



年度聯邦保健會員資訊

發行日期
6/1/2023

醫療服務使用管理計劃

提供標準準則

CCHP會提供用於授權、修改或拒絕醫療保健服務要求的醫療服務使用管理準則副本。會員可致電會員服務中心索取副本：1-888-775-7888（免費），1-415-834-2118（本地）或（TTY 聽力殘障人士電話）1-877-681-8898。

醫療服務使用管理裁決聲明

醫療服務使用管理部 (Utilization Management) 只以護理與服務的適當性以及現有承保服務內容為審批依據。CCHP 不會為了拒絕護理承保而支付特別報酬給進行服務管理審核的醫生或其他人。管理裁定人員亦不被鼓勵因金錢獎勵而導致醫療服務使用量低於標準。

華人保健計劃 (CCHP) 為會員提供語言協助服務

CCHP 為與醫務人員溝通有困難的會員，提供免費語言翻譯輔助服務。我們也免費提供其它語言版本的文件。如需要幫助，請與會員服務中心聯絡。

不受誘導的醫療決策

為確保所有醫療決定的公正，CCHP 使用預先制定的標準來做此類決定。遵從這些指引的醫生和護士不會因批准或否決醫療服務而獲得任何利益獎勵。會員可聯絡會員服務中心來索取有關指引的詳細資料。



防欺詐意識

您是防禦欺詐，浪費和濫用的首衛者。您有很多方法可幫助華人保健計劃打擊欺詐，浪費和濫用：

1. 舉報您被要求支付費用但並未接受的服務或項目。您可細閱您的計劃聲明，及留意以下事宜而避免被欺詐：
 - 確保您接受了收費服務或項目。
 - 核對收費服務編號。
 - 確保相同服務的收費次數不超過一次。
2. 醫療載送服務有時是必需的，但請瞭解，某些救護車公司每年不當地收取數十億美元的費用。這些可疑的醫療載送公司可能就您並未獲取的服務收費，例如輸氧、心臟深測器等。若您懷疑某一醫療載送公司涉嫌欺詐，您必須予以舉報，以保護您自身和您的醫療保健福利。
3. 隨時留意欺詐伎倆：
 - 逐門逐戶向您推銷醫療項目或服務（只有您的醫生知道您的需求）。
 - 透過電話向您索取您的保健計劃號碼。
 - 就您不需要的醫療保健服務向您提供金錢或其他好處。
 - 利用您的保健計劃會員號碼報銷您從未接受的服務費用。
4. 您可保護您的個人身份與福利：
 - 切勿向陌生人透露您的社會安全號碼、Medicare 號碼、保健計劃號碼或者銀行資料。
 - 仔細閱讀您的計劃聲明，確保所有資訊正確無誤。
 - 免費服務是不需您提供您的計劃或 Medicare 號碼。

若要查詢福利、承保範圍或索賠付款事宜，請聯絡會員服務中心。

若要舉報疑似欺詐行為，浪費和濫用：請致電華人保健計劃企業合規保密熱線：1-415-955-8810。

華人保健計劃 (CCHP) 資料保密規定通知及 HIPAA

CCHP 及其隸屬的醫療護理機構，非常榮幸能為閣下及其家人提供醫療服務。CCHP 明白醫療資料私隱的重要性，故此必遵從 HIPAA 一項保護個人醫療資料的私隱、機密及安全的法例，對閣下的醫療資料保持機密。

HIPAA 包括隱私權條款 (Privacy Rule) 及安全條款 (Security Rule)。私隱權條款讓您擁有掌握醫療資料的權利，並設定誰能夠參閱您的醫療資料的法規與限制。私隱權條款適用於任何受保護醫療資料，包括電子版本，書面或口頭形式的資料。安全條款是用作保護電子版本的醫療資料，規定受 HIPAA 約束下的各機構必須確保電子形式的醫療資料的安全。

HIPAA 也要求 CCHP 為您提供一份「資料保密規定通知 (Notice of Privacy Practices)」，為您解釋受保護的醫療紀錄資料何時和怎樣被使用，以及若發覺私隱權利被侵犯時應如何處理。

在提供及管理醫療服務過程中，我們必須收集，使用及透露有關閣下受保護的醫療資料。我們將這些資料視為機密及隱私，防止有不合法的使用及泄露。欲了解「資料保密規定通知 (Notice of Privacy Practices)」的詳情，請瀏覽網址 www.CCHPHealthPlan.com，或與會員服務中心聯絡要求一份印刷版本。

