**[2019 EOC model]**

**2019 年 1 月 1 日 － 12 月 31 日**

# 承保範圍說明書：

**作為 *[insert 2019 plan name]*** ***[insert plan type]*** 會員，**您的 Medicare 保健福利與服務** [*insert if applicable:* **以及處方藥保險**]

*[****Optional:*** *insert beneficiary name]  
[****Optional:*** *insert beneficiary address]*

本手冊為您詳細介紹了 2019 年 1 月 1 日至 12 月 31 日您的 Medicare 醫療保險。它說明了獲得您需要的醫療保健服務承保的方法。

**本文件是是重要的法律文件。請妥善保管。**

本計劃 *[insert 2019 plan name]* 由 *[insert MAO name]* 提供。（當此*承保範圍說明書*中出現「我們」或「我們的」時，是指 *[insert MAO name]*。出現「計劃」或「我們的計劃」時，是指 *[insert 2019 plan name]*。）

*[Insert Federal contracting statement.]*

[*Plans that meet the 5% alternative language threshold insert:* 本文件免費提供 *[insert languages that meet the 5% threshold]* 版本。

如需更多資訊，請致電會員服務部，電話號碼是 *[insert phone number]*。（聽障和語障人士可致電 *[insert TTY number]*。）服務時間：*[insert days and hours of operation]*。]

*[Plans must insert language about availability of alternate formats (e.g., Braille, large print, audio tapes) as applicable.]*

*[Remove terms as needed to reflect plan benefits]* 自 2020 年 1 月 1 日起，福利、保費、自付扣除金和/或定額手續費/共同保險可能會有所調整。

*[Remove terms as needed to reflect plan benefits]* 處方藥一覽表、藥房網絡和/或醫療服務提供者網絡可能會不時有所調整。必要時您會收到通知。

[*Insert as applicable: [insert Material ID]* CMS Approved[MMDDYYYY] *OR [insert Material ID]* File & Use[MMDDYYYY]]

**2019 年承保範圍說明書**

**目錄**

以下章節與頁碼清單是本說明書的開始。欲獲得查找所需資訊的更多幫助，請轉到章節的第一頁。**您會在每章的開始處找到詳細的主題清單。**

第 1 章 會員入門 2

說明成為 Medicare 保健計劃的會員代表什麼，以及如何使用本手冊。介紹我們將寄給您的資料、您的計劃保費、您的計劃會員卡，以及  
更新您的會員記錄。

第 2 章 重要的電話號碼和資源 14

介紹如何與我們的計劃 (*[insert 2019 plan name]*)，以及其他機構（包含 Medicare、州健康保險援助計劃 (SHIP)、品質改進機構、社會保障局、Medicaid（提供給低收入人士的州健康保險計劃）以及鐵路職工退休委員會）保持聯絡。

第 3 章 使用本計劃承保您的醫療服務 27

說明作為我們計劃的會員，獲得醫療護理需要瞭解的重要事項。主題包含使用計劃網絡內的提供者，以及如何在緊急情況下取得護理。

第 4 章 醫療福利表（承保範圍與支付費用） 41

提供關於您作為我們計劃的會員，何種類型的醫療護理有承保與*不*承保的詳細情況。說明您對於承保醫療護理須支付多少您應承擔的  
費用。

第 5 章 要求我們對您收到的承保醫療服務賬單支付應承擔的費用 80

說明當您想要求我們就您的承保服務，將我們應承擔的費用對您作出償付時，應於何時以及如何將賬單寄給我們。

第 6 章 您的權利與責任 86

說明您作為我們計劃會員的權利與責任。介紹當您認為您的權利被侵犯時，您該如何處理。

第 7 章 遇到問題或想投訴時該如何處理（承保範圍裁決、上訴、投訴） 97

介紹作為本計劃會員，當您遇到問題或有所顧慮時，您應進行的步驟。

* 說明當在取得您認為由我們計劃承保的醫療護理時遇到困難，應如何要求承保範圍裁決和上訴。這包括如果您認為您的保險終止過快，如何要求我們繼續承保醫院護理和某些類型的醫療服務。
* 介紹如何對護理品質、等待時間、顧客服務及其他事宜提出投訴。

第 8 章 終止計劃會員資格 133

介紹您何時以及如何終止計劃會員資格。說明在哪些情況下，我們的計劃必須終止您的會員資格。

第 9 章 法律通知 141

包含了關於管轄法律和非歧視的通知。

第 10 章 重要辭彙的定義 144

說明本手冊中使用的關鍵術語。

第 1 章

會員入門

## 第 1 章 會員入門

第 1 節 簡介 3

第 1.1 節 您已註冊了 *[insert 2019 plan name]*，這是一項 Medicare PPO 計劃 3

第 1.2 節 *承保範圍說明書*手冊包括哪些內容？ 3

第 1.3 節 關於*承保範圍說明書*的法律資訊 3

第 2 節 要成為計劃會員需要具備哪些條件？ 4

第 2.1 節 符合條件的要求 4

第 2.2 節 什麼是 Medicare A 部分和 Medicare B 部分計劃？ 4

第 2.3 節 以下是 *[insert 2019 plan name]* 的計劃服務區域 5

第 2.4 節 美國公民或合法居留身份 5

第 3 節 您還將從我們這裡拿到哪些材料？ 6

第 3.1 節 您的計劃會員卡 － 用於獲得所有承保的護理 6

第 3.2 節 *醫療服務提供者目錄*：計劃網絡內所有醫療服務提供者指引材料 6

第 4 節 您 *[insert 2019 plan name]* 的月繳保費 7

第 4.1 節 您計劃的保費是多少？ 7

第 4.2 節 您可以使用多種方式支付計劃保費 8

第 4.3 節 我們能否在一年中更改您的月繳計劃保費？ 10

第 5 節 請及時更新您的計劃會員記錄 10

第 5.1 節 如何幫助確保我們所具有的關於您的資訊是準確的 10

第 6 節 我們為您的個人健康資訊保密 11

第 6.1 節 我們確保您的健康資訊會受到保護 11

第 7 節 其他保險如何與我們的計劃配合運作 11

第 7.1 節 當您有其他保險時，哪項計劃先支付？ 11

### 第 1 節 簡介

#### 第 1.1 節 您已註冊了 *[insert 2019 plan name]*，這是一項 Medicare PPO 計劃

您已由 Medicare 承保，並且已選擇透過我們的計劃 *[insert 2019 plan name]* 獲得 Medicare 醫療承保。

**本計劃的承保範圍滿足 Qualifying Health Coverage (QHC)** 的要求，並達到《患者保護與可負擔醫療法案》(ACA) 的個人分擔責任要求。請瀏覽國稅局 (IRS) 網站：<https://www.irs.gov/Affordable-Care-Act/Individuals-and-Families>，瞭解詳細資訊。

Medicare 保健計劃有三種不同的類型。*[Insert 2019 plan name]* 是一項 Medicare Advantage PPO 計劃（PPO 表示 Preferred Provider Organization，首選提供者組織）。我們的計劃不承保 D 部分處方藥。像所有 Medicare 保健計劃一樣，此 Medicare PPO 計劃已獲 Medicare 核准並由私營公司運營。

#### 第 1.2 節 *承保範圍說明書*手冊包括哪些內容？

*承保範圍說明書*手冊向您介紹了如何透過我們的計劃獲得 Medicare 醫療保險。該手冊說明了您的權利與義務、承保範圍以及作為計劃會員您應支付的費用。

詞語「承保範圍」和「承保服務」是指您作為 *[insert 2019 plan name]* 的會員可以使用的醫療護理和服務。

請務必瞭解計劃有什麼規則以及向您提供哪些服務。請您抽時間來查看此*承保範圍說明書*手冊。

如果您感到困惑或有顧慮或者有疑問，請聯絡我們計劃的會員服務部（電話號碼印在本手冊封底）。

#### 第 1.3 節 關於*承保範圍說明書*的法律資訊

##### 它是與您簽署的合約的一部分

該*承保範圍說明書*是與您簽署的有關 *[insert 2019 plan name]* 如何承保您的護理服務的合約的一部分。該合同還包括您的註冊表以及我們向您提供的所有關影響您的承保範圍的保險或條件變化的通知。這些通知有時稱為「附則」或「修正條款」。

合約在 2019 年 1 月 1 日到 12 月 31 日之間，您是 *[insert 2019 plan name]* 的註冊會員的那些月份有效。

Medicare 允許我們每個日曆年對我們提供的計劃進行變更。這意味著我們可在 2019 年 12 月 31 日之後變更 *[insert 2019 plan name]* 的費用和福利。我們也可在 2019 年 12 月 31 日之後選擇停止提供此計劃，或選擇在其他服務區域提供。

##### Medicare 每年必須批准我們的計劃

Medicare（Medicare 與 Medicaid 服務中心）每年必須批准 *[insert 2019 plan name]*。只要我們選擇繼續提供計劃並且 Medicare 續批了計劃，您就可繼續作為我們計劃的會員獲得 Medicare 的承保。

### 第 2 節 要成為計劃會員需要具備哪些條件？

#### 第 2.1 節 符合條件的要求

*只要您符合以下條件，就可以成為我們計劃的會員：*

* 您同時加入了 Medicare A 部分和 Medicare B 部分（第 2.2 節介紹了 Medicare A 部分和 Medicare B 部分）
* *－並且－* 居住於我們的地理服務區域（下面的第 2.3 節介紹了我們的服務區域）。[*Plans with grandfathered members who were outside of area prior to January 1999, insert*: 如果您從 1999 年 1 月以前至今一直是我們計劃的會員，且您在 1999 年 1 月之前居住在我們的服務區域之外，只要從 1999 年 1 月以前至今未搬遷，您仍具備資格。]
* *－並且－* 您是美國公民或在美國合法居留。
* *－並且－ 未*患晚期腎病 (ESRD)，有限例外情況除外，例如，如果您在已成為我們所提供計劃的會員期間患上 ESRD，或者您曾是其他已終止 Medicare Advantage 計劃的會員。

#### 第 2.2 節 什麼是 Medicare A 部分和 Medicare B 部分計劃？

在您首次註冊 Medicare 時，就會獲得關於 Medicare A 部分和 B 部分所承保服務的資訊。請記住：

* Medicare A 部分計劃通常幫助承保由醫院提供的住院服務，以及專業護理機構或居家護理機構提供的服務。
* Medicare B 部分計劃用於大多數其他醫療服務（例如醫師的服務及其他門診服務）和某些物品（例如耐用醫療設備 (DME) 與用品）。

#### 第 2.3 節 以下是 *[insert 2019 plan name]* 的計劃服務區域

儘管 Medicare 是聯邦政府計劃，但 *[insert 2019 plan name]* 僅提供給居住於我們計劃服務區域的個人。為保持我們計劃會員的身份，您 [*if a “continuation area” is offered under 42 CFR 422.54, insert 「通常」 here, and add a sentence describing the continuation area]* 必須持續居住在此服務區域內。服務區域在 [*insert as appropriate:* 下面 *OR* 本*承保範圍說明書*的附錄中] 進行了介紹。

[*Insert plan service area here or within an appendix. Plans may include references to territories as appropriate. Use county name only if approved for entire county. For partially approved counties, use county name plus zip code. Examples of the format for describing the service area are provided below.If needed, plans may insert more than one row to describe their service area:*

我們的服務區域包含所有 50 個州

我們的服務區域包含以下州：*[insert states]*

我們的服務區域包含 *[insert state]* 的以下縣：*[insert counties]*

我們的服務區域包含 *[insert state]* 的以下縣區域：*[insert county]*，僅限以下郵遞區號：*[insert zip codes]*]

[*Optional info: multi-state plans may include the following:* 我們在 [*insert as applicable:* 數個 *OR* 所有] 州 [*insert if applicable:* 和地區] 中提供保險*。*然而，我們在每個州提供的計劃之間可能會存在費用或其他差異。如果您搬離了州[*insert if applicable:* 或地區]並搬入一個仍屬於我們的服務區域的州 [*insert if applicable:* 或地區]，您必須致電會員服務部以更新您的資訊*。[National plans delete the rest of this paragraph.]* 如果您搬到了我們的服務區域之外的州[*insert if applicable:* 或地區]，則無法繼續作為我們計劃的會員。請致電會員服務部，瞭解我們是否在您新搬至的州 [*insert if applicable:* 或地區] 內提供計劃。]

如果您計劃搬離服務區域，請聯絡會員服務部（電話號碼印在本手冊封底）。搬家後，  
您將有一段特殊參保期，使您可以轉而使用 Original Medicare 或參加您所在的新區域提供的 Medicare 保健或藥物計劃。

同時，如果您搬遷或更改郵寄地址，請致電社會保障局更改相關資訊，這一點也非常重要。社會保障局的電話號碼及聯絡資訊列於第 2 章第 5 節。

#### 第 2.4 節 美國公民或合法居留身份

Medicare 保健計劃會員必須為美國公民或可在美國合法居留。Medicare（Medicare 與 Medicaid 服務中心）將通知 *[insert 2019 plan name]* 您在此基礎上是否仍符合會員資格。如果您不符合此要求，*[Insert 2019 plan name]* 必須將您退保。

### 第 3 節 您還將從我們這裡拿到哪些材料？

#### 第 3.1 節 您的計劃會員卡 － 用於獲得所有承保的護理

您是我們計劃的會員，在您獲取本計劃承保的任何服務時，請務必使用您的計劃會員卡。您應向醫療服務提供者出示您的 Medicaid 卡（如適用）。以下是一張會員卡樣本，用於向您展示您的卡是怎樣的：

*[Insert picture of front and back of member ID card. Mark it as a sample card (for example, by superimposing the word “sample” on the image of the card.]*

只要您是我們計劃的會員，在大多數情況下，**您不得使用您的新紅白藍 Medicare 卡**來獲得承保的醫療服務（常規臨床研究和善終服務除外）。如果需要醫院服務，您可能會被要求出示您的新 Medicare 卡。請將新的紅白藍 Medicare 卡保存好，以備日後之需。

**請務必這樣做，原因如下：**若您是計劃會員，如果您使用您的新紅白藍 Medicare 卡而不是使用您的 *[insert 2019 plan name]* 會員卡來獲得承保的服務，則您可能需要自已支付全額費用。

如果您的計劃會員卡損壞、丟失或被盜，請立即致電會員服務部，我們會發給您一張新卡。（會員服務部電話號碼印在本手冊封底。）

#### 第 3.2 節 *醫療服務提供者目錄*：計劃網絡內所有醫療服務提供者指引材料

*醫療服務提供者目錄*列出了我們網絡內的提供者 [*insert if applicable:* 和耐用醫療設備供  
應商]。

##### 什麼是「網絡內提供者」？

**網絡內提供者**是與我們簽有協議，接受我們付款和任何計劃分攤費用以當作全額支付的醫生和其他醫療保健專業人員、醫療團體、[*insert if applicable:* 耐用醫療設備供應商、] 醫院及其他醫療保健機構。我們已安排這些提供者為參與本計劃的會員提供承保服務。[*Insert as applicable:* 我們隨本手冊附上一份醫療服務提供者目錄。] [Insert as applicable*:* 我們 [*insert as applicable:* 還] 隨本手冊附上一份耐用醫療設備供應商目錄。] [我們的網站 [insert URL] [*insert as applicable:* 也] 提供最新的提供者 [*insert as applicable:* 和供應商]   
清單。]

**您為什麼需要瞭解哪些提供者屬於我們的網絡？**

作為我們計劃的會員，您可選擇從網絡外提供者處獲得護理。我們的計劃將承保網絡內或網絡外提供者提供的服務，只要有關服務屬於承保福利且具有醫療必需性。但是，如果您使用網絡外提供者，您就承保服務支付的分攤費用可能會更高。有關具體資訊，請參見  
第 3 章（*使用本計劃承保您的醫療服務*）。

[*Regional PPOs that CMS has granted permission to use the exception in § 422.112(a)(1)(ii) to meet access requirements should insert:* 由於我們的計劃是一個地區首選提供者組織，如果沒有簽約的網絡內提供者可用，您可以從網絡外提供者處取得按網絡內分攤費用收費的護理。如果您需要去看網絡外提供者，或需要幫助以尋找網絡外提供者，請致電會員服務部告知我們。]

如果您沒有*醫療服務提供者目錄*，可以向會員服務部索取（電話號碼印在本手冊封底）。您可以向會員服務部詢問有關我們的網絡內提供者的更多資訊，包括其資格。[*Plans may add additional information describing the information available in the provider directory, on the plan’s website, or from Member Services. For example:* 您亦可透過 *[insert URL]* 查看該*醫療服務提供者目錄*，或從此網站下載。會員服務部和網站均可為您提供有關我們的網絡內提供者變化的最新資訊。]

### 第 4 節 您 *[insert 2019 plan name]* 的月繳保費

#### 第 4.1 節 您計劃的保費是多少？

作為我們計劃的會員，您需支付月繳計劃保費。[*Select one of the following:* 2019 年，*[insert 2019 plan name]* 的月繳保費為 *[insert monthly premium amount]*。*OR* 下表顯示了我們提供服務的每個區域的月繳計劃保費金額。*OR* 下表顯示了我們在服務區域提供的每種計劃的月繳計劃保費金額。*OR [insert 2019 plan name]* 的月繳保費金額列於 *[describe attachment]*。*[Plans may insert a list of or table with the state/region and monthly plan premium amount for each area included within the EOC. Plans may also include premium(s) in an attachment to the EOC.]*] 此外，您必須繼續支付您的 Medicare B 部分保費（除非您的 B 部分保費由 Medicaid 或其他第三方為您支付）。

[*Plans with no premium should replace the preceding paragraph with:* 您不需要為 *[insert 2019 plan name]* 單獨支付月繳計劃保費。您必須繼續支付您的 Medicare B 部分保費（除非您的 B 部分保費由 Medicaid 或其他第三方為您支付）。]

[*Insert if applicable:* 您的保險透過與您當前僱主或前僱主或工會簽署的合約提供。如需關於計劃保費的資訊，請聯絡僱主或工會的福利管理員。]

##### 在某些情況下，您的計劃保費可能更高。

*[MA-only plans that do not offer optional supplemental benefits, may delete this section.]*

[*MA-only plans that offer optional supplemental benefits may replace the text below with the following:* 在某些情況下，您的計劃保費可能比第 4.1 節中所列的金額更高。如果您註冊額外福利，也稱為「可選項補充福利」，那麼您每個月要為這些額外福利支付額外的保費。如果對您的計劃保費有任何疑問，請致電會員服務部（電話號碼印在本手冊封底）。*[If the plan describes optional supplemental benefits within Chapter 4, then the plan must include the premium amounts for those benefits in this section.]*]

