在医疗维权中采用协助决策

SUPPORT FOR FAMILIES
EDUCATION • EMPOWERMENT • EQUITY

California State Council on Developmental Disabilities

学习目标

- 了解患者在医疗系统中的权利。
- 了解如何发起申诉。
- 了解州级医疗投诉。

我作为患者有哪些权利？

加利福尼亚州患者的部分重要权利

加利福尼亚州医疗体系的患者拥有多项权利，例如：

您有权预约初级保健医生（10 个工作日内）、专科医生（15 个工作日内）和紧急医疗（48 至 96 小时内）。

您应能够随时通过电话联系到具有资质的健康专家。如果需要回电，应能在留言后 30 分钟内收到回电。

加利福尼亚州患者的部分重要权利

如果英语不是您的第一语言，您的医疗保险计划通常须为您提供免费的语言支持及重要资料。

您有权自主选择医生，并针对重大健康问题寻求第二诊疗意见。

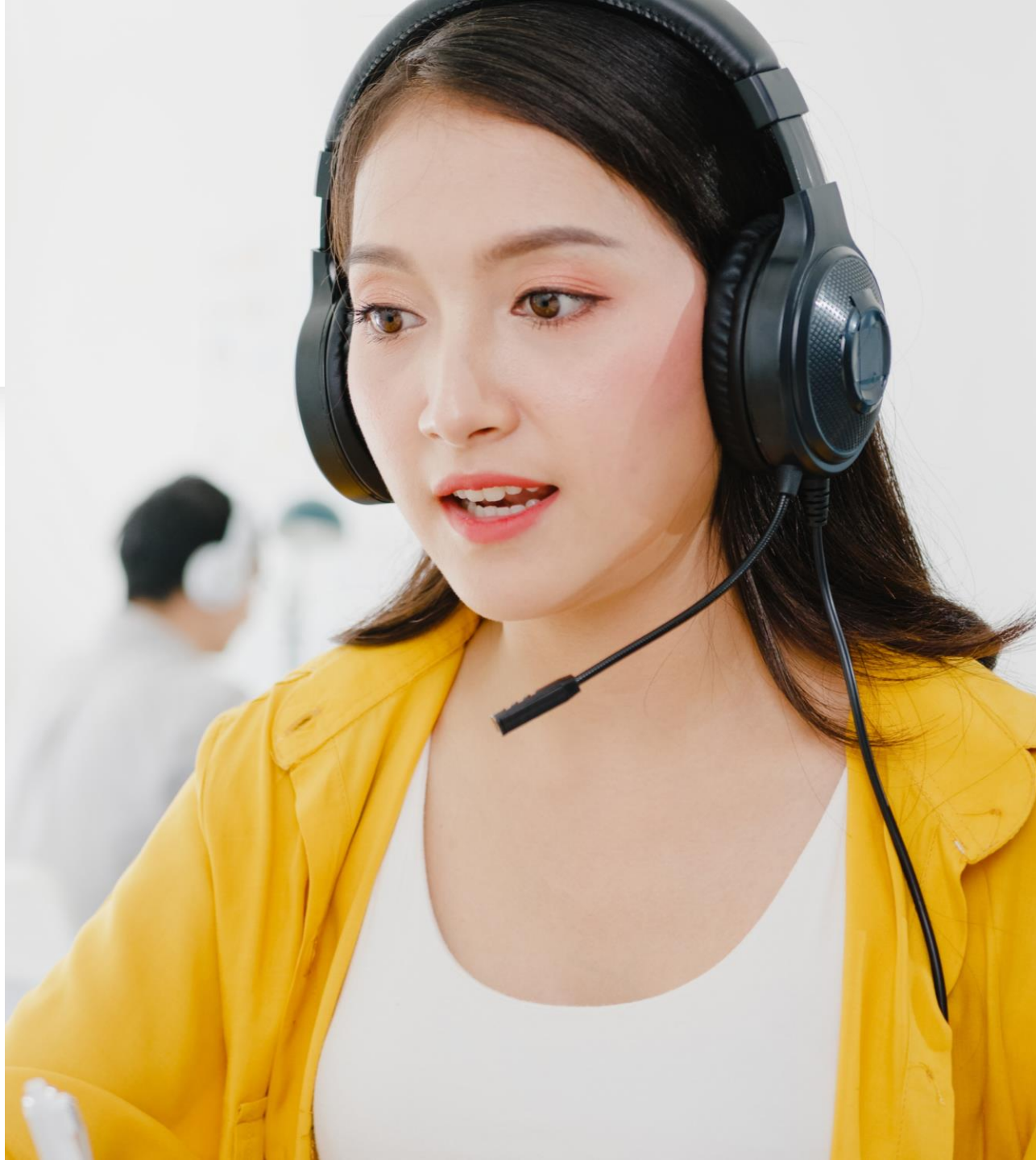
您可要求为您解释诊断和治疗方案，以便您充分理解。您可要求以书面形式提供此信息。

您可要求为您解释诊断和治疗方案，以便您充分理解。您还可要求以书面形式提供此信息。

如果我要投诉，应该怎么办？

投诉也称为申诉

您有权向您的医疗保险计划发起申诉。（您可以先咨询医生，了解他们能否提供帮助。）



采用协助决策 (SDM) 发起申诉

- 申诉流程的第一步是拨打医疗保险计划的会员服务电话。您也可通过信件或电子邮件提交投诉。
- **如果您采用 SDM 并由协助人员代为沟通，您可能仍需亲自参与讨论，或者他们需要签署一份授权代表协议或授权委托书，保险公司才能受理申诉。**
- 即使您以书面形式发起申诉，医疗保险计划仍可能要求提供授权代表协议或授权委托书，因为其员工通常需要通过电话调查投诉。

发起申诉

加利福尼亚州患者权利办公室

- 明确声明您想发起正式投诉，然后说明问题。
- 如果您的问题比较紧急，务必告知您的医疗保险计划。
- 您也可要求您的医生或医疗保险计划外的医生写信说明您需要服务的原因，为您提供协助。
- 您必须在造成问题的事件或操作发生后 6 个月内发起投诉。提交投诉后，您的医疗保险计划必须在 30 天内作出裁决；如果您的医疗问题较为紧急，此期限为 3 天。

协助申诉

大多数人可向下列任一州级援助中心提起上诉。如果他们无法处理您的上诉，州级援助中心将指导您联系相关部门。

- 医疗保险管理局 (DMHC)（负责协调大部分医疗保险计划）

  如需解决医疗保险计划相关问题或不知向谁寻求帮助，可联系 DMHC 获取协助。

  1-888-466-2219

  www.healthhelp.ca.gov

- 加州保险局 (CDI)