了解您的醫療權利

身為華人保健計劃的會員，您應了解您的醫療權利和責任。

華人保健計劃的會員擁有權利：

1. 得到有禮貌及細心的款待，而會員的尊嚴及私隱權也獲得尊重。
2. 知道有關《華人保健計劃》的服務，醫生及醫護人員的資料及會員本身的權利與責任。
3. 提出有關《華人保健計劃》的會員權利及責任的建議。
4. 對保障福利及如何使用這些福利應得到明確的通知及解釋。
5. 使用在保障說明書內所聲明的預防性健康服務。
6. 提出要求獲得為其服務的醫護人員的姓名，專科職銜等資料。
7. 在懷疑自己在《華人保健計劃》的個人醫療資料不正確或不完整時提出修正。
8. 與醫護人員一同參與其治療方法的決定。
9. 查閱或複印其個人資料而該資料是用作對其健康護理的決定。
10. 要求《華人保健計劃》有資格的醫療管理職員用保密或坦率的方式來討論有關其病情的適當治療或醫學上認為必要的選擇，而這些討論是不會因為費用多少或保障範圍而受到限制。
11. 在決定接受治療前，可索取有關該項治療的危險性，病期長短及醫護人員資格的資料。
12. 在醫療上需要時可以要求從計劃醫療網外獲取第二醫療意見去幫助醫生及保健計劃來決定治療的步驟（經批准的轉介）。
13. 在不能全權參與治療前作出決定時的情況下，可以經由其父母，監護人，家庭成員或其他監管人作為其代表。
14. 知道《華人保健計劃》的投訴程序及運作而無需懼怕受到醫護人員的歧視。
15. 作出投訴或上訴有關《華人保健計劃》或其所授與的護理服務。
16. 在要求服務，投訴或查詢時，應當得到及時與合理的回應。

17. 要求得到一份《華人保健計劃》的執行資料保密規定通知書。

會員責任包括：

1. 了解其保障內容及醫療服務的使用方法。
2. 向主治醫生或《華人保健計劃》的職員查詢有關醫療保障內容及醫療服務的問題。
3. 盡量向《華人保健計劃》及其他醫護人員提供所需的資料，以便作出適當的護理。
4. 了解其健康問題並在可能的程度上一同參與制定雙方同意的治療目標。
5. 與醫護人員在醫療程序上一同參與其治療方法，但會員亦有權利拒絕接受治療。
6. 在同意接受某種治療後，遵照該醫療的程序及醫生的指示。
7. 向《華人保健計劃》提供有關在其它途徑取得支付其醫療護理費用的資料，例如在意外發生後的責任保險。在這情況下，當會員在責任保險取得的醫療補償金後，會員是有責任償還給其醫療保健計劃公司為其支付受傷的治療費用。

如果您對會員權利或責任有疑問，請聯絡會員服務中心。

會員服務中心

電話：

1-888-775-7888 (免費電話)
1-415-834-2118 (本地電話)
1-877-681-8898 (聽力殘障人士TTY)
星期一至星期五，上午8時至晚上8時
星期六及星期日休息

電郵：

MemberServices@CCHPHealthPlan.com

或親臨：

三藩市

890 Jackson Street
San Francisco, CA 94133

帝利市

386 Gellert Boulevard
Daly City, CA 94015

星期一至星期五，上午9時至下午5時
星期六及星期日休息

怎樣使用 24 小時護士諮詢專線、急診護理及急症室服務？

當您有醫療需要而未能聯絡您的醫生時，要選擇急診護理或到急症室之前先問問自己：這種傷害或疾病是否會危及生命或改變往後的生活？如果“是”的話，請立即前往急症室。如果答案為否，請致電 24 小時護士諮詢專線或去最近的緊急護理中心。

24小時護士諮詢專線	急診護理中心	急症室
<p>如果您未能聯絡您的醫生，但您需要醫療諮詢，您可以致電 CCHP 護士諮詢專線：1-888-243-8310，每週7天，每天 24 小時提供服務 - 包括週末和假期。</p> <hr/> <p>您的電話會由一位能說流利的英語和廣東話的註冊護士來接聽。對於其他語言，我們會提供翻譯服務。</p> <hr/> <p>我們的護士將幫助回答您的健康問題，並告知您是否應該接受急診護理或到急症室，或者是否可以等待約見您的醫生。</p>	<p>如果在醫生診所關門後無法聯絡您的醫生，或週末及假期時出現以下症狀，請考慮前往附近的急診護理中心：</p> <ul style="list-style-type: none">• 流感• 普通感冒• 咳嗽• 喉嚨痛• 發燒• 嘔吐• 腹瀉• 腹痛• 輕微燒傷• 割傷和擦傷• 普通的骨折 <hr/> <p>如果您在醫生診所正常辦公時間有這些症狀，請致電約見您的醫生。</p> <hr/> <p>此服務不需要預約或事先授權。</p>	<p>如果您認為您的情況緊急：</p> <ul style="list-style-type: none">• 胸部疼痛• 呼吸困難• 中風• 意識不清• 頭部受傷• 出現醫生與您討論過的其他病況 <hr/> <p>請到東華醫院的急症室或最近的急症室。</p> <hr/> <p>在緊急情況下，您可撥打 9-1-1 或直接致電 AMR 救護車服務的接線員，電話號碼： 1-800-913-9197； 或 King-American ambulance: 1-415-931-1400。</p> <hr/> <p>您也可要求救護車人員送往到您覺得比較自在的東華醫院急診室。</p>

CCHP 遵守適用的聯邦民權法律規定，不因種族、膚色、民族血統、年齡、殘障或性別而歧視任何人。