

## ■ 保护您的权利

### 您有投诉或上诉的权利

- 当保险计划不愿支付治疗或服务时，您可以要求他们改变决定（上诉）。
- 当您的保健计划告诉您说他们不能支付或承保某项服务时，他们必须向您解释怎样上诉。
- 当您提出上诉时，您的保健计划必须在下列时间范围内将他们的决定通知您：
  - 如果决定向您提供紧急医护，必须在72小时内通知您。
  - 如果决定拒绝提供您尚未获得的非紧急医护，必须在30天内通知您。
  - 如果决定拒绝提供您已经获得的服务，必须在60天内通知您。
  - 如果保健计划仍然拒绝为您理赔，他们必须解释原因，并告诉您怎样要求外部复审。
- 如果您不会说英语，您可以得到用您的母语提供的上诉资料。
- 我们会帮助您提出投诉并陪同您完成整个上诉过程，包括由独立第三方进行的复审。

### 怎样投诉或上诉

1. 请电会员服务部 - 免费电话号码在您的保健计划会员识别卡上。
  - 索取一份投诉或抱怨表格，或有些案件可以在电话上投诉
  - 要求您的保健计划寄给您一封拒绝理赔通知函
  - 仔细阅读您的计划理赔条款，确定您被拒绝的服务在计划承保范围内。如果您手头没有理赔项目清单，请要求会员服务部寄一份给您

- 提示**
- 将您与保健计划的所有来往信件都保存一份记录
  - 将您与保健计划的所有来往电话都保留一份记录
  - 保存一份拒绝理赔通知函（不要以为保健计划会将此信存档保留）

2. 取得资料
  - 跟您的医生谈一谈。要求医生出具一封信，说明您需要该项服务或治疗，或为什么向您提供了该项服务或治疗。
  - 医生就您的个案发给保健计划的任何信件，您都应索取一份副本。
3. 写投诉或上诉函  
您的投诉或上诉函必须包括以下内容：
  - 您的保健计划识别号（保单编号、组别代号、索赔号）
  - 他们在拒绝理赔通知函中给出的拒绝理由
  - 您的简单病史和必需的治疗
  - 为什么您认为保健计划的决定是错误的
  - 您要求保健管理计划如何处理
4. 接下来的步骤
  - 保健计划将书面告诉您为什么他们做出该项决定，以及接下来要怎样进行。
  - 如果您的投诉或上诉被拒绝，您需要得到一封第二次拒绝函。这封信将告诉您怎样在下一个层次上再次提出上诉。您也许需要连同第二次上诉一并提供针对目前拒绝理由的新资料。
5. 外部上诉  
如果您已经试过保健计划内部所有层次的上诉，您也可以向康涅狄克州保险管理部或根据保健计划的安排，提出外部上诉。
  - 您必须在收到保健计划的书面通知，告知您已经用尽计划内部的所有上诉机会后120天内提出外部上诉。

## ■ 您有话要说。现在有人为您主持公道。

如果您需要帮助，请即打电话联系保健维权办公室(OHA)：1.866.466.4446

- OHA办公时间为东部时间上午8:00至下午5:00
- 非办公时间来电请录音留言，我们会及时给您回电。
- 请上网访问 [ct.gov/OHA](http://ct.gov/OHA) 以获取资料并解答您的问题。
- 提供翻译服务。

## 保健维权办公室：

### 保护您的权利

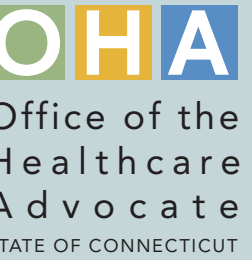
### 维护您应有的尊敬和尊严

### 解决您的保健问题



请即致电保健维权办公室(OHA) 1.866.466.4446  
访问网站 [ct.gov/oha](http://ct.gov/oha)

康涅狄克州提供的免费服务。



# 保健问题纷繁复杂 让我们从这里着手理清头绪

我们帮助您解决您的保健和保险相关问题。了解如何省时、省钱，免却烦恼。OHA是康涅狄克州提供的免费服务。



## ■ 您是否曾经...

- 在电话上花了几个小时试图与健康保险公司解决问题？
- 被拒绝理赔服务和治疗，而您以为这些是属于承保范围的？
- 被医疗费用帐单压得喘不过气来？
- 失去了工作，想知道自己在保健方面有哪些选择？
- 找不到一家保险公司愿意为您提供健康保险？

当您最需要的时候，OHA可以帮助您找到答案。

## 我们的使命

OHA 是一个独立的州政府机构，为康涅狄克州保健消费者提供维权服务。OHA并不取代您的保险。我们的工作让您的保险公司对作为消费者的您承担责任，并帮助您成功地解决你的保健问题。

如果需要帮助，请打电话1.866.466.4446 或登录网站ct.gov/oha联系保健维权办公室

## ■ 尽量利用您的健康保险计划

### 知晓您的权利

根据康涅狄克州法律，您享有保健消费者应有的权利。您的健康保险必须承保：

- 急诊治疗
- 预防性检查
- 精神健康
- 等等

根据联邦法律，您还可以享有HIPAA、精神健康与戒瘾平等待遇法、COBRA以及平价保健法案所规定的权利。

我们帮助您了解您的保险的所有方面，包括承保范围、转介以及福利解释(EOB)。

- 提示**
- 如果您有喜欢的医生、医院或医疗服务团体，您可以问他们是否参加任何健康保险计划，以便您可以投保该项计划。
  - 如果您有慢性疾病或服用某些特定药物，请了解如何利用您的保险计划来获得您所需要的医疗和护理。

### 了解选项

为您和您的家人选择正确的健康计划是一项重要的决定。

在购买健康保险或选择保健计划之前，您应该了解：

- 保险的承保范围包括那些项目
- 保险计划理赔多少，您自己要付多少
- 您能不能去看您现在的医生
- 您是否有足够的办法去看其他医疗服务单位

我们帮助您了解您有哪些选项：通过您自己或配偶得到雇主提供的保险、个人健康计划、政府或公共健康计划

我们帮助您比较各种计划及其服务、医疗服务提供者网络（计划内医生、专科医生、医院、药房）以及成本。

## ■ 尽量发挥保健费用的效益

### 您可以省时

我们通晓保健业，包括州和联邦的法律与规定。我们具有帮助您解决问题的专长与经验。

我们将：

- 聆听您的想法
- 研究您的问题
- 确定最好的行动
- 指导和协助您通过整个流程，直到问题解决

### 您可以省钱

您应享有那些过去可能一无所知或以为自己不该有的福利和其它服务。

我们知道：

- 加入您的计划后应有的福利和权利
- 如何发现帐单和索赔处理中的错误
- 基于医疗上之必需或其他理由就索赔被拒而提起上诉的成功之道
- 在问题变成代价昂贵的纠纷之前就加以解决的方法
- 如何追回可能已经支付但实际并未所欠的费用？

## 您知道吗？

- 迄今为止，OHA已经为康涅狄克州保健消费者索赔了4.750万美元。
- OHA推翻保险公司拒绝理赔健康保险决定的成功率为85%。



## ■ 免费服务

如果您有任何关于健康保险计划或医生/医护服务单位的问题或疑问，请给我们打电话。不论您的计划属于何种类型的保险，您都可以利用我们的服务。

## ■ 我们站在您这一边

在尝试完所有可能的解决方案之前，我们对任何个案都决不轻言放弃。



Office of the  
Healthcare  
Advocate  
STATE OF CONNECTICUT