在醫療宣導中
採用支援性決策

SUPPORT FOR FAMILIES
EDUCATION • EMPOWERMENT • EQUITY

California State Council on
Developmental Disabilities

學習目標

- 瞭解患者在醫療體系中的權利。
- 瞭解如何發起申訴。
- 瞭解州級醫療投訴。

我作為患者有哪些權利？

加利福尼亞州患者的部分重要權利

在加利福尼亞州醫療體系中，患者擁有多項權利，例如：

您有權預約初級保健醫生（10 個工作日）、專科醫生（15 個工作日）和緊急醫療（48 至 96 小時）。

您應能夠全天候透過電話聯絡到具有資質的健康專家。如果需要回電，應能在留言後 30 分鐘內收到回電。

加利福尼亞州患者權利辦公室

加利福尼亞州患者的部分重要權利

如果英語不是您的第一語言，您的健康計畫通常必須以您的語言為您提供免費的支援及重要資料。

您有權自主選擇醫生，並針對重大健康問題尋求第二診療意見。

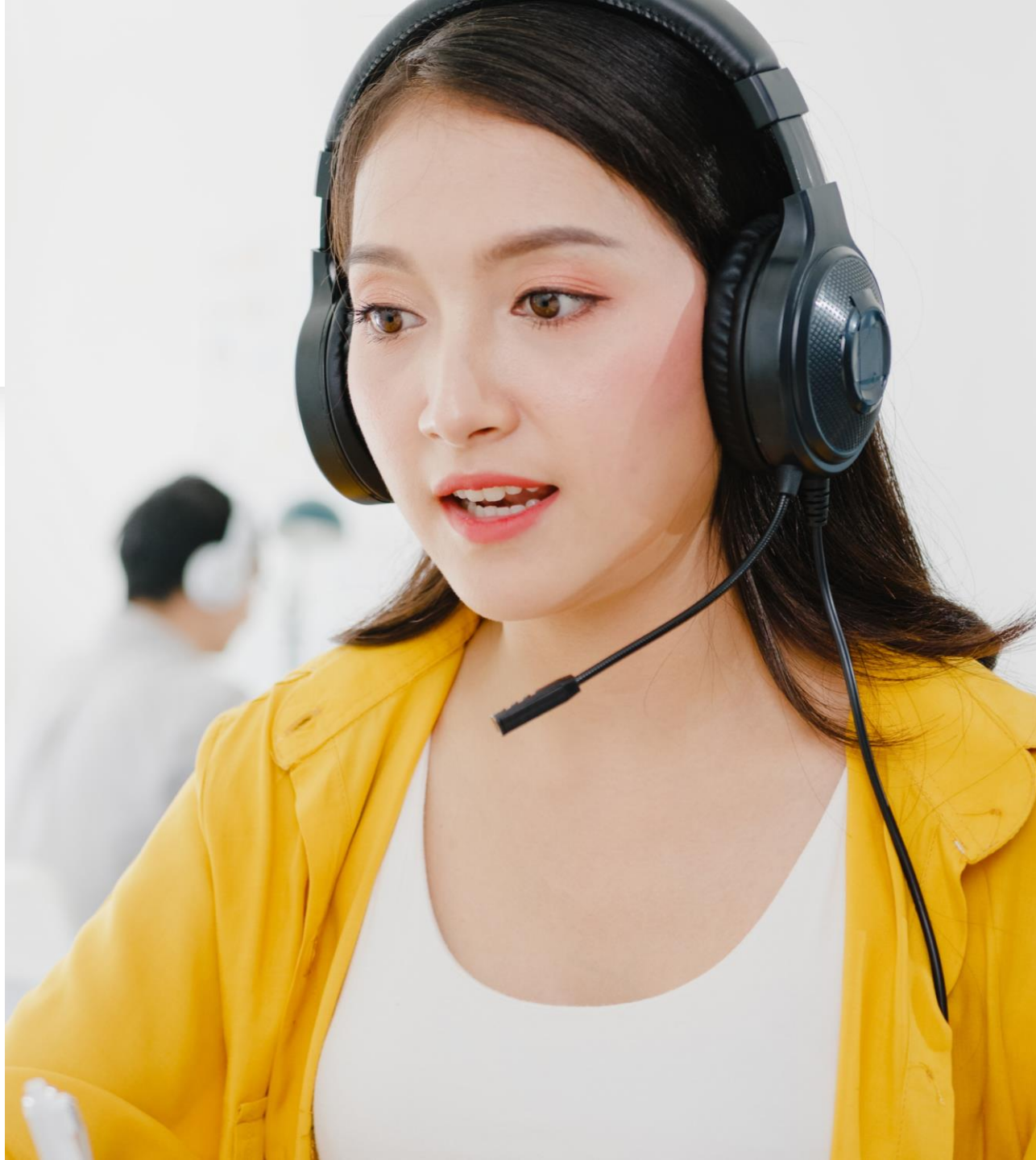
您可要求相關人員為您解釋診斷和治療方案，以便您充分理解。您可要求把這些資訊提供此資訊。

