

## 及時接進健康護理

### 背景

由2011年1月17日起生效，加州管理性健康護理部實施規範，以確保HMO的會員及時可接進必需的健康護理服務。（健康和安全法第1367.03款）。由管理性健康護理部檢定的健康計劃，必須提供一個足夠大和足夠多樣化的網絡，俾為會員按以下的時間表提供臨床適當的約診時間。以2012年三月為準，計劃同時需要每年提交一個合規報告，包括每個具體時間標準的合規率。

### 時限

一名符合資格的健康護理專業者如認為臨床適當的話，可以縮短或增加時限。一份增加等候時間不會對病人的健康有不利影響的聲明，必須紀錄入會員的紀錄內。

#### 牙科約診

|         |                 |
|---------|-----------------|
| • 急切護理  | 在提出要求的 72 個小時內  |
| • 非急切護理 | 在提出要求的 36 個工作天內 |
| • 預防保健  | 在提出要求的 40 個工作天內 |

#### 醫療約診

|                                      |                 |
|--------------------------------------|-----------------|
| • 急切護理，無須事前批准                        | 在提出要求的 48 個小時內  |
| • 急切護理，須事前批准                         | 在提出要求的 96 個小時內  |
| • 非緊急性保健約診                           | 在提出要求的 10 個工作天內 |
| • 專家約診                               | 在提出要求的 15 個工作天內 |
| • 和一名非醫生的心理衛生護理服務者約診                 | 在提出要求的 10 個工作天內 |
| • 非急切性的診斷或治療受傷，疾病或其他健康情況（X光，化驗等）輔助服務 | 在提出要求的 15 個工作天內 |

#### 電話支援

|                           |                                   |
|---------------------------|-----------------------------------|
| • 電話鑒驗或檢查服務以決定情況之急切性      | 每天 24 小時，每周 7 天，連同在不超過 30 分鐘內回覆電話 |
| • 在會員健康計劃等候和一名顧客服務代表交談的時間 | 不可以多於 10 分鐘                       |

### 上訴

如無法及時接進護理，使用者應向他們的健保計劃投訴。使用者亦可向管理性護理部投訴：HMO Help Line (888) 466-2219〔電話〕或 (877) 688-9891 [TDD] 或上網 [http://hmohelp.ca.gov/dmhc\\_consumer/pc/pc\\_complaint.aspx](http://hmohelp.ca.gov/dmhc_consumer/pc/pc_complaint.aspx).

### 更多資料

California Department of Managed Health Care: <http://www.hmohelp.ca.gov/>.

## 及時接進護理投訴書

你的姓名：

地址：

市 / 州 / 郵區號碼：

電話：

電郵：

健保計劃名稱：

會員號碼：

醫療團體名稱：

醫療團體號碼：

☐ 附上支持文件。

我投訴的理由如下：

和此投訴有關的健康問題是：

我就此健康問題取得以下的治療（如沒有取得治療，寫「沒有」）：

以下的醫生，專家和其他健康專業工作者曾治療我此健康問題：

我展望在5個工作天內收到一份書面的回覆。

謹啟