加州州政府

THE PATIENT ADVOCATE

加州健保变更：对您有何影响

如果您需要与健康计划相关的帮助

如果您有与健康计划相关的问题，您有权获得帮助。

- 您有权提出投诉或上诉。
- 加州有为您提供帮助的计划。这些计划能够帮助您节省时间和金钱并获得您需要的医疗服务。

向健康计划提出投诉。

高太太要求将她的女儿转诊至儿童哮喘病专科医生。她的健康计划否决了转诊建议，高太太向计划提出投诉，让女儿的医生写信说明为什么需要专科医生。计划改变了裁定并准许转诊。

- 如果与您的医生或健康计划谈论后不能解决问题，您可以向您的计划提出正式投诉。
- 投诉又被称为*申诉*或内部*上诉*。
- 您的计划必须向您做出书面裁定。
- 如果您不同意计划的裁定，您可以向独立审查员提出投诉。联系健康护理管理部门 **1-888-466-2219** 或保险部门 **1-800-927-4357** 。
- 这种上诉被称为*独立医疗审查*或外部上诉。

您是否有与健康计划相关的问题？开始致电您的计划或下列消费者协助计划。

为投诉和上诉寻找帮助。

李先生的健康计划不支付他的急诊医疗账单。他致电消费者协助计划，计划帮助他提出了上诉。他赢得了上诉，只需支付他的共付额。

寻求帮助:

- 联系消费者联盟，获得免费的本地协助。如需寻找离您最近的办公室，请浏览 **HealthConsumer.org**。
- 拨打**1-888-466-2219**，致电消费者协助计划。消费者协助计划可以帮助您提出投诉或上诉或请求独立医疗审查。

问与答

我有一个紧急的健康问题。我的计划需要过多久才会答复投诉？

当您投诉时，确保解释此事紧急。大多数计划应在3天内答复紧急问题。

为获得帮助，您还可以致电保险代理以审查您的计划。通常可联系健康护理管理部门（1-888-466-2219）或保险部门（1-800-927-4357）。 如果您不确定由谁审查您的计划，可致电下列消费者协助计划。

如果我不是低收入者，能否致电消费者协助计划？

可以。所有收入水平的人都能从消费者协助计划获得帮助。

消费者协助计划

以多种语言提供免费帮助

1-888-466-2219

HealthHelp.ca.gov

提示

充分利用您获得的帮助。

- 提前写下您的问题。
- 在致电或会面过程中进行记录。
- 请人陪同，帮您提出问题并进行记录。
- 如果需要口译员，提出请求。

联系您的健康计划。

致电您的计划的客服部门或会员服务部门，寻求帮助。 电话号码通常在您的会员卡上注明。

获得本地帮助。

这些团体提供免费的本地协助。您通常可以与相关人员进行面对面会谈。

- 致电消费者联盟。如需寻找离您最近的办事处，请浏览**HealthConsumer.org**。
- 有关Medicare的帮助，请致电HICAP（加州医疗保险咨询和倡议计划）。如需寻找离您最近的办事处，请浏览**Aging.ca.gov/hicap**或致电**1-800-434-0222**。