##### 許多會員需要支付其他 Medicare 保費

*[Plans that include a Part B premium reduction benefit may describe the benefit within this section.]*

[*Plans with no monthly premium, omit:* 除支付月繳計劃保費之外，] 許多會員需要支付其他 Medicare 保費。如上面第 2 節中所述，為了符合我們計劃的資格，您必須同時加入了 Medicare A 部分和 Medicare B 部分。一些計劃會員（不符合豁免 A 部分保費資格的會員）需支付 Medicare A 部分的保費。大部分計劃會員需支付 Medicare B 部分的保費。  
**您必須繼續支付您的 Medicare 保費才能保留計劃的會員資格。**

您的*「2019 年* *Medicare 與您」*在「2019 年 Medicare 費用」一節中提供有關這些保費的資訊。說明了 Medicare B 部分保費對於不同收入的人士有何不同。Medicare 受保人每年秋季都會收到一份*「Medicare 與您」*。Medicare 的新會員會在首次註冊後一個月內收到。您也可以到 Medicare 網站 ([https://www.medicare.gov](https://www.medicare.gov/)) 下載「*2019 年 Medicare 與您*」手冊。也可以每週 7 天，每天 24 小時，隨時致電 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)   
預訂印刷版本。聽障和語障人士可致電 1-877-486-2048。

#### 第 4.2 節 您可以使用多種方式支付計劃保費

*[Plans indicating in Section 4.1 that there is no monthly premium: Delete this section.]*

您可以使用 *[insert number of payment options]* 種方式支付計劃保費。*[Plans must indicate how the member can inform the plan of their premium payment option choice and the procedure for changing that choice.]*

如果您決定更改支付保費的方式，新付款方法需要三個月才可生效。在我們處理您的新支付方法請求時，您有責任確保按時支付計劃保費。

##### 選項 1：您可以透過支票支付

*[Insert plan specifics regarding premium payment intervals (e.g., monthly, quarterly- please note that beneficiaries must have the option to pay their premiums monthly), how they can pay by check, including an address, whether they can drop off a check in person, and by what day the check must be received (e.g., the 5th of each month). It should be emphasized that checks should be made payable to the Plan and not CMS nor HHS. If the Plan uses coupon books, explain when they will receive it and to call Member Services for a new one if they run out or lose it. In addition, include information if you charge for bounced checks.]*

##### 選項 2：*[Insert option type]*

*[If applicable: Insert information about other payment options. Or delete this option.*

*Include information about all relevant choices (e.g., automatically withdrawn from your checking or savings account, charged directly to your credit or debit card, or billed each month directly by the plan). Insert information on the frequency of automatic deductions (e.g., monthly, quarterly – please note that beneficiaries must have the option to pay their premiums monthly), the approximate day of the month the deduction will be made, and how this can be set up. Please note that furnishing discounts for members who use direct payment electronic payment methods is prohibited.]*

*[Include the option below only if applicable. SSA only deducts plan premiums below $300.]*

##### 選項 *[insert number]*：您可以在您的月繳社會保險支票中扣除計劃保費

您可以在您的月繳社會保險支票中扣除計劃保費。有關如何用這種方式支付計劃保費的詳細資訊，請聯絡會員服務部。我們很樂意幫助您安排。（會員服務部電話號碼印在本手冊封底。）

##### 如果您在支付計劃保費上有困難該如何

*[Plans that do not disenroll members for non-payment may modify this section as needed.]*

我們的辦公室應在 *[insert day of the month]* 之前收到您的計劃保費。如果我們在 *[insert day of the month]* 前未收到您的保費，我們將發給您一份通知，告知您如果我們未在 *[insert length of plan grace period]* 內收到您的計劃保費，您的計劃會員資格將終止。

如果您按時支付保費有困難，請聯絡會員服務部，看看我們能否向您介紹對您支付計劃保費有幫助的計劃。（會員服務部電話號碼印在本手冊封底。）

如果我們因為您未支付保費而終止了您的會員資格，您將透過 Original Medicare 獲得健康保險。

[*Insert if applicable:* 在我們終止您的會員資格時，您可能仍欠我們費用，即您未支付的保費。[*Insert one or both statements as applicable for the plan:* 我們有權追收這些欠繳的保費。*AND/OR* 將來，如果您想再次加入我們的計劃（或我們提供的其他計劃），您將需要先支付逾期保費，然後才能參加。]]

如果您認為我們錯誤地終止了您的會員資格，您有權透過提出投訴要求我們重新考慮此項決定。本手冊的第 7 章第 9 節介紹了如何提出投訴。如果您遇到自己無法控制的緊急情況並且該情況導致您無法在寬限期內支付自己的保費，您可以在 *[insert hours of operation]* 期間隨時致電 *[insert phone number]* 要求我們重新考慮這個決定。聽障和語障人士可致電 *[insert TTY number]*。您必須於會員資格終止後 60 天內提出要求。

#### 第 4.3 節 我們能否在一年中更改您的月繳計劃保費？

**不能。**[*Plans with no premium replace next sentence with the following:* 我們不能在一年中開始收取月繳計劃保費。] 我們不能在一年中更改月繳計劃保費金額。如果明年月繳計劃保費更改，我們會在九月份告知您，並且更改將於 1 月 1 日生效。

### 第 5 節 請及時更新您的計劃會員記錄

#### 第 5.1 節 如何幫助確保我們所具有的關於您的資訊是準確的

*[In the heading and this section, plans should substitute the name used for this file if different from “membership record.”]*

您的會員記錄中包含您的參保表中的資訊，包括您的地址和電話號碼。它顯示您的具體計劃保險，[*insert as appropriate:* 包括您的主治醫生/醫療團體/IPA]。

計劃網絡內的醫生、醫院和其他提供者需要關於您的正確資訊。**這些網絡內醫療服務提供者使用您的會員記錄來瞭解您承保了哪些服務以及分攤費用。**因此，您及時幫我們更新您的資訊非常重要。

##### 請告知我們以下變化：

* 您的姓名、地址或電話號碼的變化
* 您的任何其他醫療保險承保的變化（例如您的僱主、配偶的僱主、勞工賠償或 Medicaid 提供的保險）
* 如果您有任何責任險賠付要求，例如源自車禍的賠付要求
* 如果您已進入一家療養院
* 如果您從服務區域外或網絡外的醫院或急診室接受治療
* 如果您指定的責任方（例如護理者）發生了變化
* 如果您要參與臨床研究

如果上述任何資訊發生更改，請致電會員服務部告知我們（電話號碼印在本手冊封底）。*[Plans that allow members to update this information on-line may describe that option here.]*

如果您搬遷或更改郵寄地址，請務必聯絡社會保障局，這一點也非常重要。社會保障局的電話號碼及聯絡資訊列於第 2 章第 5 節。

##### 請閱讀我們發送給您的有關您的任何其他保險承保的資訊

*[Plans collecting information by phone revise heading and section as needed to reflect process.]*根據 Medicare 要求，我們應從您那裡收集有關您的任何其他醫療或藥品保險承保的資訊。那是因為我們必須將您其他保險與您根據我們的計劃獲得的福利相協調。（有關在您擁有其他保險時我們的保險如何運作的詳細資訊，請參見本章第 7 節。）

我們會每年給您發一封信，列出我們所瞭解的任何其他醫療或藥品保險承保情況。請仔細通讀該資訊。如果資訊正確，您無需採取任何措施。如果資訊不正確，或者如果您有其他保險未列出，請致電會員服務部（電話號碼印在本手冊封底）。

### 第 6 節 我們為您的個人健康資訊保密

#### 第 6.1 節 我們確保您的健康資訊會受到保護

聯邦和州法律保護您醫療記錄與個人健康資訊的隱私。我們按照此類法律的規定，保護您的個人健康資訊。

有關我們如何保護您的個人健康資訊的詳細資訊，請查閱本手冊第 6 章第 1.4 節。

### 第 7 節 其他保險如何與我們的計劃配合運作

#### 第 7.1 節 當您有其他保險時，哪項計劃先支付？

當您有其他保險（如僱主團體健康保險）時，Medicare 設定了一些規則來確定是我們的計劃還是您的其他保險先支付。先支付的保險稱作「主要付費者」，並且最多支付其承保限額。第二支付的保險稱作「輔助付費者」，只支付主要保險未支付的費用。輔助付費者可能並不支付主要付費者未支付的所有費用。

以下規則適用於僱主或工會團體保健計劃保險：

* 如果您有退休保險，Medicare 先支付。
* 如果您的團體保健計劃保險以您或家庭成員的當前工作為基礎，誰先支付則取決於您的年齡、僱主僱用的員工數以及您是否有基於年齡、殘障或晚期腎病 (ESRD) 的 Medicare：
  + 如果您未滿 65 歲且殘疾，您或您的家庭成員仍在工作，並且僱主的員工數多於等於 100 人或多個僱主計劃中至少一家僱主的員工數多於 100 人，則您的團體保健計劃先支付。
  + 如果您已過 65 歲、您或您的配偶仍在工作，並且僱主的員工數多於等於   
    20 人，或多個僱主計劃中至少一家僱主的員工數多於 20 人，則您的團體保健計劃先支付。
* 如果您因 ESRD 而享有 Medicare，在您符合 Medicare 條件後您的團體保健計劃將先支付前 30 個月。

以下類型的保險通常先支付其相關服務的費用：

* 無過失保險（包括汽車保險）
* 責任險（包括汽車保險）
* 煤塵肺補助
* 勞工賠償

對於 Medicare 承保的服務，Medicaid 與 TRICARE 不會先支付。他們只會在 Medicare、僱主團體保健計劃和/或 Medigap 支付之後進行支付。

如果您有其他保險，請告知您的醫生、醫院和藥房。如果您對誰先支付有疑問或您需要更新您的其他保險資訊，請致電會員服務部（電話號碼印在本手冊封底）。您可能需要將您的計劃會員 ID 號提供給您的其他保險商（在您確認其身份之後），以便按時正確支付您的賬單。

第 2 章

重要的電話號碼和資源

## 第 2 章 重要的電話號碼和資源

第 1 節 *[Insert 2019 plan name]* 聯絡方式（如何聯絡我們，包括如何聯絡計劃的會員服務部） 15

第 2 節 Medicare（如何從聯邦 Medicare 計劃直接獲取幫助和資訊） 19

第 3 節 州健康保險援助計劃（關於 Medicare 的問題，免費為您提供回答、資訊和 幫助） 20

第 4 節 品質改進機構（由 Medicare 出資，檢查 Medicare 受保人獲得的護理的品質） 21

第 5 節 社會保障局 22

第 6 節 Medicaid（一項聯邦與州聯合計劃，幫助某些收入和資源有限的人士支付醫療費用） 23

第 7 節 如何聯絡鐵路職工退休委員會 24

第 8 節 您是否有「團體保險」或僱主提供的其他健康保險？ 25

### 第 1 節 *[Insert 2019 plan name]* 聯絡方式 （如何聯絡我們，包括如何聯絡計劃的會員服務部）

如何聯絡我們計劃的會員服務部

要獲取關於賠付要求、賬單或會員卡問題方面的幫助，請致電或寫信給 *[insert 2019 plan name]* 會員服務部。我們很樂意為您提供幫助。

| 方法 | **會員服務部 － 聯絡資訊** |
| --- | --- |
| **致電** | *[Insert phone number(s)]*  撥打此號碼是免費的。*[Insert days and hours of operation, including information on the use of alternative technologies.]*  會員服務部還為不說英語的人士提供免費的翻譯服務。 |
| **聽障/語障專線** | *[Insert number]*  [*Insert if plan uses a direct TTY number:* 撥打此號碼要求使用專用電話設備，並且僅面向聽力或語言有障礙的人士。]  撥打該電話是 [*insert if applicable:不是*] 免費的。*[Insert days and hours of operation.]* |
| **傳真** | *[Optional: insert fax number]* |
| **寫信** | *[Insert address]*  *[****Note****: plans may add email addresses here.]* |
| **網站** | *[Insert URL]* |

*[****Note****: If your plan uses the same contact information for the Part C issues indicated below, you may combine the appropriate sections.]*

要求就您的醫療護理作出承保範圍裁決時，如何聯絡我們

承保範圍裁決是指我們針對您的福利和承保範圍，或我們就您的醫療服務支付的金額所作出的裁決。有關請求關於您的醫療護理的承保範圍裁決的詳細資訊，請參見第 7 章（*遇到問題或想投訴時該如何處理（承保範圍裁決、上訴、投訴）*）。

如果您對我們的承保範圍裁決流程有疑問，可以給我們打電話。

| 方法 | 醫療護理的承保範圍裁決 － 聯絡資訊 |
| --- | --- |
| **致電** | *[Insert phone number]*  撥打該電話是 [*insert if applicable:*不是] 免費的。*[Insert days and hours of operation] [****Note****: You may also include reference to 24-hour lines here.] [****Note****: If you have a different number for accepting expedited organization determinations, also include that number here.]* |
| **聽障/語障專線** | *[Insert number]*  [*Insert if plan uses a direct TTY number:* 撥打此號碼要求使用專用電話設備，並且僅面向聽力或語言有障礙的人士。]  撥打該電話是 [*insert if applicable:* 不是] 免費的。*[Insert days and hours of operation] [****Note****: If you have a different TTY number for accepting expedited organization determinations, also include that number here.]* |
| **傳真** | *[Optional: insert fax number] [****Note****: If you have a different fax number for accepting expedited organization determinations, also include that number here.]* |
| **寫信** | *[Insert address]* *[****Note****: If you have a different address for accepting expedited organization determinations, also include that address here.]*  *[****Note****: plans may add email addresses here.]* |
| **網站** | *[Optional: Insert URL]* |

就您的醫療護理進行上訴時，如何聯絡我們

上訴是指要求我們審核並更改我們已作出的承保範圍裁決的正式方式。有關就您的醫療護理進行上訴的詳細資訊，請參見第 7 章（*遇到問題或想投訴時該如何處理（承保範圍裁決、上訴、投訴）*）。

| 方法 | 就醫療護理進行上訴 － 聯絡資訊 |
| --- | --- |
| **致電** | *[Insert phone number]*  撥打該電話是 [*insert if applicable:* 不是] 免費的。*[Insert days and hours of operation]* *[****Note****: You may also include reference to 24-hour lines here.]* *[****Note****: If you have a different number for accepting expedited appeals, also include that number here.]* |
| **聽障/語障專線** | *[Insert number]*  [*Insert if plan uses a direct TTY number:* 撥打此號碼要求使用專用電話設備，並且僅面向聽力或語言有障礙的人士。]  撥打該電話是 [*insert if applicable:* 不是] 免費的。*[Insert days and hours of operation] [****Note****: If you have a different TTY number for accepting expedited appeals, also include that number here.]* |
| **傳真** | *[Optional: insert fax number] [****Note****: If you have a different fax number for accepting expedited appeals, also include that number here.]* |
| **寫信** | *[Insert address]* *[****Note****: If you have a different address for accepting expedited appeals, also include that address here.]*  *[****Note****: plans may add email addresses here.]* |
| **網站** | *[Optional:* *Insert URL]* |

就您的醫療護理進行投訴時，如何聯絡我們

您可以就我們或我們的網絡內提供者之一進行投訴，包括投訴您獲得的護理品質。  
該類型的投訴不涉及承保或付款爭議。（如果您的問題與計劃的承保範圍或付款有關，  
應查看上面關於進行上訴的章節。）有關就您的醫療護理進行投訴的詳細資訊，請參見  
第 7 章（*遇到問題或想投訴時該如何處理（承保範圍裁決、上訴、投訴）*）。

| 方法 | 就醫療護理進行投訴 － 聯絡資訊 |
| --- | --- |
| **致電** | *[Insert phone number]*  撥打該電話是 [*insert if applicable:* 不是] 免費的。*[Insert days and hours of operation]* *[****Note****: You may also include reference to 24-hour lines here.]* *[****Note****: If you have a different number for accepting expedited grievances, also include that number here.]* |
| **聽障/語障專線** | *[Insert number]*  [*Insert if plan uses a direct TTY number:* 撥打此號碼要求使用專用電話設備，並且僅面向聽力或語言有障礙的人士。]  撥打該電話是 [*insert if applicable:* 不是] 免費的。*[Insert days and hours of operation] [****Note****: If you have a different TTY number for accepting expedited grievances, also include that number here.]* |
| **傳真** | *[Optional: insert fax number] [****Note****: If you have a different fax number for accepting expedited grievances, also include that number here.]* |
| **寫信** | *[Insert address]* *[****Note****: If you have a different address for accepting expedited grievances, also include that address here.]*  *[****Note****: plans may add email addresses here.]* |
| **MEDICARE 網站** | 您可直接向 Medicare 提出有關 *[insert 2019 plan name]* 的投訴。 要向 Medicare 提交在線投訴，請瀏覽 <https://www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx>。 |

如要我們承擔或支付您的醫療護理，應把請求應遞交至何處

有關您要求我們報銷或償付您接受提供者服務的賬單的詳細資訊，請參見第 5 章（*要求我們對您的承保醫療服務賬單支付我們應承擔的費用*）。

**請注意：**如果您向我們發送付款請求，而我們拒絕您任何部分的請求，您都可以上訴  
我們的決定。請參見第 7 章*（遇到問題或想投訴時該如何處理（承保範圍裁決、上訴、  
投訴））*，瞭解詳細資訊。

| 方法 | 付款請求 － 聯絡資訊 |
| --- | --- |
| **致電** | *[Optional: Insert phone number and days and hours of operation]* *[****Note****: You are required to accept payment requests in writing, and may choose to also accept payment requests by phone.]*  撥打該電話是 [*insert if applicable:* 不是] 免費的。 |
| **聽障/語障專線** | *[Optional: Insert number]* *[****Note****: You are required to accept payment requests in writing, and may choose to also accept payment requests by phone.]*  [*Insert if plan uses a direct TTY number:* 撥打此號碼要求使用專用電話設備，並且僅面向聽力或語言有障礙的人士。]  撥打該電話是 [*insert if applicable:* 不是] 免費的。*[Insert days and hours of operation]* |
| **傳真** | *[Optional:* *Insert fax number]* *[****Note****: You are required to accept payment requests in writing, and may choose to also accept payment requests by fax.]* |
| **寫信** | *[Insert address]*  *[****Note****: plans may add email addresses here.]* |
| **網站** | *[Optional:* *Insert URL]* |

