

加州健保的變更：對您有何影響

如果您需要與健康計劃相關的幫助



如果您有與健康計劃相關的問題，您可以獲得幫助。

- 您有權提出申訴（投訴）或上訴。
- 加州有提供此項幫助的計劃。這些計劃能夠幫您節省時間和金錢，並獲得您需要的醫療服務。

► 為您的計劃呈交訴狀。

肯德拉要求將她的女兒轉診至兒童哮喘病專科醫生。她的健康計劃否決了轉診建議，肯德拉向計劃提出投訴，讓她的女兒的醫生寫信說明為什麼需要專科醫生。計劃改變了裁定并准許轉診。

- 如果與您的醫生或健康計劃討論後不能解決問題，您可以向您的計劃提出正式投訴。
- 投訴又被稱為 *申訴* 或 *內部上訴*。
- 您的計劃必須向您做出書面裁定。
- 如果您不同意計劃的裁定，您可以向獨立審查員投訴。聯繫投訴健康護理管理部門（1-888-466-2219）或保險部門（1-8000-927-4357）。
- 這種上訴被稱為 *獨立醫療審查* 或 *外部上訴*。



您是否有與健康計劃相關的問題？開始致電您的計劃或以下列出的消費者協助計劃。

► 為投訴和上訴尋求幫助。

托尼的健康計劃不支付他的急診帳單。他致電消費者協助計劃，計劃幫助他提出了上訴。他贏得了上訴，只需支付他的共付額。

尋求幫助：

- 聯繫消費者聯盟，獲得免費的本地協助。如需尋找離您最近的辦事處，請瀏覽 HealthConsumer.org。
- 致電消費者援助計劃1-888-466-2219。消費者協助計劃可以幫助您提出投訴或上訴或請求獨立醫療審查。

我有一個緊急的健康問題。我的計劃需要多久才能答復投訴？

當您投訴時，確保解釋此事緊急。大多數計劃應在3天內答復緊急問題。

為獲得幫助，您還可以致電保險代理以審查您的計劃。通常可聯繫健康護理管理部門（1-888-466-2219）或保險部門（1-8000-927-4357）。如果您不確定由誰審查您的計劃，可致電以下列出的消費者協助計劃。

如果我不是低收入者，能否致電消費者協助計劃？

可以。所有收入水平的人都能從消費者協助計劃獲得幫助。

消費者協助計劃

以許多語言提供免費幫助

1-888-466-2219
HealthHelp.ca.gov

提示

充分利用您獲得的幫助。

- 提前寫下您的問題。
- 在致電或會見過程中進行記錄。
- 請人陪同，幫您提出問題和進行記錄。
- 如果需要翻譯，提出請求。

聯繫您的健康計劃。

致電您的計劃的客服部門或會員服務部門，尋求幫助。電話號碼通常在您的會員卡上列明。

獲得本地幫助。

這些團體提供免費的本地幫助。您通常可以與相關人員進行面對面會談。



- 致電消費者聯盟。如需尋找離您最近的辦事處，請瀏覽HealthConsumer.org。
- 有關Medicare的幫助，請致電HICAP（加州醫療保險諮詢和倡議計劃）。如需尋找離您最近的辦事處，請瀏覽Aging.ca.gov/hicap或致電1-800-434-0222。