  请联系 CDI 以获取有关多项 PPO 计划和其他各类医疗保险的协助。
  1-800-927-4357
  www.insurance.ca.gov

申诉没有成功，我还可以做什么？

独立医疗审查 (IMR)

如果您的医疗保险计划**拒绝、变更或延迟您的医疗服务申请，拒绝支付急诊费用或拒绝承保重大疾病的实验性或研究性治疗**，您可申请独立医疗审查 (IMR)。

IMR 不考虑哪些方面？

审查因服务或治疗不在保险合同赔付范围内而被保险公司拒绝的医疗理赔。

什么是IMR？

独立医疗审查 (IMR) 是选择专业、独立的医疗专家对保险公司所作具体医疗决策进行审查的过程。

发起独立医疗审查 (IMR) 的理由

保险公司以某治疗、疗法、医疗设备或药物不被视为具有医疗必要性为由，拒绝受理相关理赔。

例如：

医生安排了手术或诊断检测，但保险公司认为没有必要而拒绝赔付。

出于非医疗原因（或因为保险公司质疑必要性并声称存在等效替代性药物），拒绝赔付处方药物。

什么是医疗必要性？

- 尽管关于医疗必要性的定义因医疗保险计划而异，但它们具有一些共同特点。一般而言，这些特点包括：
- 相关诊疗应恰当；
- 相关诊疗应解决问题或改善患者健康状况、身体机能或整体福祉；
- 相关诊疗应根据良好医疗实践或公认医疗实践提供；
- 且相关诊疗不应为实验性、教育性或研究性。

发起独立医疗审查 (IMR) 的理由

拒绝受理紧急或急诊服务

您需要紧急或急诊服务，但保险公司拒绝或延迟支付或提供。

实验性或研究性疗法

当治疗被视为实验性或研究性并且医疗保险计划拒绝赔付时，您可要求发起 IMR。法律对允许此类拒赔的情况均有明确规定。

采用 SDM 开展 IMR

如果您希望授权他人代为处理独立医疗审查 (IMR) 或投诉，则须在流程中将其指定为授权代表。

相关信息列于 IMR 申请表的第三页，您也可随申请表附上授权书副本。

IMR 重要提醒

在将问题提交至 IMR 之前，您通常必须先完成医疗保险计划的所有内部上诉流程（紧急情况除外）。

需要确保您已备齐所有相关文件，如 IMR 表格、保险公司的拒赔函和相关医疗记录。

获取初级保健医生出具的措辞有力的支持信，说明需要采用此具体治疗、药物或设备的原因。

收集所有额外信息（检测、专科医生意见、已发表的研究或报告）。

采用 SDM 开展 IMR

在 IMR 中获得有利裁决可显著促进维权。

发起 IMR 需要时间，并且需要您的医疗团队和协助人员的支持。

在 IMR 中，一个强大的支持团队无疑发挥着至关重要的作用。

但它也是获取所需医疗服务的重要工具。

有疑问？

California State Council on Developmental Disabilities

本工作由 SCDD 和 SDM-TAP 资助开展