### 第 2 節 Medicare （如何從聯邦 Medicare 計劃直接獲取幫助和資訊）

Medicare 是適用於年滿 65 歲或以上的人士、某些 65 歲以下的殘障人士以及患有晚期腎病（需要透析或腎移植的永久性腎衰竭）的人士的聯邦健康保險計劃。

負責 Medicare 的聯邦機構是 Medicare 與 Medicaid 服務中心（有時稱為「CMS」）。該機構與 Medicare Advantage 計劃組織（包括我們在內）簽有合約。

| 方法 | Medicare － 聯絡資訊 |
| --- | --- |
| **致電** | 1-800-MEDICARE 或 1-800-633-4227  撥打此號碼是免費的。  全天候服務。 |
| **聽障/語障專線** | 1-877-486-2048  撥打此號碼要求使用專用電話設備，並且僅面向聽力或語言有障礙的 人士。  撥打此號碼是免費的。 |
| **網站** | [https://www.medicare.gov](https://www.medicare.gov/)  這是 Medicare 的官方政府網站。它為您提供有關 Medicare 和當前 Medicare 問題的最新資訊。它也提供有關醫院、療養院、醫師、居家護理機構和透析設施的資訊。它提供了手冊，您可以從電腦直接列印。您也可找到您所在州的 Medicare 聯絡資訊。  Medicare 網站還包含以下工具，提供有關您的 Medicare 資格和註冊選項的詳細資訊：   * **Medicare Eligibility Tool：**提供 Medicare 資格狀態資訊 * **Medicare Plan Finder：**提供關於您所在區域中可用 Medicare 處方藥計劃、Medicare 保健計劃和 Medigap（Medicare 補充保險）保單的個性化資訊。這些工具可為您*估計*在各個 Medicare 計劃中您的自付費用可能是多少。   您也可使用網站將您對 *[insert 2019 plan name]* 的任何投訴告訴 Medicare：   * **將您的投訴告訴 Medicare：**您可直接向 Medicare 提出有關  *[insert 2019 plan name]* 的投訴。若要向 Medicare 提交投訴， 請瀏覽 <https://www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx>。Medicare 會認真對待您的投訴，並且會運用這些資訊協助改進 Medicare 計劃的品質。   如果您沒有電腦，您當地的圖書館或長者中心可能有電腦，他們可以幫 您瀏覽此網站。或者，您也可以致電 Medicare，告知您想查找的資訊。 他們會在網站上查找資訊、列印出來並寄送給您。（您可隨時致電  1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) 聯絡 Medicare。聽障和語障人士可 致電 1-877-486-2048。） |

### 第 3 節 州健康保險援助計劃 （關於 Medicare 的問題，免費為您提供回答、資訊和 幫助）

*[Organizations offering plans in multiple states: Revise the second and third paragraphs in this section to use the generic name (“State Health Insurance Assistance Program” or “SHIP”), and include a list of names, phone numbers, and addresses for all SHIPs in your service area. Plans have the option of including a separate exhibit to list information for all states in which the plan is filed, and should make reference to that exhibit below.]*

州健康保險援助計劃 (SHIP) 是一項政府計劃，在每個州都有受過專業訓練的顧問。*[Multiple-state plans inserting information in an exhibit, replace rest of this paragraph with a sentence referencing the exhibit where members will find SHIP information.]* [*Multiple-state plans inserting information in the EOC add:* 以下是我們提供服務的每個州的州健康保險援助計劃清單：] *[Multiple-state plans inserting information in the EOC use bullets for the following sentence, inserting separate bullets for each state.]* 在 *[insert state]*，SHIP 被稱為 *[insert state-specific SHIP name]*。

*[Insert state-specific SHIP name]* 是獨立的計劃（它與任何保險公司或保健計劃都沒有  
關係）。它是一個由聯邦政府出資為 Medicare 受保人提供本地免費健康保險諮詢的州  
計劃。

*[Insert state-specific SHIP name]* 顧問可以幫助您解決 Medicare 方面的疑問或問題。他們可以幫您瞭解您的 Medicare 權利，幫您就您的醫療護理或治療進行投訴，並幫您解決與您的 Medicare 賬單有關的問題。*[Insert state-specific SHIP name]* 顧問還可以幫助您瞭解您的 Medicare 計劃選擇並回答有關轉換計劃的問題。

| 方法 | *[Insert state-specific SHIP name]* [*If the SHIP’s name does not include the name of the state, add:* (*[insert state name]* SHIP)] |
| --- | --- |
| **致電** | *[Insert phone number(s)]* |
| **聽障/語障專線** | *[Insert number, if available. Or delete this row.]*  [*Insert if the SHIP uses a direct TTY number:* 撥打此號碼要求使用專用電話設備，並且僅面向聽力或語言有障礙的人士。] |
| **寫信** | *[Insert address]*  *[****Note****: plans may add email addresses here.]* |
| **網站** | *[Insert URL]* |

### 第 4 節 品質改進機構 （由 Medicare 出資，檢查 Medicare 受保人獲得的護理的品質）

*[Organizations offering plans in multiple states: Revise the second and third paragraphs of this section to use the generic name (“Quality Improvement Organization”) when necessary, and include a list of names, phone numbers, and addresses for all QIOs in your service area. Plans have the option of including a separate exhibit to list the QIOs in all states, or in all states in which the plan is filed, and should make reference to that exhibit below.]*

每個州均有為 Medicare 受益人服務的指定品質改進機構。*[Multi-state plans inserting information in an exhibit, replace rest of this paragraph with a sentence referencing the exhibit where members will find QIO information.]* [*Multiple-state plans inserting information in the EOC add:* 以下是我們提供服務的每個州的品質改進機構清單：] *[Multiple-state plans inserting information in the EOC use bullets for the following sentence, inserting separate bullets for each state.]* 在 *[insert state]*，品質改進機構被稱為 *[insert state-specific QIO name]*。

*[Insert state-specific QIO name]* 是由聯邦政府資助的醫生及其他醫療保健專業人員組成的團體。該機構由 Medicare 出資，檢查 Medicare 受保人獲得的護理的品質並幫助改進。*[Insert state-specific QIO name]* 是一個獨立組織，它與我們的計劃無關。

在以下任何一種情形下，您均應聯絡 *[insert state-specific QIO name]*：

* 您要投訴護理的品質。
* 您認為您的住院承保結束得太早。
* 您認為您的居家護理、專業護理機構護理或綜合門診康復機構 (CORF) 服務的承保結束得太早。

| 方法 | *[Insert state-specific QIO name]* [*If the QIO’s name does not include the name of the state, add:*（*[insert state name]* 的品質改進機構）] |
| --- | --- |
| **致電** | *[Insert phone number(s) and days and hours of operation]* |
| **聽障/語障專線** | *[Insert number, if available. Or delete this row.]*  [*Insert if the QIO uses a direct TTY number:* 撥打此號碼要求使用專用電話設備，並且僅面向聽力或語言有障礙的人士。] |
| **寫信** | *[Insert address]*  *[****Note****: plans may add email addresses here.]* |
| **網站** | *[Insert URL]* |

### 第 5 節 社會保障局

社會保障局負責確定資格以及處理 Medicare 註冊事宜。年滿 65 歲、殘障或患有晚期腎病 (ESRD) 並滿足某些條件的美國公民和合法永久性居民符合 Medicare 計劃的條件。如果您已獲得社會保險支票，您則自動註冊加入 Medicare。如果您未獲得社會保險支票，則您必須註冊參保 Medicare 計劃。社會保障局處理 Medicare 的註冊過程。要申請加入 Medicare，您必須致電社會保障局或訪問您當地的社會保障辦事處。

如果您搬遷或更改郵寄地址，請聯絡社會保障局以告知他們此事，這一點非常重要。

| 方法 | 社會保障局 － 聯絡資訊 |
| --- | --- |
| **致電** | 1-800-772-1213  撥打此號碼是免費的。  服務時間：週一至週五早上 7:00 至晚上 7:00。  您可以使用社會保障局的自動電話服務隨時獲取記錄的資訊及進行某些業務。 |
| **聽障/語障專線** | 1-800-325-0778  撥打此號碼要求使用專用電話設備，並且僅面向聽力或語言有障礙的人士。  撥打此號碼是免費的。  服務時間：週一至週五早上 7:00 至晚上 7:00。 |
| **網站** | [https://www.ssa.gov](https://www.ssa.gov/) |

### 第 6 節 Medicaid （一項聯邦與州聯合計劃，幫助某些收入和資源有限的人士支付醫療費用）

*[Organizations offering plans in multiple states: Revise this section to include a list of agency names, phone numbers, days and hours of operation, and addresses for all states in your service area. Plans have the option of including a separate exhibit to list Medicaid information in all states or in all states in which the plan is filed and should make reference to that exhibit below.]*

*[Plans may adapt this generic discussion of Medicaid to reflect the name or features of the Medicaid program in the plan’s state or states.]*

Medicaid 是一項聯邦與州政府的聯合計劃，幫助為某些收入和資源有限的人士支付醫療費用。某些 Medicare 受保人也符合 Medicaid 的資格。

此外，Medicaid 提供一些其他計劃，幫助 Medicare 受保人支付其 Medicare 費用，比如 Medicare 保費。「Medicare 節省計劃」每年都能幫助收入與資源有限的人士省錢：

* **符合條件的 Medicare 受益人 (QMB)：**幫助支付 Medicare A 部分和 B 部分保費及其他分攤費用（如自付扣除金、共同保險和定額手續費）。（某些 QMB 受保人也符合享受完整 Medicaid 福利的條件 (QMB+)。）
* **特殊低收入 Medicare 受益人 (SLMB)：**幫助支付 B 部分保費。（某些 SLMB 受保人也符合享受完整 Medicaid (SLMB+) 福利的條件。）
* **符合條件的個人 (QI)：**幫助支付 B 部分保費。
* **符合條件的有殘障但仍在工作的個人 (QDWI)：**幫助支付 A 部分保費。

若要瞭解更多關於 Medicaid 及其計劃的資訊，請聯絡 *[insert state-specific Medicaid agency]*。

| 方法 | *[Insert state-specific Medicaid agency]* [*If the agency’s name does not include the name of the state, add:*（*[insert state name]* 的 Medicaid  計劃）]－ 聯絡資訊 |
| --- | --- |
| **致電** | *[Insert phone number(s) and days and hours of operation]* |
| **聽障/語障專線** | *[Insert number, if available. Or delete this row.]*  [*Insert if the state Medicaid program uses a direct TTY number:* 撥打 此號碼要求使用專用電話設備，並且僅面向聽力或語言有障礙的 人士。] |
| **寫信** | *[Insert address]*  *[****Note****: plans may add email addresses here.]* |
| **網站** | *[Insert URL]* |

### 第 7 節 如何聯絡鐵路職工退休委員會

鐵路職工退休委員會是獨立的聯邦機構，管理國家鐵路工作人員及其家庭成員的綜合福利計劃。如果對於您透過鐵路職工退休委員會獲得的福利有疑問，請聯絡該機構。

如果您透過鐵路職工退休委員會獲取 Medicare 福利，當您搬遷或更改郵寄地址時通知其更改相關資訊，這一點非常重要。

| 方法 | 鐵路職工退休委員會 － 聯絡資訊 |
| --- | --- |
| **致電** | 1-877-772-5772  撥打此號碼是免費的。  服務時間：週一至週五上午 9:00 到下午 3:30  如果您有按鍵電話，那麼可以隨時獲取記錄資訊與自動服務，包括週末與節假日。 |
| **聽障/語障專線** | 1-312-751-4701  撥打此號碼要求使用專用電話設備，並且僅面向聽力或語言有障礙的人士。  撥打該電話*不是*免費的。 |
| **網站** | <https://secure.rrb.gov/> |

### 第 8 節 您是否有「團體保險」或僱主提供的其他健康保險？

如果您（或您的配偶）因本計劃而從您的（或您配偶的）僱主處或退休人士團體處獲得福利，在您有任何疑問時，請致電僱主/工會福利管理員或會員服務部。您可以諮詢有關您的（您配偶的）僱主或退休人士健康福利、保費或註冊期的問題。（會員服務部電話號碼印在本手冊封底。）您也可致電 1-800-MEDICARE（1-800-633-4227；聽障/語障專線：  
1-877-486-2048），諮詢與您在本計劃下享有的 Medicare 承保範圍有關的問題。

第 3 章

使用本計劃承保您的醫療服務

## 第 3 章 使用本計劃承保您的醫療服務

第 1 節 作為我們計劃的會員，來獲得醫療護理的承保需要瞭解的事項 28

第 1.1 節 什麼是「網絡內提供者」和「承保服務」？ 28

第 1.2 節 獲得本計劃所承保醫療護理的基本規定 28

第 2 節 使用網絡內和網絡外提供者獲得醫療護理 29

第 2.1 節 您 [*insert as applicable:* 可以 *OR* 必須] 選擇一個主治醫生 (PCP) 來提供和監管您的醫療護理 29

第 2.2 節 您不需要經過您的 PCP 事先批准即可獲得哪些種類的醫療護理？ 30

第 2.3 節 如何從專科醫生和其他網絡內提供者處獲得護理 30

第 2.4 節 如何從網絡外提供者處獲得護理 31

第 2.5 節 如果您居住在網絡外地區，如何獲取護理 32

第 3 節 如何在需要緊急醫療或急症治療護理時或在災難期間獲得承保  
服務 33

第 3.1 節 在發生緊急醫療情況時獲得護理 33

第 3.2 節 獲得急症治療服務 34

第 3.3 節 災難期間獲取護理 34

第 4 節 如果您直接收到承保服務全部費用的賬單，該如何處理？ 35

第 4.1 節 您可以要求我們支付我們對承保服務應承擔的費用 35

第 4.2 節 如果我們的計劃不承保服務，您必須支付全部費用 35

第 5 節 參加「臨床研究」時，您的醫療服務如何獲得承保？ 35

第 5.1 節 什麼是「臨床研究」？ 35

第 5.2 節 參與臨床研究時，如何分攤費用？ 36

第 6 節 有關在「宗教性非醫療保健機構」獲得承保護理的規定 37

第 6.1 節 什麼是「宗教性非醫療保健機構」？ 37

第 6.2 節 我們的計劃會承保宗教性非醫療保健機構提供的哪些護理？ 37

第 7 節 對擁有耐用醫療設備的規定 38

第 7.1 節 根據我們的計劃，您是否能在一定次數的付款後擁有耐用醫療   
設備？ 38

### 第 1 節 作為我們計劃的會員，來獲得醫療護理的承保需要瞭解的事項

本章介紹有關使用本計劃承保您的醫療護理所需要瞭解的事項。其中提供了一些術語的定義，並介紹了要讓本計劃承保您的醫療、服務和其他醫療護理，您需要遵守的一些規定。

有關我們計劃所承保醫療護理以及獲得此護理時您應支付的費用的詳情，請參見第 4 章（*醫療福利表，承保範圍與支付費用*）中的福利表。

#### 第 1.1 節 什麼是「網絡內提供者」和「承保服務」？

以下提供了一些定義，可幫助您瞭解作為本計劃的會員，您如何獲得為您承保的護理和  
服務：

* **「提供者」**是經州許可的，提供醫療服務和護理的醫生以及其他醫療保健專業人員。「提供者」一詞還包含醫院以及其他醫療保健機構。
* **「網絡內提供者」**是指與我們達成協議，接受我們的付款以及您的分攤費用金額作為完整付款的醫生以及其他醫療保健專業人員、醫療團體、醫院以及其他醫療保健機構。我們已安排這些提供者為參與本計劃的會員提供承保服務。對於為您提供的護理，我們的網絡內提供者會直接向我們開出賬單。接受網絡內提供者的服務時，您只需為他們提供的服務支付您的分攤費用。
* **「承保服務」**包括本計劃所承保的所有醫療護理、醫療保健服務、用品和設備。會在第 4 章的福利表中列出您的醫療護理承保服務。

#### 第 1.2 節 獲得本計劃所承保醫療護理的基本規定

作為一項 Medicare 保健計劃，*[insert 2019 plan name]* 必須承保 Original Medicare 所承保的所有服務，且必須遵守 Original Medicare 的承保規定。

*[Insert 2019 plan name]* 通常會承保您的醫療護理（只要符合以下條件）：

* **您所接受的護理包括在本計劃的醫療福利表中**（該表在本手冊第 4 章中）。
* **您所接受的護理被視為屬於醫療必需的護理。**「醫療必需」表示服務、用品或藥品是預防、診斷或治療您的疾病所需要的，且符合可接受的醫療實踐標準。
* **您從有資格提供 Original Medicare 下的服務的提供者處接受護理。**作為我們計劃的會員，您可從網絡內提供者或網絡外提供者處獲得護理（有關詳細資訊，請參見本章第 2 節）。
  + 我們網絡內的提供者列於*醫療服務提供者目錄*中。
  + 如果您使用網絡外提供者，您就承保服務支付的分攤費用可能會更高。
  + [*RPPOs that CMS has granted permission to use the exception in § 422.112(a) (1) (ii) to meet access requirements should insert:* 由於我們計劃是一個地區首選提供者組織，如果沒有網絡內提供者可用，您可前往網絡外提供者處看診，  
    而仍支付網絡內的費用。]
  + **請注意：**雖然您可從網絡外提供者處獲得護理，但該提供者必須符合參與 Medicare 的資格。除緊急醫療護理外，我們無法向不符合參與 Medicare 資格的提供者付款。如果您前往不符合參與 Medicare 資格的提供者處接受護理，您將需承擔所接受的服務的全部費用。在接受服務之前，請向提供者確認其是否符合參與 Medicare 的資格。

### 第 2 節 使用網絡內和網絡外提供者獲得醫療護理

#### 第 2.1 節 您 [*insert as applicable:* 可以 *OR* 必須] 選擇一個主治醫生 (PCP) 來提供和監管您的醫療護理

*[****Note****: Insert this section only if plan uses PCPs.Plans may edit this section to refer to a Physician of Choice (POC) instead of PCP.]*

##### 什麼是「PCP」？PCP 會為您做什麼？

*[Plans should describe the following in the context of their plans:*

* *什麼是 PCP？*
* *哪些類型的提供者可以擔任 PCP？*
* *說明 PCP 在計劃中的職責。*
* *PCP 在協調承保服務方面的職責是什麼？*
* *PCP 在作出關於事先授權的決策或獲取事先授權（如適用）時有什麼作用？]*