您可請求相關人員為您解釋診斷和治療方案，以便您充分理解。您還可要求把這些資訊寫下來。

如果我要投訴，應該怎麼辦？

投訴也稱為**申訴**

您有權向您的健康計畫發起申訴。（您可以先諮詢醫生，確認他們能否提供幫助。）



採用支援性決策 (SDM) 發起申訴

- 申訴流程的第一步是，撥打健康計畫的會員服務電話。您也可透過信件或電子郵件提交投訴。
- **如果您採用 SDM 並由支援人員代為溝通，您可能仍需親自參與討論，或者他們需要簽署一份授權代表協議或授權委託書，保險公司才能受理申訴。**
- 即使您以書面形式發起申訴，健康計畫仍可能要求提供授權代表協議或授權委託書，因為其員工通常需要透過電話調查投訴。

發起申訴

加利福尼亞州患者權利辦公室

- 明確聲明您想發起正式投訴，然後說明問題。
- 如果您的問題比較緊急，務必告知您的健康計畫。
- 您也可要求您的醫生或健康計畫外的醫生寫信說明您需要服務的原因，來為您提供協助。
- 您必須在造成問題的事件或動作發生後 6 個月內發起投訴。提交投訴後，您的健康計畫必須在 30 天內作出裁決；如果您的醫療問題較為緊急，此期限為 3 天。

協助申訴

大多數人可向下列任一州級援助中心提起上訴。如果他們無法處理您的上訴，州級援助中心將指導您聯絡相關部門。

- 醫療保健計畫管理局 (DMHC)（負責協調大部分健康計畫）

  如需解決健康計畫相關問題或不知向誰尋求幫助，可聯絡 DMHC 獲取協助或轉介。
  1-888-466-2219
  www.healthhelp.ca.gov

- 加州保險局 (CDI)

  請聯絡 CDI 以獲取有關多項 PPO 計畫和其他各類醫療保險的協助。
  1-800-927-4357
  www.insurance.ca.gov

申訴沒有成功，我還可以做什麼？

獨立醫療審查 (IMR)

如果您的健康計畫**拒絕、變更或延遲您的醫療服務申請，拒絕支付急診費用或拒絕承保重大疾病的實驗性或研究性治療**，您可申請獨立醫療審查 (IMR)。

IMR 不考慮哪些方面？

審查因服務或治療不在保險契約賠付範圍內而被保險公司拒絕的健康理賠。

什麼是 IMR？

獨立醫療審查 (IMR) 是選擇專業、獨立的醫療專家對保險公司所作的具體醫療決策進行審查的過程。

發起獨立醫療審查 (IMR) 的理由

保險公司以某治療、療法、醫療設備或藥物不被視為具有醫療必要性為由，拒絕受理相關理賠。

例如：

醫生安排了手術或診斷檢查，但保險公司認為沒有必要而拒絕賠付。

出於非醫療原因（或因為保險公司質疑必要性並聲稱存在等效替代性藥物），拒絕賠付處方藥物。

什麼是醫療必要性？

- 儘管關於醫療必要性的定義因健康計畫而異，但它們具有一些共同特點。一般而言，這些特點包括：
- 相關診療應恰當；
- 相關診療應解決問題或改善患者健康狀況、身體機能或整體福祉；
- 相關診療應根據良好醫療實踐或公認醫療實踐來提供；
- 且相關診療不應為實驗性、教育性或研究性。

發起獨立醫療審查 (IMR) 的理由

拒絕受理緊急或急診服務

您需要緊急或急診服務，但保險公司拒絕或延遲支付或提供。

實驗性或研究性療法

當治療被視為實驗性或研究性並且健康計畫拒絕賠付時，您可要求發起 IMR。法律對允許此類拒賠的情況均有明確規定。

採用 SDM 開展 IMR

如果您希望授權他人代為處理獨立醫療審查 (IMR) 或投訴，則必須在流程中將其指定為授權代表。

相關資訊列於 IMR 申請表的第三頁，您也可隨申請表附上授權書副本。

IMR 重要提醒

在將問題提交至 IMR 之前，您通常必須先完成健康計畫的所有內部上訴流程（緊急情況除外）。

需要確保您已備齊所有相關文件資料，如 IMR 表格、保險公司的拒賠函和相關醫療記錄。

獲取初級保健醫生出具的措辭強烈的支援信，說明需要採用此具體治療、藥物或設備的原因。

收集所有額外資訊（檢查、專科醫生意見、已發表的研究或報告）。

採用 SDM 開展 IMR

在 IMR 中獲得有利裁決可顯著促進宣導。

發起 IMR 需要時間，並且需要您的醫療團隊和協助人員的支援。

在 IMR 中，一個強大的支援團隊無疑發揮著至關重要的作用。

但它也是獲取所需醫療服務的重要工具。

歡迎提問！

California State Council on Developmental Disabilities

本專案由 SCDD 和 SDM-TAP 資助