員服務部

本地電話: **650-616-2133** 或 免費電話:
1-800-750-4776

TTY (聽力及語言障礙裝置) 使用者:
1-800-735-2929 或撥 **7-1-1**

CareAdvantage 會員

CareAdvantage 部門

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

TTY (聽力及語言障礙裝置) 使用者:
1-800-735-2929 或撥 **7-1-1**

我們辦公室的服務時間為
週一至週日上午 8:00 至晚上 8:00。

不同格式的會員資料

您的會員資料包括：

會員手冊 — 詳細的承保摘要，可幫助您瞭解和使用您的福利和服務。本手冊也將說明您的權利和責任。如果您對本身的福利有任何問題，可上網瀏覽：www.hpsm.org/member/resources/handbooks，或請致電會員服務部。若要索取會員手冊的列印副本（包括您的權利和責任），可打電話或寄電子郵件至 CustomerSupport@hpsm.org 提出要求。

服務提供者名錄 — 所有接受加州低收入醫療保險（白卡）的服務提供者列表，包括醫生、專科醫生和藥房。若要查詢您附近的服務提供者，請上網搜尋服務提供者名錄（每週更新）：www.hpsm.org/directory-search，或致電與會員服務部聯絡。若要索取服務提供者名錄的列印副本，可打電話或寄電子郵件至 CustomerSupport@hpsm.org 提出要求。

藥方集 — 承保的藥物清單以及有關如何使用藥物承保服務的資訊。若要瞭解藥物是否含在藥方集內，請查看可搜尋的藥方集（每月更新）：www.hpsm.org/formulary-search，或致電與會員服務部聯絡。您亦可打電話或寄電子郵件至 formularyrequests@hpsm.org，要求索取紙本藥方集副本。

瞭解您的福利

請瀏覽聖馬刁健康計劃的網站 www.hpsm.org 瞭解您享有的福利以及使用福利的方式。在您加入聖馬刁健康計劃時，我們寄的會員手冊也對您的福利有所說明。會員手冊會定期更新。您可上網查看最新版本 www.hpsm.org/member-handbooks。聖馬刁健康計劃的網站和會員手冊說明：



福利、服務和藥物

- 您的健康計劃承保和不承保的服務和藥物
- 您是否需要支付共付金
- 如何針對承保福利提交索償 (如有需要)
- 您身為聖馬刁健康計劃會員的權利與責任



接受護理

- 如何在有需要時 (無論白天或晚上) 獲取護理，包括在聖馬刁縣內外的急診情況
- 如何獲取健康護理服務和藥物
- 如何以您偏好的語言獲取資訊和服務



服務提供者

- 如何選擇主治醫生 (Primary Care Physician, PCP)
- 關於網絡內和網絡外護理的詳情
- 如何查詢關於網絡服務提供者 (包括主治醫生、專科醫生、精神健康服務提供者和醫院) 的資訊



上訴和投訴

- 聖馬刁健康計劃拒絕提供服務承保時，如何提出上訴
- 關於聖馬刁健康計劃上訴審查流程的詳情
- 如何提交投訴
- 我們如何決定是否以計劃福利來承保新技術服務