##### 如何選擇您的 PCP？

*[Plans should describe how to choose a PCP.]*

##### 更改您的 PCP

您可以隨時因任何原因更改您的 PCP。此外，您的 PCP 也可能會脫離我們計劃的提供者網絡，這樣您將需要在我們計劃內尋找新的 PCP [*PPOs with lower cost-sharing for network providers insert:* 否則您需就承保服務支付更多的費用]。*[Explain if the member changes their PCP this may result in being limited to specific specialists or hospitals to which that PCP refers (i.e., sub-network, referral circles). Also noted in Section 2.3 below.]*

*[Plans should describe how to change a PCP and indicate when that change will take effect (e.g., on the first day of the month following the date of the request, immediately upon receipt of request, etc.).]*

#### 第 2.2 節 您不需要經過您的 PCP 事先批准即可獲得哪些種類的醫療護理？

*[Note: Insert this section only if plans use PCPs or require referrals to network providers.]*

您不需要經過您的 PCP 事先批准即可獲得下列服務。

* 常規女性醫療保健，包括乳腺檢查、乳腺照影篩檢（乳腺 X 光檢查）、子宮頸  
  塗片檢查和盆腔檢查 [*insert if appropriate:* 只要是從網絡內提供者處接受這些服務即可]。
* 流感疫苗、[*insert if applicable:* B 型肝炎疫苗以及肺炎疫苗] [*insert if appropriate:*只要是從網絡內提供者處接受這些護理即可]。
* 從網絡內或網絡外醫療服務提供者處獲得的緊急醫療服務。
* 從網絡內提供者處獲得的急症治療服務，或暫時無法從網絡內提供者處獲得服務時（例如當您暫時離開本計劃的服務區時），從網絡外提供者處獲得的急症治療服務。
* 當您暫時離開本計劃的服務區域時，在 Medicare 認證的透析機構獲得的腎透析服務 *[Plans may insert requests here (e.g., 如果可能，請在離開服務區域之前告知我們，以便我們可以安排您在離開期間接受維持透析。)]*。
* *[Plans should add additional bullets as appropriate.]*

#### 第 2.3 節 如何從專科醫生和其他網絡內提供者處獲得護理

專科醫生是指為一種特定疾病或身體特定部位提供醫療保健服務的醫生。有許多種類的專科醫生。以下是一些例子：

* 腫瘤科醫師，負責治療癌症患者。
* 心內科醫師，負責治療心臟有問題的患者。
* 骨科醫師，負責骨頭、關節或肌肉有某些問題的患者。

*[Plans should describe how members access specialists and other network providers, including:*

* *PCP 在將會員轉診至專科醫生和其他提供者時發揮什麼作用（如有）？*
* *Include an explanation of the process for obtaining Prior Authorization (PA), including who makes the PA decision (e.g., the plan, PCP, another entity) and who is responsible for obtaining the prior authorization (e.g., PCP, member). Refer members to Chapter 4, Section 2.1 for information about which services require prior authorization.*
* *Explain if the selection of a PCP results in being limited to specific specialists or hospitals to which that PCP refers, i.e. sub-network, referral circles.]*

##### 如果專科醫生或其他網絡內提供者離開我們的計劃，該如何處理？

您務必要瞭解，我們可能會在一年當中對您計劃內的醫院、醫生和專科醫生（醫療服務提供者）進行更改。提供者離開計劃的原因有很多，但如果您的醫生或專科醫生離開了您的計劃，您擁有下述權利並受到以下保護：

* 儘管我們的提供者網絡可能會在一年當中發生變更，但 Medicare 要求我們必須讓您不間斷地獲得由合格的醫生和專科醫生提供的服務。
* 我們將竭誠提前至少 30 天把您的提供者要離開計劃的消息告訴您，以便您有時間選擇新的提供者。
* 我們將協助您選擇新的合格提供者以繼續管理您的醫療保健需求。
* 如果您正在接受醫學治療，您有權要求且我們將與您合作以確保您正在接受的醫療必需治療不被中斷。
* 如果您認為我們沒有向您提供一位合格的提供者以取代您之前的提供者，或者認為您的護理沒有得到恰當管理，您有權對我們的決定提出上訴。
* 如果您發現您的醫生或專科醫生打算離開計劃，請與我們聯絡，以便我們協助您找到新的提供者和管理您的護理。

*[Plans should provide contact information for assistance.]*

#### 第 2.4 節 如何從網絡外提供者處獲得護理

作為我們計劃的會員，您可選擇從網絡外提供者處獲得護理。但是，請注意，未與我們簽約的提供者並無義務為您提供治療，緊急情況除外。我們的計劃將承保網絡內或網絡外提供者提供的服務，只要有關服務屬於承保福利且具有醫療必需性。但是，**如果您使用網絡外提供者，您就承保服務支付的分攤費用可能會更高**。使用網絡外提供者的其他重要注意事項如下：

* 您可從網絡外提供者處獲得護理，然而，在大多數情況下，該提供者必須符合參與 Medicare 的資格。除緊急醫療護理外，我們無法向不符合參與 Medicare 資格的提供者付款。如果您從不符合參與 Medicare 資格的提供者處接受護理，您將需承擔所接受的服務的全部費用。在接受服務之前，請向提供者確認其是否符合參與 Medicare 的資格。
* 當您從網絡外提供者處獲得護理時，您無需獲得轉診或事先授權。然而，在從網絡外提供者處獲取服務之前，您可以申請就診前承保範圍裁決，以確定您要獲取的服務是否獲承保及是否具有醫療必需性。（有關申請承保範圍裁決的詳細資訊，請參見第 7 章第 4 節。）這一點非常重要，因為：
  + 若未進行就診前承保範圍裁決，如果我們日後裁定有關服務不獲承保或不具醫療必需性，我們可能會拒絕承保，並且您將需負責承擔全部費用。如果我們說我們不會承保您的服務，您有權對我們不為您的護理承保的決定提出  
    上訴。請參見第 7 章*（遇到問題或想投訴時該如何處理）*，瞭解如何提出  
    上訴。
* [*RPPOs that CMS has granted permission to use the exception in § 422.112(a) (1) (ii) to meet access requirements should insert:* 由於我們的計劃是一個地區首選提供者組織，如果沒有簽約的網絡內提供者可用，您可以從網絡外提供者處取得按網絡內分攤費用收費的護理。如果您需要去看網絡外提供者，或需要幫助以尋找網絡外提供者，請致電會員服務部告知我們。（會員服務部電話號碼印在本手冊封底。）]
* 您最好要求網絡外提供者先向本計劃開出賬單。但如果您已支付承保服務的費用，我們將就承保服務為您報銷應由我們承擔的費用。或者如果網絡外提供者向您寄送賬單，而您認為我們應支付相關費用，則您可將賬單寄送給我們，以便我們進行付款。請參見第 5 章（*要求我們對您收到的承保醫療服務賬單支付應承擔的費用*），瞭解如果您收到賬單或需要求報銷應如何處理的相關資訊。
* 如果您透過網絡外提供者獲取緊急醫療護理、急症治療護理或在服務區域外接受  
  透析服務，則無需支付更高的分攤費用金額。有關這些情況的詳細資訊，請參見  
  第 3 節。

#### 第 2.5 節 如果您居住在網絡外地區，如何獲取護理

*[RPPOs: If there are portions of your RPPO service area where you have not met Medicare network adequacy requirements, you must insert this section and explain to your members the process they must follow to find providers who will treat them (see 422.111(b)(3)(ii)). The expectation is that members in non-network areas will receive all necessary assistance in obtaining access to services, which may require the RPPO to pay more than the Original Medicare payment rate to ensure access. Members in non-network areas can only be charged the in-network (i.e., preferred) cost-sharing amount for plan-covered services.]*

### 第 3 節 如何在需要緊急醫療或急症治療護理時或在災難期間獲得承保服務

#### 第 3.1 節 在發生緊急醫療情況時獲得護理

##### 什麼是「緊急醫療情況」？發生緊急醫療情況時您應該做什麼？

**「緊急醫療情況」**是指您或任何其他具有一般健康和醫學常識的人認為您的醫療症狀需要立即進行醫療處理以防發生生命危險、截肢或肢體殘障的情況。醫療症狀可以是疾病、損傷、劇痛或快速惡化的病情。

如果您發生緊急醫療情況，請：

* **儘快尋求幫助。**撥打 911 求救或前往最近的急診室或醫院。如果需要，請叫救護車。您*不*需要經過您的 PCP 批准或先從您的 PCP 處轉診。
* [*Plans add if applicable*: **請務必盡快向本計劃通知您的緊急情況。**我們需要跟進您的緊急醫療護理。您或其他人士應致電（通常在 48 小時內）告知我們您的緊急醫療護理情況。*[Plans must provide either the phone number and days and hours of operation or explain where to find the number (e.g., on the back the plan membership card).]*]

##### 在發生緊急醫療情況時承保哪些護理？

您可以在需要時從美國或其屬地中的任何地點獲得承保的緊急醫療護理 *[plans may modify this sentence to identify whether this coverage is within the U.S. or worldwide emergency/urgent coverage.]* 如果以任何其他方式前往急診室會危及您的健康，我們的計劃會承保救護車服務。有關詳細資訊，請參見本手冊第 4 章中的「醫療福利表」。

*[Plans that offer a supplemental benefit covering worldwide emergency/urgent coverage or ambulance services outside of the U.S. and its territories, mention the benefit here and then refer members to Chapter 4 for more information.]*

如果您發生緊急情況，我們會與為您提供緊急醫療護理的醫生交流，讓其幫助管理和跟進您的護理。為您提供緊急醫療護理的醫生將決定您的狀況什麼時候穩定，以及緊急醫療情況什麼時候結束。

*[Plans may modify this paragraph as needed to address the post-stabilization care for your plan.]* 在緊急情況結束後，您有權接受後續護理，以確保您的狀況持續穩定。您的後續護理將受到我們計劃的承保。如果您從網絡外提供者處獲取後續護理，您將需支付更高的網絡外分攤費用。

##### 如果不是緊急醫療情況，該如何處理？

有時，可能難以判斷自己是否發生了緊急醫療情況。例如，您可能要求緊急醫療護理，  
認為您的健康狀況非常危險，但醫生可能會說這根本不是緊急醫療情況。如果結果發現這不是緊急情況，只要您有理由認為自己的健康狀況非常危險，我們就會為您的護理承保。

但是，在醫生說這*不是*緊急情況後，您需支付的分攤費用金額將取決於您是從網絡內提供者處還是從網絡外提供者處接受護理。如果您從網絡內提供者處接受護理，則您的分攤費用通常會低於從網絡外提供者處接受護理的費用。

#### 第 3.2 節 獲得急症治療服務

##### 什麼是「急症治療服務」？

「急症治療服務」是無法預見的非緊急醫療疾病、傷害或狀況，它需要立即進行醫療護理。急症治療服務可能由網絡內提供者提供，或在暫時無法從網絡內提供者處獲得護理時由網絡外提供者提供。例如，無法預見的狀況可能是您無法預見的已知狀況突然發作。

##### 需要急症治療護理時，如果您在本計劃的服務區域內，該如何處理？

在大多數情況下，如果您在本計劃的服務區域內，但使用的是網絡外提供者，則將需就您的護理支付更高的分攤費用。

*[Plans must insert instructions for how to access in-network urgently needed services (e.g., using urgent care centers, a provider hotline, etc.)]*

##### 需要急症治療護理時，如果您不在本計劃的服務區域內，該如何處理？

如果您不在服務區域內，因此無法從網絡內提供者處獲得護理，我們的計劃將按照較低的網絡內分攤費用金額，為您從任何提供者處獲得的急症治療服務提供承保。

[*Insert if applicable:* 如果您在美國領土以外接受護理，我們的計劃不會承保急症治療服務或任何其他 [*insert if plan covers emergency care outside of the United States:* 非緊急] 護理。*[Modify if worldwide emergency/urgent coverage is covered as a supplemental benefit.]*]

#### 第 3.3 節 災難期間獲取護理

如果您所在州州長、美國衛生與公眾服務部部長或美國總統宣佈您所在區域處於災難或緊急狀態，您仍有權獲取您計劃提供的護理。

請瀏覽以下網站：*[insert website]* 瞭解如何在災難期間獲取所需護理*。*

通常而言，如果您在災難期間無法使用網絡內提供者，您的計劃將允許您從網絡外提供者處獲取護理，並可享受網絡內的分攤費用。

### 第 4 節 如果您直接收到承保服務全部費用的賬單，該如何處理？

#### 第 4.1 節 您可以要求我們支付我們對承保服務應承擔的費用

如果您為承保服務支付的費用已超過您的分攤費用，或您收到承保醫療服務全部費用的賬單，請前往第 5 章（*要求我們對您收到的承保醫療服務賬單支付應承擔的費用*），以瞭解該怎麼做。

#### 第 4.2 節 如果我們的計劃不承保服務，您必須支付全部費用

*[Insert 2019 plan name]* 可承保符合以下條件的所有醫療服務：屬於醫療必需的、列在本計劃的醫療福利表中（該表在本手冊第 4 章中），且是根據計劃規定獲得的服務。如果接受的服務不是計劃承保服務，或未遵守計劃規定，則您需負責支付本計劃不承保的這些服務的全部費用。

如果對我們是否會為您正考慮接受的任何醫療服務或護理支付費用有任何疑問，您有權在接受服務或護理之前詢問我們是否會承保。您亦有權對此提出書面要求。如果我們說我們不會承保您的服務，您有權對我們不為您的護理承保的決定提出上訴。

有關如何要求我們作出承保範圍裁決，或對我們已作出的裁決提出上訴的詳細資訊，請查閱第 7 章（*遇到問題或想投訴時該如何處理（承保範圍裁決、上訴、投訴）*）。您也可致電會員服務部瞭解詳細資訊（電話號碼印在本手冊封底）。

對於有福利限制的承保服務，在使用完該類型承保服務的福利後，您需要支付所接受的任何服務的全部費用。*[Plans should explain whether paying for costs once a benefit limit has been reached will count toward an out-of-pocket maximum.]* 如果想要知道您已使用了多少福利限額，您可以致電會員服務部。

### 第 5 節 參加「臨床研究」時，您的醫療服務如何獲得承保？

#### 第 5.1 節 什麼是「臨床研究」？

臨床研究（也叫做「臨床試驗」）是醫生和科學家測試新類型的醫療護理的方法，例如一種新癌症藥品的療效如何。他們會要求志願者協助進行研究，以便測試新醫療護理程序或藥品。這種研究是研究程序的最後階段，可幫助醫生和科學家瞭解新方法是否有效和  
安全。

並非所有臨床研究都向我們計劃中的會員開放。Medicare [*plans that conduct or cover clinical trials that are not approved by Medicare insert:* 或我們的計劃] 首先需要批准試驗研究。如果您參與*尚未得到* Medicare [*plans that conduct or cover clinical trials that are not approved by Medicare insert:* 或我們的計劃] 批准的研究，*您需要負責支付加入此研究的所有費用*。

在 Medicare [*plans that conduct or cover clinical trials that are not approved by Medicare insert:*或我們的計劃] 批准研究後，從事研究的人員會與您聯絡並進一步介紹該研究，  
看看您是否符合進行研究的科學家規定的要求。只要您符合研究要求*並且*完全瞭解和接受參與研究的一切後果，您就可以參與研究。

如果您參與 Medicare 批准的研究，Original Medicare 會為您在研究中接受的承保服務支付大部分費用。參與臨床研究時，您仍然可以註冊我們的計劃，並透過我們的計劃繼續獲得其餘護理（與研究無關的護理）。

如果您想參與 Medicare 批准的臨床研究，您並*不*需要經過我們的批准 *[plans that do not use PCPs may delete the rest of this sentence]* 或您的 PCP 批准。臨床研究中為您提供護理的提供者*不*需要屬於我們計劃的提供者網絡。

雖然您不需要經過我們計劃的許可即可參與臨床研究，**但您需要在開始參與臨床研究之前告訴我們**。

如果您計劃參與一項臨床研究，請聯絡會員服務部（電話號碼印在本手冊封底），告訴他們您將參與臨床試驗及瞭解關於計劃付費項目的具體詳情。

#### 第 5.2 節 參與臨床研究時，如何分攤費用？

在您參與 Medicare 批准的臨床研究後，您在研究中接受的常規項目和服務將得到承保，它們包括：

* 即使不參與研究，Medicare 也會為您支付的住院食宿
* 用於研究的手術或其他醫療程序
* 對新護理的副作用和併發症的治療

Original Medicare 會為您在研究中接受的承保服務支付大部分費用。在 Medicare 支付其為這些服務應承擔的費用後，我們的計劃也會支付部分費用。我們將支付您在 Original Medicare 下分攤的費用和您作為我們計劃會員分攤的費用之間的差額。這就是說，參與研究時您為所接受的服務支付的費用將和從我們的計劃接受這些服務時相同。

*以下是分攤費用如何運作的例子：*假設您有一個價值 $100 的化驗室檢查，是研究的一部分。我們再假設，根據 Original Medicare 的規定，您為這個檢查分攤的費用為 $20，但這個檢查在我們的計劃福利之下只需 $10。在這種情況下，Original Medicare 會為檢查支付 $80，我們會支付另外的 $10。這就是說，您要支付 $10，金額和您根據我們計劃的福利需要支付的金額一樣。

您需要提交付款請求，之後我們才會支付我們應承擔的費用。在您的付款請求中，您將需要附上 Medicare 服務概要通告，或其他能說明您在研究中接受的服務和所欠費用的憑證。有關提交付款請求的詳細資訊，請參見第 5 章。

參與臨床研究時，**Medicare 和我們的計劃均不會支付以下任何費用：**

* 通常，Medicare *不會*為研究正在測試的新項目或服務支付費用，除非是即使*不*參與研究，Medicare 也會承保的項目或服務。
* 研究為您或任何參與者免費提供的項目和服務。
* 只用於收集資料而不是直接對您進行醫療保健而提供的項目或服務。例如，在您的治療狀況通常只需一次 CT 掃描時，Medicare 將不會為在研究中進行的每月 CT 掃描支付費用。

##### 想知道更多資訊嗎？

有關參與臨床研究的詳細資訊，您可以閱讀 Medicare 網站 ([https://www.medicare.gov](https://www.medicare.gov/))   
上的「Medicare and Clinical Research Studies」（Medicare 計劃和臨床研究）刊物。您也可以隨時致電 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)。聽障和語障人士可致電 1-877-486-2048。

### 第 6 節 有關在「宗教性非醫療保健機構」獲得承保護理的規定

#### 第 6.1 節 什麼是「宗教性非醫療保健機構」？

宗教性非醫療保健機構是為通常在醫院或專業護理機構接受護理的狀況提供護理的機構。如果在醫院或專業護理機構接受護理違反了會員的宗教信仰，那麼，我們將在宗教性非醫療保健機構提供護理承保。您可以隨時因任何原因選擇尋求醫療護理。僅會為 A 部分住院服務（非醫療保健服務）提供該福利。Medicare 僅會為宗教性非醫療保健機構提供的非醫療保健服務支付費用。

#### 第 6.2 節 我們的計劃會承保宗教性非醫療保健機構提供的哪些護理？

若要獲得宗教性非醫療保健機構的護理，您必須簽署一份法律文件，申明您意識清晰地反對接受「非強制性」的醫學治療。

* 「非強制性」醫學護理或治療是指*自願*而並非聯邦、州或地方法律*要求*的任何醫學護理或治療。
* 「強制性」醫學治療是指*非*自願而是聯邦、州或地方法律*要求*的醫學護理或治療。

要獲得本計劃承保，您從宗教性非醫療保健機構接受的護理必須符合以下條件：

* 提供護理的機構必須經過 Medicare 認證。
* 本計劃對所接受服務的承保僅限於護理的*非宗教*方面。
* 如果您從該機構獲得的服務在機構中提供，則下列 [*insert as applicable:* 多個條件適用 *OR* 一個條件適用]：
  + 您的醫療狀況必須允許您接受住院治療或專業護理機構護理的承保服務。
  + [Omit this bullet if not applicable] *－ 並且* *－* 您必須在進入該機構之前事先得到本計劃的批准，否則您的住院將無法獲得承保。

*[Plans must explain whether Medicare Inpatient Hospital coverage limits apply (include a reference to the benefits chart in Chapter 4) or whether there is unlimited coverage for this benefit.]*

### 第 7 節 對擁有耐用醫療設備的規定

#### 第 7.1 節 根據我們的計劃，您是否能在一定次數的付款後擁有耐用醫療 設備？

*[Plans that allow transfer of ownership of certain DME items to members must modify this section to explain the conditions under which and when the member can own specified DME.]*

耐用醫療設備 (DME) 包括以下物品：氧氣設備和用品、輪椅、助行器、電動床墊系統、拐杖、糖尿病用品、語音生成設備、靜脈輸液泵、霧化器和提供者訂購用於家庭的醫院病床。某些物品（例如假體）將始終由會員擁有。在本節中，我們將討論您必須租用的其他類型的 DME。

在 Original Medicare 中，租用某些類型的 DME 的人在為該設備支付 13 個月的定額手續費後即可擁有該設備。但是，作為 *[insert 2019 plan name]* 的會員，無論您以我們計劃會員的身份為設備支付多少次定額手續費，您 [*insert if the plan sometimes allows ownership:* 通常] 都無法獲得所租用 DME 的所有權。[*Insert if your plan sometimes allows transfer of ownership for items other than prosthetics:* 在特定受限的情況下，我們會向您轉讓 DME 的所有權。有關您必須符合的要求以及您需要提供的憑證，請致電會員服務部（電話號碼印在本手冊封底）。] [*Insert if your plan never transfers ownership (except as noted above, for example, for prosthetics):* 即使您在加入我們計劃之前，已在 Original Medicare 下為 DME 連續支付 12 次，在作為我們計劃的會員時，無論您為設備支付多少次定額手續費，也無法獲得設備所有權。]

##### 如果您轉到 Original Medicare，您已為耐用醫療設備支付的款項會怎樣？

如果您在我們的計劃中未獲得 DME 的所有權，則在轉至 Original Medicare 後，您需要重新為該設備連續支付 13 次費用才能擁有該設備。您在我們計劃中支付的款項將不會計入這 13 次連續支付中。

在加入我們計劃*之前*，如果您已在 Original Medicare 下為 DME 支付不足 13 次費用，之前支付的這些款項也不會計入這 13 次連續支付中。在您返回 Original Medicare 後，您需要重新連續支付 13 次費用才能擁有該設備。即使您重回 Original Medicare，此一情況亦無例外。

第 4 章

醫療福利表（承保範圍與支付費用）

## 第 4 章 醫療福利表（承保範圍與支付費用）

第 1 節 瞭解您為承保服務支付的自付費用 42

第 1.1 節 您為承保服務支付的自付費用類型 42

第 1.2 節 什麼是您的計劃自付扣除金？ 42

第 1.3 節 我們的計劃 [*insert if plan has an overall deductible described in Section 1.2:* 還] 對從網絡內提供者處獲得的特定類型的服務收取 [*insert if plan has an overall deductible described in Section 1.2:* 單獨的] 自付扣除金 43

第 1.4 節 您最多需要為 [*insert if applicable:* Medicare A 部分和 B 部分] 的承保醫療服務支付多少費用？ 44

第 1.5 節 我們的計劃還對特定類型的服務限制您的自付費用 45

第 1.6 節 我們的計劃不允許提供者向您寄去「差額賬單」 46

第 2 節 使用*醫療福利表*瞭解為您承保哪些服務以及您將支付多少費用 47

第 2.1 節 您作為本計劃會員的醫療福利和費用 47

第 2.2 節 您可購買的額外「可選項補充」福利 75

第 2.3 節 使用我們計劃的可選項訪客/遊客福利獲得護理 75

第 3 節 哪些服務不能獲得本計劃承保？ 76

第 3.1 節 我們*不*承保的服務（排除項目） 76

### 第 1 節 瞭解您為承保服務支付的自付費用

本章主要介紹您的承保服務和您需為醫療福利支付的費用。其中包括一個醫療福利表，  
上面列有您作為 *[insert 2019 plan name]* 的會員所獲得的承保服務，並顯示您必須為每項承保服務支付多少費用。在本章後文部分，您可以瞭解有關不予承保的醫療服務的資訊。[*Insert if applicable:* 其中也說明了某些服務的限制。] *[If applicable, you may mention other places where benefits, limitations, and exclusions are described, such as optional additional benefits, or addenda.]*

#### 第 1.1 節 您為承保服務支付的自付費用類型

*[Describe all applicable types of cost-sharing your plan uses. You may omit those that are not applicable.]*

要瞭解我們在本章中為您提供的支付資訊，您需要瞭解您可能會為承保服務支付的自付費用類型。

* **「自付扣除金」** 是指在本計劃開始支付其應承擔費用前，您必須先為您的醫療服務支付的金額。[*Insert if applicable:*（第 1.2 節介紹關於您的計劃自付扣除金的詳細資訊。）] [*Insert if applicable:*（第 1.3 節介紹有關您對於某些特定類型服務的自付扣除金的詳細資訊。）]
* **「定額手續費」**是指您每次接受特定醫療服務時所支付的固定金額。您需要在接受醫療服務時支付定額手續費。（第 2 節中的醫療福利表介紹有關您的定額手續費的詳細資訊。）
* **「共同保險」**是指您支付特定醫療服務總費用的百分比。您需要在接受醫療服務時支付共同保險。（第 2 節中的醫療福利表介紹有關您的共同保險的詳細資訊。）

大部分符合 Medicaid 或 Qualified Medicare Beneficiary (QMB) 計劃的人都不應支付自付扣除金、定額手續費或共同保險。請務必向您的提供者出示您的 Medicaid 或 QMB 資格證明（如適用）。如果您認為您被要求支付不合理的費用，請聯絡會員服務部。

#### 第 1.2 節 什麼是您的計劃自付扣除金？

*[Local or regional PPO plans with no deductibles, delete this section and renumber remaining subsections in Section 1.]*

*[Note: deductibles cannot be applied to $0.00 Medicare preventive services, emergency services or urgently needed services]*

*[****Note****: RPPOs and local PPO plans that choose to have a deductible are now only permitted to have a single deductible that applies to both in-network and out-of-network services, see revised section 422.101(d)(1).]*

您的自付扣除金為 *[insert deductible amount]*。這是在我們為您的承保醫療服務支付我們應承擔的費用前，您必須先支付的自付費用。在您支付的費用達到自付扣除金之前，您必須支付大部分承保服務的全部費用。（自付扣除金不適用於以下所列的服務。）在您支付自付扣除金後，在日曆年的剩餘時間內，我們將開始為承保醫療服務支付我們應承擔的費用，您將支付您應承擔的費用 [*insert as applicable:*（您的定額手續費）*OR*（您的共同保險）*OR*（您的定額手續費或共同保險）]。

自付扣除金不適用於某些服務，包括某些網絡內預防性服務。這就是說，即使您尚未支付您的自付扣除金，我們也將為這些服務支付我們應承擔的費用。自付扣除金不適用於以下服務：

* *[Insert all services not subject to the deductible, including all Medicare-covered preventive services and any other in-network Part A and B services the plan elects to exempt from the deductible requirement.Plans must specify whether it is in-network and/or out-of-network services that are exempt from the deductible.][****Note****: If a PPO has a deductible, all out-of-network Part A and B services must be subject to the deductible with the sole exception that the PPO may elect to waive out-of-network Medicare-covered zero cost-sharing preventive services from the deductible requirement.]*

#### 第 1.3 節 我們的計劃 [*insert if plan has an overall deductible described in Section 1.2:* 還] 對從網絡內提供者處獲得的特定類型的服務收取 [*insert if plan has an overall deductible described in Section 1.2:* 單獨的] 自付扣除金

*[Plans with service category deductibles: insert this section. If applicable, plans may revise the text as needed to describe how the service category deductible(s) work with the overall plan deductible.]*

*[Plans with a service category deductible that is not based on the calendar year – e.g., a per stay deductible – should revise this section as needed.]*

[*Insert if plan has an overall deductible described in Section 1.2:* 除了適用於您的所有承保醫療服務的計劃自付扣除金，我們還對特定類型的服務收取自付扣除金。]

[*Insert if plan does not have an overall deductible and Section 1.2 was therefore omitted:* 我們對特定類型的服務收取自付扣除金。]

[*Insert if plan has one service category deductible:* 本計劃對 *[insert service category]* 收取 *[insert service category deductible]* 的自付扣除金。在您支付的費用達到自付扣除金之前，您必須支付 *[insert service category]* 的全部費用。在您支付自付扣除金後，在日曆年的剩餘時間內，我們將為這些服務支付我們應承擔的費用，您將支付您應承擔的費用[*insert as applicable:*（您的定額手續費）*OR*（您的共同保險）*OR*（您的定額手續費或共同保險）]。[*Insert if applicable:*計劃自付扣除金和針對 *[insert service category]* 的自付扣除金都適用於您的承保 *[insert service category]*。這就是說，在您達到計劃自付扣除金*或*針對 *[insert service category]* 的自付扣除金後，我們將開始為您的承保 *[insert service category]* 支付我們應承擔的費用。]]

[*Insert if plan has more than one service category deductible:* 本計劃對以下類型的服務設有自付扣除金：

* [*Plans should insert a separate bullet for each service category deductible:* 我們對 *[insert service category]* 設定的自付扣除金是 *[insert service category deductible]。*在您支付的費用達到自付扣除金之前，您必須支付 *[insert service category]* 的全部費用。在您支付自付扣除金後，在日曆年的剩餘時間內，我們將為這些服務支付我們應承擔的費用，您將支付您應承擔的費用 [*insert as applicable:*（您的定額手續費）*OR*（您的共同保險）*OR*（您的定額手續費或共同保險）]。[*Insert if applicable:* 計劃自付扣除金和針對 *[insert service category]* 的自付扣除金都適用於您的承保 *[insert service category]*。這就是說，在您達到計劃自付扣除金*或*針對 *[insert service category]* 的自付扣除金後，我們將開始為您的承保 *[insert service category]* 支付我們應承擔的費用。]]]

#### 第 1.4 節 您最多需要為 [*insert if applicable:* Medicare A 部分和 B 部分] 的承保醫療服務支付多少費用？

根據我們的計劃，您需為承保醫療服務支付的自付費用設有以下兩項限制：

* 您的**網絡內最高自付費用金額**為 *[insert in-network MOOP]*。這是在日曆年內您需就從網絡內提供者處接受的 [*insert as applicable:* Medicare A 部分和 B 部分 *OR* 計劃] 承保服務支付的最高費用。您為從網絡內提供者處獲取的承保服務支付的 [*insert applicable terms:* 自付扣除金、定額手續費和共同保險] 都將計入這個網絡內最高自付費用金額。*[Plans with no premium may modify the following sentence as needed.]*（您為計劃保費和從網絡外提供者處獲取的服務支付的金額不計入您的網絡內最高自付費用金額。[*Insert if applicable, revising reference to asterisk as needed:* 此外，您為某些服務支付的金額也不計入您的網絡內最高自付費用金額。這些服務在醫療福利表中以星號標記。]）如果您已為從網絡內提供者處獲取的 [*insert if applicable:* A 部分和 B 部分] 承保服務支付 *[insert in-network MOOP]* 的自付費用，則無需為該年剩餘時間內前往我們的網絡內提供者處就診支付任何自付費用。  
  但是，您必須繼續支付 [*insert if plan has a premium:* 您的計劃保費和] Medicare B 部分保費（除非您的 B 部分保費由 Medicaid 或其他第三方為您支付）。
* 您的**合併最高自付費用金額**為 *[insert combined MOOP]*。這是在日曆年內您需就從網絡內和網絡外提供者處接受的 [*insert as applicable:* Medicare A 部分和 B 部分 *OR* 計劃] 承保服務支付的最高費用。您為承保服務支付的 [*insert applicable terms:* 自付扣除金、定額手續費和共同保險] 都將計入這個合併最高自付費用。*[Plans with no premium may delete the following sentence.]*（您為計劃保費支付的金額不計入您的合併最高自付費用。[*Insert if applicable, revising reference to asterisk as needed:* 此外，您為某些服務支付的金額也不計入您的合併最高自付費用。這些服務在醫療福利表中以星號標記。]）如果您已為承保服務支付 *[insert combined MOOP]* 的自付費用，則您將享有 100% 的承保且將不需要為該年剩餘時間內的 [*insert if applicable:* A 部分和 B 部分] 承保服務支付任何自付費用。但是，您必須繼續支付 [*insert if plan has a premium:* 您的計劃保費和] Medicare B 部分保費（除非您的 B 部分保費由 Medicaid 或其他第三方為您支付）。

#### 第 1.5 節 我們的計劃還對特定類型的服務限制您的自付費用

[*Plans with service category OOP maximums: insert this section.*

*[Plans with a service category OOP maximum that is not based on the calendar year – e.g., a per stay maximum – should revise this section as needed.]*

除了對承保的 [*insert if applicable:* A 部分和 B 部分] 服務（請參見上面的第 1.4 節）收取網絡內和合併最高自付費用外，我們還有只適用於特定服務類型的單獨的最高自付費用。

[*Insert if plan has one service category MOOP:* 本計劃對 *[insert service category]* 收取 *[insert service category MOOP]* 的最高自付費用。在您為 *[insert service category]* 支付 *[insert service category MOOP]* 的自付費用後，在日曆年的剩餘時間內，本計劃將為您免費承保這些服務。[*Insert if service category is included in MOOP described in Section 1.4:* 針對 A 部分和 B 部分醫療服務的最高自付費用和針對 *[insert service category]* 的最高自付費用都適用於您的承保 *[insert service category]*。這就是說，在您支付針對 A 部分和 B 部分醫療服務的 *[insert MOOP]*，*或*針對您 *[insert service category]* 的 *[insert service category OOP max]* 後，在該年剩餘時間內，本計劃將為您免費承保 *[insert service category]*。]]

[*Insert if plan has more than one service category MOOP:* 本計劃對以下類型的服務設有最高自付費用：

* *Plans should insert a separate bullet for each service category MOOP:* 我們對 *[insert service category]* 設定的最高自付費用是 *[insert service category MOOP]*。在您為 *[insert service category]* 支付 *[insert service category MOOP]* 的自付費用後，在日曆年的剩餘時間內，本計劃將為您免費承保這些服務。[*Insert if service category is included in MOOP described in Section 1.4:* 針對 A 部分和 B 部分醫療服務的最高自付費用和針對 *[insert service category]* 的最高自付費用都適用於您的承保 *[insert service category]*。這就是說，在您支付針對 A 部分和 B 部分醫療服務的 *[insert MOOP]*，*或*針對您 *[insert service category]* 的 *[insert service category OOP max]* 後，在該年剩餘時間內，本計劃將為您免費承保 *[insert service category]*。]]

#### 第 1.6 節 我們的計劃不允許提供者向您寄去「差額賬單」

作為 *[insert 2019 plan name]* 的會員，您獲取我們的計劃所承保的服務時，[*plans with a plan-level deductible insert:* 在您達到任何自付扣除金之後，] 只須支付計劃的分攤費用，這是對您的一個重要保障。我們不允許提供者添加其他單獨費用，也叫做「差額費用」。即使我們向提供者支付的費用比提供者對此服務收取的費用少，或者因為有爭議我們沒有支付特定提供者收取的費用，這項使您支付的費用絕不會超過您的分攤費用金額的保護也適用。

這項保護的具體適用情況如下。

* 如果您應分攤的費用為定額手續費（固定的金額，例如 $15.00），您只需要為網絡內提供者提供的任何承保服務支付該金額即可。當您從網絡外提供者處獲取護理時，通常需支付更高的定額手續費。
* 如果您應分攤的費用為共同保險（占總費用的某個百分比），則您支付的費用絕對不會超過該百分比。但是，您的費用取決於您在哪種類型的提供者處就診：
  + 如果您從網絡內提供者處獲得承保服務，您支付的費用為共同保險百分比乘以本計劃的報銷率（該報銷率由提供者與本計劃簽訂的合約決定）。
  + 如果您從參與 Medicare 的網絡外提供者處獲得承保服務，您支付的費用為共同保險百分比乘以計劃內提供者的 Medicare 支付費率。
  + 如果您從未參與 Medicare 的網絡外提供者處獲得承保服務，您支付的費用為共同保險百分比乘以計劃外提供者的 Medicare 支付費率。
* 如您認為提供者向您收取「差額費用」，請致電會員服務部（電話號碼印在本手冊封底。）

### 第 2 節 使用*醫療福利表*瞭解為您承保哪些服務以及您將支付多少費用

#### 第 2.1 節 您作為本計劃會員的醫療福利和費用

以下各頁上的醫療福利表列出了 *[insert 2019 plan name]* 承保的服務，以及您應該為每項服務支付的自付費用。只有在符合以下承保要求時，醫療福利表中所列的服務才能獲得  
承保：

* 您的 Medicare 承保服務必須根據 Medicare 所制定的承保指導方針予以提供。
* 您的服務（包括醫療護理、服務、用品和設備）*必須*是醫療必需的。「醫療必需」表示服務、用品或藥品是預防、診斷或治療您的疾病所需要的，且符合可接受的醫療實踐標準。
* [*PPO plans that use prior authorizations insert: 只有*在您的醫生或其他網絡內提供者事先經過 *[insert 2019 plan name]* 批准（有時稱為「事先授權」）時，醫療福利表中所列的某些服務才能作為網絡內服務獲得承保。
  + 醫療福利表中獲得事先批准才能作為網絡內服務獲得承保的承保服務以 [*insert as appropriate:* 星號 *OR* 腳註 *OR* 粗體 *OR* 斜體] 表示*。*[*Insert if applicable:* 此外，醫療福利表中未列出的以下服務需要事先批准：*[insert list]*。]
  + 您無需就從網絡外提供者處獲得的網絡外服務取得事先批准。
  + 雖然您無需就網絡外服務取得事先批准，但您或您的醫生可要求我們事先作出承保範圍裁決。]
* [*Insert as applicable:* 我們還會就錯過的約診或未在服務時間支付要求的分攤費用，向您收取「行政費用」。如果對該等行政費用有任何疑問，請致電會員服務部。（會員服務部電話號碼印在本手冊封底。）]

承保範圍重要注意事項：

* 對於您的分攤費用為共同保險百分比的福利，您支付的金額取決於您是從哪類提供者處獲得這些服務：
  + 如果您從網絡內提供者處獲得承保服務，您支付的費用為共同保險百分比乘以本計劃的報銷率（該報銷率由提供者與本計劃簽訂的合約決定）。
  + 如果您從參與 Medicare 的網絡外提供者處獲得承保服務，您支付的費用為共同保險百分比乘以計劃內提供者的 Medicare 支付費率。
  + 如果您從未參與 Medicare 的網絡外提供者處獲得承保服務，您支付的費用為共同保險百分比乘以計劃外提供者的 Medicare 支付費率。
* 像所有的 Medicare 保健計劃一樣，我們承保 Original Medicare 承保的所有項目。對於這些福利中某些項目，您在我們的計劃中需支付比 Original Medicare *更多*的費用。除這些項目以外，您可能支付*較少*的費用。（如要瞭解承保範圍和 Original Medicare 的費用詳情，參見*「2019 年 Medicare 與您」*手冊。線上瀏覽 [https://www.medicare.gov](https://www.medicare.gov/) 或致電 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) 索取副本，  
  全天候服務。聽障和語障人士可致電 1-877-486-2048。)
* 對於所有在 Original Medicare 下免費承保的預防性服務，我們也免費為您承保這些服務。[*Insert as applicable:* 但是，如果您在接受預防性服務的同時也接受針對現有醫療狀況的治療或監視，您將需要為針對現有醫療狀況所接受的護理支付定額手  
  續費。]
* 有時候，Medicare 會在一年中為新服務添加 Original Medicare 下的承保。如果 Medicare 在 2019 年中為任何服務添加承保，Medicare 或我們的計劃將為這些服務承保。

[*Insert if offering MA Uniformity Flexibility benefits and/or targeted supplemental benefits, or Value Based Insurance Design Model Test (VBID) benefits:* 關於罹患某些慢性病的參保人的重要福利資訊：

* 如果您被計劃醫療服務提供者診斷出患有下列某種（某些）慢性病並符合特定的醫療標準，您可能有資格獲得其他指定的補充福利和/或較低的分攤費用。
  + *[List all applicable chronic conditions here.]*
  + *[If applicable, plans offering benefits under VBID that require participation in a health and wellness program, direct the enrollee to see the “Notice of VBID Benefits.” (See Medicare Advantage Value-Based Insurance Design Model CY2019 Communications Guidelines).]*
* 請參閱以下醫療福利表中的「慢性病患者可獲得的幫助」瞭解詳細資訊。

*[Instructions to plans offering MA Uniformity Flexibility benefits or VBID benefits:*

* *Plans must deliver to each clinically-targeted enrollee a written summary of those benefits so that such enrollees are notified of the MA Uniformity Flexibility or VBID benefits for which they are eligible. VBID plans should follow the VBID guidance on communications for delivering such notice when offering targeted supplemental or VBID benefits. (See Medicare Advantage Value-Based Insurance Design Model CY 2019 Communications Guidelines).*
* *If applicable, plans must update the Medical Benefits Chart and include a supplemental benefits chart including a column that details the exact targeted reduced cost sharing amount for each specific service, and/or the additional supplemental benefits being offered. Specific services should include details as it relates to Part D benefits and VBID.*
* *If applicable, plans with VBID should mention that beneficiaries may qualify for a reduction or elimination of their cost sharing for Part D drugs.]*

**Apple icon.** 您會在福利表中預防性服務的旁邊看到這個蘋果。

***[Instructions on completing benefits chart:***

* *When preparing this Benefits Chart, please refer to the instructions for completing the standardized ANOC and EOC.*
* *If using Medicare FFS amounts (e.g. Inpatient and SNF cost sharing) the plan must insert the 2018 Medicare amounts and must insert:「此為 2018 年分攤費用金額，  
  此金額在 2019 年可能會變更。[Insert plan name] 將在變更發佈後提供更新的費用資訊。」Member cost-sharing amounts may not be left blank.*
* *For all preventive care and screening test benefit information, plans that cover a richer benefit than Original Medicare do not need to include given description (unless still applicable) and may instead describe plan benefits.*
* *Optional supplemental benefits are not permitted within the chart; plans that would like to include information about optional supplemental benefits within the EOC may describe these benefits within Section 2.2.*
* *All plans with networks should clearly indicate for each service applicable the difference in cost-sharing at network and out-of-network providers and facilities.*
* *Plans that have tiered cost-sharing of medical benefits based on contracted providers should clearly indicate for each service the cost-sharing for each tier, in addition to defining what each tier means and how it corresponds to the characters or footnotes indicating such in the provider directory (when one reads the provider directory, it is clear what the symbol or footnote means when reading this section of the EOC).*
* *Plans should clearly indicate which benefits are subject to prior authorization (plans may use asterisks or similar method).*
* *Plans may insert any additional benefits information based on the plan’s approved bid that is not captured in the benefits chart or in the exclusions section. Additional benefits should be placed alphabetically in the chart.*
* *Plans must describe any restrictive policies, limitations, or monetary limits that might impact a beneficiary’s access to services within the chart.*
* *Plans may add references to the list of exclusions in Section 3.1 as appropriate.*
* *Plans must make it clear for members (in the sections where member cost sharing is shown) whether their hospital copays or coinsurance apply on the date of admission and / or on the date of discharge.]*

##### 醫療福利表

| 為您承保的服務 | 獲得這些服務時您必須 支付多少費用 |
| --- | --- |
| Apple icon. 腹主動脈瘤篩檢  對有患病風險的人進行一次性超音波篩檢。僅在您有某些風險因素且您獲得醫師、醫師助理、執業護士或臨床專科護士的轉診進行此篩檢時，本計劃才會予以承保。*[Also list any additional benefits offered.]* | 符合此預防性篩檢資格的會員無需支付共同保險、定額手續費或自付扣 除金。 |
| 救護車服務   * 承保的救護車服務包括固定翼救護機、旋翼救護機和地面救護車服務，載送到可提供護理的最近的適當機構（如果接受護理的會員的身體狀況無法使用其他交通手段，否則可能會危及患者的健康，或經過本計劃授權）。 * 如果文件證明會員的狀況無法使用其他交通手段（否則可能會危及患者的健康）且使用救護車進行載送 是醫學上需要的，則非緊急情況的救護車載送也是 適當的。 | *[List copays / coinsurance / deductible. Specify whether cost-sharing applies one-way or for round trips.]* |
| Apple icon. 健康年檢  如果您已加入 B 部分 12 個月以上，您可以進行健康年檢，以便根據您目前的健康狀況和風險因素，制定或更新個性化的預防計劃。此項服務每 12 個月承保一次。  **註：**您的第一次健康年檢不能在參加「歡迎加入 Medicare」預防性診斷後的 12 個月內進行。但是，在已加入 B 部分 12 個月以後，您不必參加「歡迎加入 Medicare」診斷也可獲得健康年檢承保。 | 不需要為健康年檢支付共同保險、定額手續費或自付扣除金。 |
| Apple icon. 骨質測量  對於符合資格的個人（通常，這意味著有骨質流失或骨質疏鬆患病風險的人），每 24 個月或更頻繁（如果屬於醫療必需）承保以下服務一次：鑒定骨質、檢測骨質流失或鑒定骨骼品質的醫療程序，包括醫師對檢測結果的解釋。  *[Also list any additional benefits offered.]* | 不需要為 Medicare 承保 的骨質測量支付共同保險、定額手續費或自付 扣除金。 |
| Apple icon.乳腺癌篩檢（乳腺照影）  承保服務包括：   * 35 歲到 39 歲之間，一次基本乳房 X 光檢查 * 年滿 40 歲的女性，每 12 個月一次篩檢乳腺照影 * 每 24 個月一次臨床乳腺檢查   *[Also list any additional benefits offered.]* | 不需要為承保的乳腺照影篩檢支付共同保險、定額手續費或自付扣除金。 |
| 心臟康復服務  我們為滿足特定條件且有醫生 [*insert as appropriate:* 轉診 OR 醫囑] 的會員承保包括練習、培訓和顧問服務在內的心臟康復服務綜合計劃。本計劃還承保強化心臟康復計劃，這些計劃通常比心臟康復計劃更嚴格或強度更大。  *[Also list any additional benefits offered.]* | *[List copays / coinsurance / deductible]* |
| Apple icon. 心血管疾病風險降低診斷（對於心血管疾病的治療）  我們為您承保每年一次的主治醫生診斷，幫助您降低患心血管疾病的風險。在本次診斷中，您的醫生可能會討論阿司匹林的使用（如果合適）、檢查您的血壓並給予您關於健康飲食的提示。  *[Also list any additional benefits offered.]* | 不需要為強化行為治療心血管疾病預防福利支付共同保險、定額手續費或自付扣除金。 |
| Apple icon. 心血管疾病檢查  透過血液檢查來檢查心血管疾病（或與心血管疾病風險提高相關的異常情況），每五年（60 個月）一次。  *[Also list any additional benefits offered.]* | 不需要為心血管疾病檢查（承保每五年一次）支付共同保險、定額手續費或自付扣除金。 |
| Apple icon. 宮頸癌和陰道癌篩檢  承保服務包括：   * 為所有女性承保：所有每 24 個月承保一次子宮頸涂片檢查和盆腔檢查 * 如果您患宮頸癌或陰道癌的風險較高，或您處於生育年齡且在過去 3 年內的子宮頸塗片檢查結果不正常：每 12 個月一次子宮頸塗片檢查   *[Also list any additional benefits offered.]* | 不需要為 Medicare 承保 的預防性子宮頸塗片檢 查和盆腔檢查支付共同 保險、定額手續費或自 付扣除金。 |
| 脊椎推拿服務  承保服務包括：   * [*If the plan only covers manual manipulation, insert:*  我們只承保] 人工矯治脊椎以矯正半脫位的服務   *[Also list any additional benefits offered.]* | *[List copays / coinsurance / deductible]* |
| Apple icon.結腸直腸癌篩檢  為年滿 50 歲的人承保以下服務：   * 每 48 個月一次軟式乙狀直腸內視鏡檢查（或以鋇劑灌腸篩檢代替）   每 12 個月提供一次以下服務之一：   * 愈創木脂糞便隱血檢查 (gFOBT) * 糞便免疫化學檢查 (FIT)   每 3 年一次基於 DNA 的結腸直腸癌篩檢  對於患結腸直腸癌風險較高的人，我們承保以下服務：   * 每 24 個月一次結腸鏡檢查（或以鋇劑灌腸篩檢 代替）   對於患結腸直腸癌風險較低的人，我們承保以下服務：   * 每 10 年（120 個月）一次結腸鏡檢查，但不在乙狀直腸內視鏡檢查後的 48 個月內進行該檢查   *[Also list any additional benefits offered.]* | 不需要為 Medicare 承保的結腸直腸癌篩檢支付共同保險、定額手續費或自付扣除金。  *[If applicable, list copayment and / or coinsurance charged for barium enema.]* |
| *[Include row if applicable. If plan offers dental benefits as optional supplemental benefits, they should not be included in the chart. Plans may describe them in Section 2.2 instead.]*  牙科服務  一般情況，Original Medicare 不會承保預防性牙科服務（例如洗牙、常規牙科檢查和牙科 X 光）。我們承保以下服務：  *[List any additional benefits offered, such as routine dental care.]* | *[List copays / coinsurance / deductible]* |
| Apple icon. 憂鬱症篩檢  我們對每年一次的憂鬱症篩檢承保。必須在可以提供後續治療和/或轉診的初級醫療機構中完成篩檢。  *[Also list any additional benefits offered.]* | 不需要為年度憂鬱症篩檢就診支付共同保險、定額手續費或自付扣除金。 |
| Apple icon. 糖尿病篩檢  如果您有以下任何風險因素，我們會為您承保此篩檢（包括快速葡萄糖檢測）：高血壓、膽固醇和甘油三酸酯異常（血脂異常）歷史、肥胖或高血糖歷史。如果您符合其他要求（例如，超重和有糖尿病家族史），也可以承保檢查。  根據這些檢查的結果，您可能有資格每 12 個月獲得最多兩次糖尿病篩檢承保。  *[Also list any additional benefits offered.]* | 不需要為 Medicare 承保的糖尿病篩檢測試支付共同保險、定額手續費或自付扣除金。 |
| Apple icon. 糖尿病自我管理培訓、糖尿病服務和用品  *[Plans may put items listed under a single bullet in separate bullets if the plan charges different copays. However, all items in the bullets must be included.]* 適用於患有糖尿病的所有人（胰島素和非胰島素使用者）。承保服務包括：   * 用於監測您的血糖的用品：血糖監測儀、血糖試紙、刺血設備和刺血針，以及用於檢查試紙和監測儀精確度的血糖質控液 * 對於患有嚴重糖尿病足部疾病的糖尿病患者：每日曆年可獲得一雙定制的治療用鞋（包括與這類鞋子一起提供的鞋墊）和另外兩雙鞋墊，或一雙高幫鞋和三雙鞋墊（不包括與這類鞋子一起提供的非定制可拆卸鞋墊）。承保包括試穿。 * 在某些情況下，會承保糖尿病自我管理培訓。   *[Also list any additional benefits offered.]* | *[List copays / coinsurance / deductible]* |
| 耐用醫療設備 (DME) 和相關用品（續）  （有關「耐用醫療設備」的定義，請參見本手冊第 10 章。）  承保用品包括但不限於：輪椅、拐杖、電動床墊系統、糖尿病用品、提供者訂購的在家中使用的醫院病床、 靜脈輸液泵、語音生成裝置、氧氣設備、霧化器和助 行器。  [*Plans that do not limit the DME brands and manufacturers that you will cover insert:* 我們可承保 Original Medicare 承保的所有醫療必需的 DME。如果您區域中的供應商沒有特定品牌或製造商，您應該詢問他們是否可以特地為您預訂。[*Insert as applicable*: 我們隨本手冊附上一份 DME 供應商目錄。]我們的網站 *[insert URL]* *[insert as applicable*: 也] 提供最新的供應商清單。]  [*Plans that limit the DME brands and manufacturers that you will cover insert:* 我們在本*承保範圍說明書*文件中為您隨附送上 *[insert 2019 plan name]* 的 DME 清單。本清單包含我們承保的 DME 品牌和製造商。[*Insert as applicable:* 我們隨本手冊附上一份 DME 供應商目錄]。最新的品牌、製造商和供應商清單也可在我們網站 *[insert URL]* 上找到。  我們的清單不得限制您可以購買的語音生成設備品牌。我們必須承保所有品牌的語音生成設備，而不得設有限制。另外，如果您需要獲取糖尿病用品，我們的清單不得完全限制某些類型的糖尿病用品。我們的清單上必須列有採用大號字體的糖尿病監測儀以及殘障人士可以使用的糖尿病監測儀。如果您找不到您需要的設備，請聯絡我們的計劃。 | *[List copays / coinsurance / deductible]* |
| 耐用醫療設備 (DME) 和相關用品（續）  通常，*[insert 2019 plan name]* 承保 Original Medicare  承保的、本清單上的品牌和製造商所提供的任何 DME。除非您的醫生或其他提供者告訴我們某品牌適合您的醫療需求，否則我們不會承保其他品牌和製造商。但是，如果您是 *[insert 2019 plan name]* 的新會員，並且正在使用我們清單上沒有的 DME 品牌，我們會繼續為您承保此品牌最長 90 天的時間。在這段時間中，您應諮詢自己的醫生，以確定在 90 天之後在醫療上對您適合的品牌。（如果您不同意您醫生的意見，您可要求他/她為您徵求其他人的意見。）  如果您（或您的提供者）不同意本計劃的承保範圍裁決，您或您的提供者可以提出上訴。如果您不同意提供者對哪些產品或品牌適合您的治療狀況的決定，您也可提出上訴。（請參見第 7 章*遇到問題或想投訴時該如何處理[承保範圍裁決、上訴、投訴]*，瞭解有關上訴的詳細資訊。）] |  |
| 緊急醫療護理  緊急醫療護理是指以下服務：   * 由具備提供緊急醫療服務資格者提供，及 * 屬評估或穩定緊急病情需要。   緊急醫療情況是指您或任何其他具有一般健康和醫學常識的人認為您的醫療症狀需要立即進行醫療處理以防發生生命危險、截肢或肢體殘障的情況。醫療症狀可以是疾病、損傷、劇痛或快速惡化的病情。  在網絡外提供的必要緊急醫療服務的分攤費用，與在網絡內提供該等服務的費用相同。  *[Also identify whether this coverage is only covered within the U.S. as required or whether emergency care is also available as a supplemental benefit that provides worldwide emergency/urgent coverage.]* | *[List copays / coinsurance. If applicable, explain that cost-sharing is waived if member admitted to hospital.]*  [*Insert if applicable:* 如果您在網絡外醫院接受緊急醫療護理且在緊急狀況穩定後需要住院治療，則您必須轉至網絡內醫院才能就您病情穩定後的住院部分支付網絡內分攤費用金額。 如果您繼續在網絡外醫院接受治療，您的住院將獲得承保，但您將需就您病情穩定後的住院部分支付網絡外分攤費用金額。] |
| Apple icon. 保健和健康教育計劃  *[These are programs focused on health conditions such as high blood pressure, cholesterol, asthma, and special diets. Programs designed to enrich the health and lifestyles of members include weight management, fitness, and stress management. Describe the nature of the programs here.*  *If this benefit is not applicable, plans should delete this row.]* | *[List copays / coinsurance / deductible]* |
| 聽力服務  如果由您的醫師、聽力專家或其他合格的提供者提供門診護理，您的 [*insert as applicable:* PCP *OR* 提供者] 將進行診斷性聽力和平衡評估，確定您所需的治療是否獲 承保。  *[List any additional benefits offered, such as routine hearing exams, hearing aids, and evaluations for fitting hearing aids.]* | *[List copays / coinsurance / deductible]* |
| 慢性病患者可獲得的幫助  *[If the enrollee has been diagnosed by a plan provider with the certain chronic condition(s) identified and meets certain criteria, they may be eligible for other targeted supplemental benefits and/or targeted reduced cost sharing. The certain chronic conditions must be listed here. The benefits listed here must be approved in the bid.Describe the nature of the benefits here.*  *If this benefit is not applicable, plans should delete this entire row.]* | *[List copays / coinsurance / deductible]* |
| Apple icon.HIV 篩檢  對於要求進行 HIV 篩檢或感染 HIV 病毒風險增大的 人士，我們承保以下服務：   * 每 12 個月一次篩檢   對於孕婦，我們承保以下服務：   * 懷孕期間最多三次篩檢   *[Also list any additional benefits offered.]* | 符合 Medicare 承保的預防性 HIV 篩檢資格的會員無需支付共同保險、定額手續費或自付扣除金。 |
| 居家護理機構提供的護理  *[If needed, plans may revise language related to the doctor certification requirement.]* 在接受居家護理服務之前， 必須由醫生認證您需要居家護理服務，並且預訂由居家護理機構提供的居家護理服務。您必須困居家中，意即離家是很麻煩的事。  承保服務包括但不限於：   * 非全日或間斷性專業護理和居家護理服務（若要獲得居家護理福利承保，您所接受的專業護理和家庭護理服務合計必須每天少於 8 小時及每週少於 35 小時） * 物理治療、職業治療與語言治療 * 醫療和社會服務 * 醫療設備和用品 | *[List copays / coinsurance / deductible]* |
| 善終護理  您可以從任何獲得 Medicare 認證的善終計劃接受護理。如果您的醫生和善終護理醫療顧問為您作出絕症預後判斷，證明您患有絕症且若您的疾病如常進展，在世剩餘時間不超過 6 個月，則您有資格享受善終福利。您的善終護理醫師可以是網絡內提供者或網絡外提供者。  承保服務包括：   * 用於控制症狀與減輕疼痛的藥品 * 短期臨時照顧 * 居家護理   對於善終服務以及 Medicare A 部分或 B 部分承保且與您的絕症預後相關的服務：Original Medicare（並非我們的計劃）將為您的善終服務和與您的絕症預後有關的任何 A 部分和 B 部分服務付款。參加善終計劃後，您的善終醫療服務提供者會向 Original Medicare 寄送該計劃應為您支付的服務的賬單。  對於 Medicare A 部分或 B 部分承保但不與您的絕症預後相關的服務：如果您需要 Medicare A 部分或 B 部分承保但不與您的絕症預後相關的非急診、非急症治療服務，您使用這些服務的費用取決於您是否使用計劃網絡內的提供者：   * 如果您獲得網絡內提供者提供的承保服務，您只需支付網絡內服務的計劃分攤費用金額。 * 如果您獲得網絡外提供者提供的承保服務，則您需支付網絡外服務的計劃分攤費用。   對於 *[insert 2019 plan name]* 承保但 Medicare A 部分或 B 部分不承保的服務：*[insert 2019 plan name]* 將繼續承保那些 A 部分或 B 部分不承保的計劃承保服務，無論它們是否與您的絕症預後相關。您為這些服務支付您的計劃分攤費用金額。 | 在您參與獲得 Medicare 認證的善終計劃後，您的善終服務以及與您的絕症預後相關的 A 部分和 B 部分服務均由 Original Medicare（而不是 *[insert 2019 plan name]*）支付 費用。  *[Include information about cost-sharing for hospice consultation services if applicable.]* |
| **善終護理（續）**  **註：**如果您需要非善終護理（與您的絕症預後無關的護理），您應聯絡我們安排服務。  [*Insert if applicable, edit as appropriate:* 我們的計劃承保為沒有選擇善終福利的絕症患者提供的善終諮詢服務（只有一次）。] |  |
| Apple icon.免疫接種  承保的 Medicare B 部分服務包括：   * 肺炎疫苗 * 流感疫苗，每年秋冬流感季接種一次，如果具有醫療必需性，可接種多次 * B 型肝炎疫苗（如果您患 B 型肝炎的風險較高或 中等） * 其他疫苗（如果您有患病風險且疫苗符合 Medicare B 部分的承保規定）   *[Also list any additional benefits offered.]* | 不需要為肺炎、流感、B 型肝炎疫苗接種支付共同保險、定額手續費或自付扣除金。 |
| 住院治療  包括急性住院護理、住院康復、長期護理醫院及其他類型的住院服務。住院治療從您聽從醫生要求正式住院的那天開始算起。出院的前一天是您住院的最後一天。  *[List days covered and any restrictions that apply.]* 承保服務包括但不限於：   * 半私人病房（或醫療必需時的私人病房） * 包括特殊飲食在內的膳食 * 常規護理服務 * 特殊護理病房費用（例如，重症監護病房或冠心病監護病房） * 藥品和用藥 * 化驗 * X 光及其他放射服務 * 必要的手術及醫療用品 * 器械（例如輪椅）的使用 * 手術室與康復室費用 * 物理治療、職業治療與語言治療 * 住院病人藥物濫用相關服務 * 在某些情況下，承保以下類型的移植：角膜、腎臟、腎臟/胰臟、心臟、肝臟、肺、心肺、骨髓、幹細胞以及腸/多器官。如果您需要進行移植，我們將安排 Medicare 批准的移植中心對您的情況進行審查，並決定您是否需要接受移植。[*Plans with a provider network insert:* 移植提供者必須是本地或服務區域外提供者。如果我們在社區護理模式之外提供網絡內移植服務，您可以選擇在本地進行移植，只要做移植手術的本地醫生願意接受 Original Medicare 價格。如果 *[insert 2019 plan name]* 在您的社區移植護理模式之外提供移植服務，且您選擇在該偏遠位置接受移植，我們會為您和您的陪同人員安排或支付適當的住宿和交通費用。] *[Plans may further define the specifics of transplant travel coverage.]* | [*List all cost-sharing (deductible, copayments/ coinsurance) and the period for which they will be charged. If cost-sharing is based on the Original Medicare or a plan-defined benefit period, include definition/explanation of approved benefit period here.Plans that use per-admission deductible include:* 在指定的受益期內，收取一次按住院標準計算的自付扣除金。 *[In addition, if applicable, explain all other cost-sharing that is charged during a benefit period.]*]  [*If cost-sharing is* ***not*** *based on the Original Medicare or plan-defined benefit period, explain here when the cost-sharing will be applied. If it is charged on a per admission basis, include:* 每次住院都要支付自付 扣除金和/或其他分攤 費用。] |
| 住院治療（續）   * 血液 － 包括儲存和管理。全血和濃縮紅細胞的承保從您需要的第四品脫血液開始 － 您必須為在一個日曆年內獲得的前三品脫血液支付費用或使用由您或其他人捐獻的血液。所有其他血液成分均從使用的第一品脫開始承保。*[Modify as necessary if the plan begins coverage with an earlier pint.]* * 醫師服務   **註：**如果需要住院，您的醫療服務提供者必須寫醫囑來准許您入院。即使您在醫院過夜，您可能仍會被視為「門診患者」。如果您不確定自己為門診患者還是住院患者，應詢問醫院工作人員。  您也可以在名為「Are You a Hospital Inpatient or Outpatient? If You Have Medicare - Ask!」（您是醫院的住院病人還是門診病人？如果有 Medicare，先問問！）的 Medicare 情況說明書中找到詳細資訊。可從網站 <https://www.medicare.gov/Pubs/pdf/11435.pdf> 查看該說明書，或致電 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) 索取。聽障和語障人士可致電 1-877-486-2048。您可以隨時免費致電這些號碼。 | *[If inpatient cost-sharing varies based on hospital tier, enter that cost-sharing in the data entry fields.]*  如果您在緊急狀況穩定後從網絡外醫院接受 [*insert if applicable:* 經授權的] 住院治療，您應支付的費用為您在網絡內醫院應支付的 [*insert if applicable:* 最高] 分攤費用。 |
| 住院病人的精神健康護理   * 承保服務包括需要住院的精神健康護理服務 *[List days covered, restrictions such as 190-day lifetime limit for inpatient services in a psychiatric hospital. 此 190 天的限制不適用於全科醫院精神病科提供的住院精神健康服務。]* | [*List all cost-sharing (deductible, copayments/ coinsurance) and the period for which they will be charged. If cost-sharing is based on the Original Medicare or a plan-defined benefit period, include definition/explanation of approved benefit period here. Plans that use per-admission deductible include:* 在指定的受益期內，收取一次按住院標準計算的自付扣除金*。 [In addition, if applicable, explain all other cost-sharing that is charged during a benefit period.]*]  [*If cost-sharing is* ***not*** *based on the Original Medicare or plan-defined benefit period, explain here when the cost-sharing will be applied. If it is charged on a per admission basis, include:* 每次住院都要支付自付 扣除金和/或其他分攤 費用。] |
| 住院：在非承保住院期間，在醫院或 SNF 接受的 承保服務  *[Plans with no day limitations on a plan’s hospital or  skilled nursing facility (SNF) coverage may modify or  delete this row as appropriate.]*  如果您已用完您的住院福利或者您的住院屬於不合理和不必要，我們將不會為您的住院承保。但是，在某些情況下，我們將為您在醫院或專業護理機構 (SNF) 期間接受的某些服務承保。承保服務包括但不限於：   * 醫師服務 * 診斷檢查（例如化驗室檢查） * X 光、鐳射和同位素治療，包括技術員材料和服務 * 外科敷料 * 夾板、石膏和其他用於減輕骨折與脫臼的設備 * 更換身體內部器官全部或部分（包括鄰近組織）或永久失去功能或不能正常發揮功能的身體內部器官的全部或部分功能的義肢和矯形設備（牙科除外），包括此類設備的更換或修理 * 腿部、臂部、背部和頸部支架、疝帶、假腿、假臂和假眼，包括因破損、磨損、丟失或患者身體狀況的改變而需要的調整、修理和更換 * 物理治療、語言治療與職業治療 | *[List copays / coinsurance / deductible]* |
| Apple icon. 醫學營養治療  此福利適用於糖尿病患者、腎病患者（不包括透析）或按醫生 [*insert as appropriate:* 轉診 *OR* 醫囑] 接受過腎臟移植的患者。  在您接受 Medicare（包括我們的計劃、任何其他 Medicare Advantage 計劃或 Original Medicare）下的醫學營養治療服務的第一年中，我們會為您承保 3 小時的一對一諮詢服務，此後每年承保 2 小時。如果您的狀況、治療或診斷發生變化，您可以按醫師 [*insert as appropriate:* 轉診 *OR* 醫囑] 接受更長時間的治療。醫師必須對這些服務開具處方，並在您需要在下一個日曆年繼續接受治療時更新其 [*insert as appropriate:* 轉診 *OR* 醫囑]。  *[Also list any additional benefits offered.]* | 符合 Medicare 承保的醫學營養治療服務資格的會員無需支付共同保險、定額手續費或自付扣除金。 |
| Apple icon. Medicare 糖尿病預防計劃 (MDPP)  所有 Medicare 健康計劃下的合資格 Medicare 受益人均可獲得 MDPP 服務承保。  MDPP 是一項結構化健康行為改變干預措施，針對改變長期飲食習慣、增加身體活動提供實踐性訓練，並為克服挑戰以堅持減肥和維持健康的生活方式提供解決方案。 | MDPP 福利不需要支付共同保險、定額手續費或自付扣除金。 |
| Medicare B 部分處方藥  這些藥物由 Original Medicare B 部分承保。我們計劃中的會員透過我們的計劃接受這些藥品的承保。承保藥品包括：   * 通常不是由患者自行施用，而是在接受醫師、醫院門診或門診手術中心服務時注射或輸液的藥品 * 經過本計劃授權並使用耐用醫療設備（例如霧化器）施用的藥品 * 血友病患者自行注射的凝血因子 * 免疫抑制藥物（如果您在接受器官移植時已參保 Medicare A 部分） * 可注射的骨質疏鬆症藥品（如果您困居家中，經醫生認定患有與停經後骨質疏鬆有關的骨折並且無法自行用藥） * 抗原 * 某些口服抗癌藥物和止吐藥物 * 用於家庭透析的某些藥品，包括肝磷脂、醫療必需的某些肝磷脂解藥、局部麻醉劑和促紅細胞生成素 *[plans may delete any of the following drugs that are not covered under the plan]*（例如 Epogen® [愛普根]、Procrit® [普羅克里特]、Epoetin Alfa [阿法依伯汀]、Aranesp® [阿拉內斯普] 或 Darbepoetin Alfa [阿法達貝泊汀]） * 牛痘免疫球蛋白靜脈注射劑（用於在家治療原發性免疫缺損疾病） | *[List copays / coinsurance / deductible]* |
| Apple icon. 用於促進持續減肥的肥胖症篩檢和治療  如果您的體重指數不低於 30，我們可承保深入諮詢服務，以幫助您減肥。如果這類諮詢是您在初級醫療環境中（也就是可以將諮詢與全面的預防計劃相配合的地方）獲得的，也可以承保。諮詢您的主治醫生或執業醫護人員，瞭解詳細資訊。  *[Also list any additional benefits offered.]* | 不需要為預防性肥胖症 篩檢和治療支付共同保險、定額手續費或自付 扣除金。 |
| 門診診斷檢查與治療服務和用品  承保服務包括但不限於：   * X 光 * 放射（鐳射和同位素）治療，包括技術員材料和用品 *[List separately any services for which a separate copay / coinsurance applies over and above the outpatient radiation therapy copay / coinsurance.]* * 外科用品，例如敷料 * 夾板、石膏和其他用於減輕骨折與脫臼的設備 * 化驗室檢查 * 血液 － 包括儲存和管理。全血和濃縮紅細胞的承保從您需要的第四品脫血液開始 － 您必須為在一個日曆年內獲得的前三品脫血液支付費用或使用由您或其他人捐獻的血液。所有其他血液成分均從使用的第一品脫開始承保。*[Modify as necessary if the plan begins coverage with an earlier pint.]* * 其他門診診斷檢查 *[Plans can include other covered tests as appropriate.]* | *[List copays / coinsurance / deductible]* |
| 醫院門診服務  我們會為您在醫院門診部診斷或治療疾病或傷害時接受的醫療上需要的服務承保。  承保服務包括但不限於：   * 在急診部或門診部接受的服務，例如觀察服務或門診手術 * 由醫院出具賬單的化驗室和診斷檢查 * 心理保健，包括部分住院計劃中的護理（如果醫生證明不這樣做就需要住院治療） * 由醫院出具賬單的 X 光檢查及其他放射服務 * 醫療用品，例如夾板和石膏 * 不能自行施用的某些藥品和生物製品   **註：**除非您的提供者寫醫囑來准許您作為住院患者入院，否則，您就是門診患者且必須支付醫院門診服務的分攤費用。即使您在醫院過夜，您可能仍會被視為「門診患者」。如果您不確定自己是否是門診患者，應詢問醫務人員。  您也可以在名為「Are You a Hospital Inpatient or Outpatient? If You Have Medicare - Ask!」（您是醫院的住院病人還是門診病人？如果有 Medicare，先問問！）的 Medicare 情況說明書中找到詳細資訊。可從網站 <https://www.medicare.gov/Pubs/pdf/11435.pdf> 查看該說明書，或致電 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) 索取。聽障和語障人士可致電 1-877-486-2048。您可以隨時免費致電這些號碼。  *[Also list any additional benefits offered.]* | *[List copays / coinsurance / deductible]* |
| 門診病人精神健康護理  承保服務包括：  由州頒發執照的精神科醫生或醫生、臨床心理學家、 臨床社會工作者、臨床護理專家、執業護士、醫師助理或其他符合 Medicare 要求的精神保健專家在現行州法律允許的情況下提供的精神保健服務。  *[Also list any additional benefits offered.]* | *[List copays / coinsurance / deductible]* |
| 門診康復服務  承保的服務包括：物理治療、職業治療和語言治療。  多種門診環境可提供門診康復服務，例如，醫院門診部、獨立治療室和綜合門診康復機構 (CORF)。 | *[List copays / coinsurance / deductible]* |
| 門診病人藥物濫用相關服務  *[Describe the plan’s benefits for outpatient substance abuse services.]* | *[List copays / coinsurance / deductible]* |
| 門診手術，包括在醫院門診部和門診手術中心提供的 服務  **註：**如果您在醫院接受手術，您應該向您的提供者確認您是住院患者還是門診患者。除非您的提供者寫醫囑來准許您作為住院患者入院，否則，您就是門診患者， 而且您必須支付門診手術的分攤費用。即使您在醫院過夜，您可能仍會被視為「門診患者」。 | *[List copays / coinsurance / deductible]* |
| 部分住院服務  「部分住院」是提供作為醫院門診服務或由社區精神保健中心提供的積極心理治療的結構化計劃，強度比在醫生或治療師診所接受的護理強度要高，是住院治療的一種替代方法。 | *[List copays / coinsurance / deductible]* |
| 醫師/執業醫護人員服務，包括醫生診所就診  承保服務包括：   * 在醫師診所、經認證的門診手術中心、醫院門診部 或任何其他地點完成的醫療上需要的醫療護理或手術服務 * 專科醫生提供的諮詢、診斷和治療 * 由您的 [*insert as applicable:* PCP *OR* 專科醫生] 進行的基本聽覺和平衡檢查（如果您的醫生要求進行該檢查以瞭解您是否需要治療） * **[***Insert if the plan has a service area and providers / locations that qualify for telehealth services under the Medicare requirements*:某些遠端醫療服務，包括由醫師或執業醫護人員為某些偏遠地區或 Medicare 批准的其他地區中的患者提供的諮詢、診斷和治療] * 手術之前 [*Insert if appropriate:* 由另一位網絡內提供者] 提供的第二意見 * 非常規牙科護理（承保服務僅限於顎部或相關結構的手術、顎骨或面骨重整、拔除牙齒準備做顎部惡性腫瘤的放射治療，或由醫師提供方可獲得承保的服務）   *[Also list any additional benefits offered.]* | *[List copays / coinsurance / deductible]* |
| 足療服務  承保服務包括：   * 對足部傷害和疾病（例如錘狀趾或足跟骨刺）的診斷和醫學與外科治療 * 為伴有影響下肢的某些醫療狀況的會員提供的常規足部護理   *[Also list any additional benefits offered.]* | *[List copays / coinsurance / deductible]* |
| Apple icon. 前列腺癌篩檢  對於年滿 50 歲的男性，承保以下服務（每 12 個月承保一次）：   * 直腸指檢 * 前列腺特異性抗原 (PSA) 檢查   *[Also list any additional benefits offered.]* | 不需要為年度 PSA 檢查支付共同保險、定額手續費或自付扣除金。 |
| 義肢裝置和相關用品  更換全部或部分身體部位或功能的設備（牙科除外）。包括但不限於，結腸造口術袋以及與結腸造口術護理直接相關的用品、起搏器、支架、假肢用鞋、義臂和人造乳房（包括乳房切除術後的手術乳罩）。包括與義肢裝置以及義肢裝置的修理和/或更換相關的特定用品。還包括在白內障摘除或白內障手術後的一些承保有關詳細資訊，請參見本節後面部分的「視力保健」。 | *[List copays / coinsurance / deductible]* |
| 肺病康復服務  會為患有中度至非常嚴重的慢性阻塞性肺病 (COPD) 和從治療慢性呼吸道疾病的醫生處接受關於肺病康復的[*insert as appropriate: 轉診 OR 醫囑*] 的會員承保綜合性肺病康復計劃。  *[Also list any additional benefits offered.]* | *[List copays / coinsurance / deductible]* |
| Apple icon. 用於減少酒精濫用的篩檢和諮詢服務  我們為濫用酒精但不依賴酒精的 Medicare 受保人（包括孕婦）承保一次酒精濫用篩檢。  如果您的酒精濫用篩檢結果為陽性，您每年可獲得由初級醫療機構中符合資格的主治醫生或執業醫護人員提供的最多四次、簡短的面對面諮詢課程。  *[Also list any additional benefits offered.]* | 不需要為 Medicare 承保的用於減少酒精濫用的篩檢和諮詢等預防性福利支付共同保險、定額手續費或自付扣除金。 |
| Apple icon. 用低劑量電腦斷層掃描 (LDCT) 進行肺癌篩檢  對於符合資格的個人，每 12 個月承保一次 LDCT。  **合格的會員為**：在 55 － 77 歲之間無肺癌跡象或症狀，但菸齡至少 30 年且每天至少吸一包菸，並且目前吸菸或在過去 15 年內戒菸。他們在肺癌篩檢諮詢和共同作出決策就診期間因符合 Medicare 對該等就診的標準而獲得由醫師或合資格的非執業醫護人員提供的 LDCT 醫囑。  *就進行首次 LDCT 篩檢後的 LDCT 肺癌篩檢而言：*會員必須獲得 LDCT 肺癌篩檢的醫囑，該等醫囑可在任何適當就診期間由醫師或合資格的非執業醫護人員提供。 如果醫師或合資格的非執業醫護人員選擇為隨後的 LDCT 肺癌篩檢提供肺癌篩檢諮詢和共同作出決策就診，該就診必須符合 Medicare 對該等就診的標準。 | 不需要為 Medicare 承保 的諮詢和共同作出決策就診或 LDCT 支付共同保險、定額手續費或自付扣 除金。 |
| Apple icon. 性傳播感染 (STI) 篩檢和用於預防 STI 的諮詢  我們承保衣原體、淋病、梅毒和 B 型肝炎等性傳播感染 (STI) 的篩檢。若孕婦和 STI 高危人群的主治醫生要求其進行檢查，我們將為其篩檢承保。我們承保每隔 12 個月或在孕期特定時間的這類檢查。  我們還為面臨 STI 高風險的性活躍成人承保每年最多兩次、單獨的 20-30 分鐘面對面高強度行為諮詢課程。 如果這些諮詢課程是由主治醫生提供並且是在初級醫療環境（如醫生診所）進行的，我們只會承保作為預防服務的這些諮詢課程。  *[Also list any additional benefits offered.]* | 不需要為 Medicare 承保 的 STI 篩檢和 STI 諮詢等預防性福利支付共同保險、定額手續費或自付扣 除金。 |
| 治療腎病的服務  承保服務包括：   * 教授腎病護理知識並幫助會員對其護理作出知情決定的腎病培訓服務。對於患有第四期慢性腎病的會員，在醫生轉診後，我們在其一生中最多承保六次腎病培訓服務 * 門診透析治療（包括暫時離開服務區域時的透析治療，如第 3 章所述） * 住院透析治療（如果您已作為住院患者入院接受特殊護理） * 自我透析培訓（包括為您以及任何幫助您在家進行透析治療的人提供的培訓） * 家庭透析設備和用品 * 某些家庭支援服務（例如，在必要時由經過培訓的透析工作人員到家裡，幫助處理緊急情況並對您的透析設備和供水進行檢查）   某些藥物由您的 Medicare B 部分藥物福利進行承保。 有關 B 部分藥物承保的資訊，請前往「Medicare B 部分處方藥」一節。 | *[List copays / coinsurance / deductible]* |
| 專業護理機構 (SNF) 護理  （有關「專業護理機構護理」的定義，請參見本手冊 第 10 章。專業護理機構有時被稱為「SNF」。）  *[List days covered and any restrictions that apply, including whether any prior hospital stay is required.]* 承保服務包括但不限於：   * 半私人病房（或在醫療必需時的私人病房） * 包括特殊飲食在內的膳食 * 專業護理服務 * 物理治療、職業治療與語言治療 * 作為您的護理計劃組成部分對您施用的藥品（其中包括人體中天然存在的物質，例如凝血因子。） * 血液 － 包括儲存和管理。全血和濃縮紅細胞的承保從您需要的第四品脫血液開始 － 您必須為在一個日曆年內獲得的前三品脫血液支付費用或使用由您或其他人捐獻的血液。所有其他血液成分均從使用的第一品脫開始承保。*[Modify as necessary if the plan begins coverage with an earlier pint.]* * 一般由 SNF 提供的醫療用品和手術用品 * 一般由 SNF 提供的化驗室檢查 * 一般由 SNF 提供的 X 光及其他放射服務 * 一般由 SNF 提供的器械（例如輪椅）的使用 * 醫師/執業醫護人員服務   通常，您需要從網絡中的機構接受 SNF 護理。但是，在下列某些情況下，如果不屬於網絡內提供者的機構接受我們計劃的支付金額，您可能要支付網絡內分攤費用。   * 在您去醫院之前所住的療養院或連續性護理退休社區（只要它提供專業護理機構護理） * 您出院時您的配偶所住的專業護理機構 | *[List copays / coinsurance / deductible. If cost-sharing is based on benefit period, include definition / explanation of BID approved benefit period here.]* |
| Apple icon. 戒菸和戒除菸草使用（為戒菸或戒除菸草使用的諮詢）  如果您使用菸草，但沒有和菸草相關疾病的跡象或症狀：我們會在 12 個月時間內為您承保兩次免費的戒菸諮詢課程，以作為一項預防服務。每次戒菸輔導包括最多四次面對面交談。  如果您使用菸草且被診斷出患有菸草相關疾病，或正在使用可能受菸草影響的藥品：我們將承保戒菸諮詢服務。我們會在 12 個月時間內為您承保兩次戒菸諮詢課程；但是，您需要支付適用的住院或門診分攤費用。每次戒菸輔導包括最多四次面對面交談。  *[Also list any additional benefits offered.]* | 不需要為 Medicare 承保 的戒菸和戒除菸草使用等預防性福利支付共同保險、定額手續費或自付扣除金。 |
| 監督運動療法 (SET)  我們為患有症狀性外周動脈疾病 (PAD)，且已從負責 PAD 治療的醫師處獲得 PAD 轉診的會員承保監督運動療法。  如果符合 SET 計劃的要求，最多可承保為期 12 週的 36 次治療。  SET 計劃必須：   * 由持續 30 至 60 分鐘的治療組成，包含為跛行患者提供的 PAD 治療性運動訓練課程 * 在醫院門診或醫師診室開展 * 由合格的輔助人員提供，該人員需要確保治療的益處大於危害，並接受過 PAD 運動療法的訓練 * 由醫師、醫師助理或執業護士/臨床護理專家直接監督，他們必須接受過基本和進階生命支援技術方面的訓練   如果醫療保健提供者認為醫學上有必要，可以在超出12週之外承保 36次治療之外的 SET 療程，並在更長的時間內提供額外 36 次治療。  *[Also list any additional benefits offered.]* | *[List copays / coinsurance / deductible]* |
| 急症治療服務  急症治療服務是為需要即時醫療護理的非緊急、未能預見的疾病、受傷或病情提供的護理。急症治療服務可能由網絡內提供者提供，或在暫時無法從網絡內提供者處獲得護理時由網絡外提供者提供。  在網絡外提供的必要急症治療服務的分攤費用，與在網絡內提供該等服務的費用相同。  *[Include in-network benefits. Also identify whether this coverage is within the U.S. or as a supplemental worldwide emergency / urgent coverage.]* | *[List copays / coinsurance. Plans should include different copayments for contracted urgent care centers, if applicable.]* |
| Apple icon. 視力護理  承保服務包括：   * 用於對眼部疾病和傷害進行診斷和治療的門診醫師服務，包括老年黃斑退化的治療。Original Medicare  不承保針對眼鏡/隱形眼鏡的常規視力檢查（驗光） * 對於青光眼高風險人群，我們將每年承保一次青光眼篩檢費用。青光眼高風險人群包括：有青光眼家族史的人、糖尿病患者、年滿 50 歲的非裔美國人，以及年滿 65 歲的西班牙裔美國人 * 對於糖尿病患者，每年承保一次糖尿病視網膜病變 篩檢 * *[Adapt this description if the plan offers more than is covered by Original Medicare.]* 每次白內障手術（包括植入人工晶狀體）後承保一副眼鏡或隱形眼鏡（如果您接受兩次單獨的白內障手術，無法在第一次手術後保留福利及在第二次手術後購買兩副眼鏡。）   *[Also list any additional benefits offered, such as supplemental vision exams or glasses. If the additional vision benefits are optional supplemental benefits, they should not be included in the benefits chart; they should be described within Section 2.2.]* | *[List copays / coinsurance / deductible]* |
| Apple icon.「歡迎加入 Medicare」預防性診斷  計劃可承保一次「歡迎加入 Medicare」預防性診斷。 其中包括健康審查、有關您所需預防性服務（包括某些篩檢和注射）的培訓和諮詢，以及轉診進行其他護理（如果需要）。  **注意事項：**僅在您加入 Medicare B 部分後的前 12 個月內，我們為您承保「歡迎加入 Medicare」預防性診斷。進行預約時，請告訴醫生診室的人，您要預定「歡迎加入 Medicare」預防性診斷。 | 不需要為「歡迎加入 Medicare」預防性診斷支付共同保險、定額手續費或自付扣除金。 |

#### 第 2.2 節 您可購買的額外「可選項補充」福利

*[Include this section if you offer optional supplemental benefits in the plan and describe benefits below. You may include this section either in the EOC or as an insert to the EOC.]*

我們的計劃提供了一些額外的福利，這些福利不受 Original Medicare 計劃承保，且不包括在本計劃會員的福利套餐中。這些額外的福利稱為**「可選項補充福利」**。如果您想獲得這些可選項補充福利，必須登記 [*insert if applicable:* 並且您可能需要為它們支付額外的保費]。[*insert as applicable:* 本節*OR*所附插頁] 中介紹的可選項補充福利的上訴程序和任何其他福利一樣。

*[Insert plan specific optional benefits, premiums, deductible, copays and coinsurance and rules using a chart like the Benefits Chart above.Insert plan specific procedures on how to elect optional supplemental coverage, including application process and effective dates and on how to discontinue optional supplemental coverage, including refund of premiums.Also insert any restrictions on members’ re-applying for optional supplemental coverage (e.g., must wait until next annual enrollment period).]*

#### 第 2.3 節 使用我們計劃的可選項訪客/遊客福利獲得護理

[*If your plan offers a visitor/traveler program to members who are out of your service area, insert this section, adapting and expanding the following paragraphs as needed to describe the traveler benefits and rules related to receiving the out-of-area coverage. If you allow extended periods of enrollment out-of-area per the exception in 42 CFR 422.74(b)(4)(iii) (for more than six months up to 12 months) also explain that here based on the language suggested below.*

如果您連續六個月以上不在我們計劃的服務區域，我們通常會將您從我們的計劃中除名。但是，作為一項補充性福利，我們提供了一個訪客/遊客計劃 *[specify areas where the visitor/traveler program is being offered]*，如果參加該計劃，在離開我們服務區域不足   
12 個月時您仍留在我們的計劃中。本計劃適合暫時呆在訪客/遊客區域中的所有 *[insert 2019 plan name]* 會員。參加我們的訪客/遊客計劃，您可以在支付網絡內分攤費用後獲得所有計劃承保服務。在使用訪客/遊客福利時，請聯絡本計劃以協助您找到提供者。

如果您呆在訪客/遊客區域中，您可在長達 12 個月內仍留在我們的計劃中。如果您在   
12 個月內未能返回本計劃的服務區域，您將被本計劃除名。]

### 第 3 節 哪些服務不能獲得本計劃承保？

#### 第 3.1 節 我們*不*承保的服務（排除項目）

本節介紹哪些服務被 Medicare 保險「排除在外」而不獲本計劃承保。如果某項服務被「排除在外」，表示本計劃不承保該服務。

下表列出在任何情況下都不予承保或僅在特定情況下才被承保的服務和項目。

如果您接受了被排除在外（不承保）的服務，您必需自行為該服務付費。除了在所列的特殊情況下，我們不會支付下表載列的被排除在外的醫療服務。僅有的例外情況是：如果下表的某項服務在上訴後被裁定為由於您的特殊情況我們應予支付或承保的醫療服務，則我們將支付其費用。（有關對我們做出不承保某項醫療服務的決定提出上訴的資訊，請查閱本手冊第 7 章第 5.3 節。）

福利表或下表對所有排除項目或限制予以介紹。

即使您是在緊急醫療機構接受不承保服務，仍不能獲得承保，且我們的計劃也不會為這些服務付款。

*[The services listed in the chart below are excluded from Original Medicare’s benefit package. If any services below are covered supplemental benefits, delete them from this list. When plans partially exclude services excluded by Medicare, they need not delete the item completely from the list of excluded services but may revise the text accordingly to describe the extent of the exclusion.Plans may add parenthetical references to the Benefits Chart for descriptions of covered services / items as appropriate.Plans may reorder the below excluded services alphabetically, if they wish. Plans may also add exclusions as needed.]*

| **Medicare 不承保的服務** | **任何情況下均 不承保** | **僅在特殊情況下承保** |
| --- | --- | --- |
| 根據 Original Medicare 的標準被視為不合理和不必要的服務 | **checkmark** |  |
| 試驗性醫療程序和手術、 設備及藥物  試驗性醫療程序和項目是 指我們的計劃和 Original Medicare 認為得不到醫療界普遍認可的項目和程序 |  | 可能因參加 Medicare 批准的臨 床研究而獲 Original Medicare  承保，或由我們的計劃承保  （有關臨床研究的詳細資訊， 請參見第 3 章第 5 節。） |
| 醫院的私人病房 |  | **checkmark**  僅在醫療上有必要時承保 |
| 醫院或專業護理機構病房 中的私人物品，例如電話 或電視 | **checkmark** |  |
| 在家中接受的全職護理 | **checkmark** |  |
| \*看護是您不需要專業醫療 護理或專業護理機構時在療養院、善終機構或其他機構中提供的護理。 | **checkmark** |  |
| 包括基本家庭協理在內的家政服務，包括簡單家務或簡單膳食準備。 | **checkmark** |  |
| 對直系親屬或家庭成員護理收取的費用 | **checkmark** |  |
| 整容手術或醫療程序 |  | **checkmark**  因意外受傷或是為了改善會員身體畸形部位的功能可獲得承保  乳房切除術後進行的乳房重建手術，以及為達到對稱效果而對未受影響的一側乳房進行重建的所有階段可獲得承保 |
| 常規牙科護理，例如洗牙、補牙或假牙 | **checkmark** |  |
| 非常規牙科護理 |  | **checkmark**  治療疾病或傷害所需的牙科護 理可作為住院或門診護理獲得 承保 |
| 常規脊椎推拿護理 |  | **√**  為矯正半脫位的人工矯治脊椎 可獲得承保 |
| 常規足部護理 |  | **checkmark**  可根據 Medicare 指引提供某些 有限承保，比如若您患有糖尿病 |
| 送餐到家服務 | **checkmark** |  |
| 矯形鞋 |  | **checkmark**  如果鞋子是腿支架的一部分且包括在支架費用中，或將鞋子提供給患有糖尿病足部疾病的人 |
| 足部輔助支撐器 |  | **checkmark**  為患有糖尿病足部疾病的人提供的矯形鞋或治療用鞋 |
| 常規聽力檢查、助聽器或配助聽器的檢查 | **checkmark** |  |
| 常規眼部檢查、眼鏡、放射狀角膜切開術、LASIK 手術和其他弱視輔助器 |  | **checkmark**  為白內障手術後的人承保視力檢查和一副眼鏡（或隱形眼鏡） |
| 恢復生育能力手術和或非處方避孕用品 | **checkmark** |  |
| 針灸 | **checkmark** |  |
| 自然療法服務（使用自然或替代治療方法） | **checkmark** |  |

\*看護是指不需要受訓醫療或輔助醫療人員持續看護的個人護理，例如協助沐浴或穿衣等日常生活活動的護理。

第 5 章

要求我們對您收到的承保醫療服務  
賬單支付應承擔的費用

## 第 5 章 要求我們對您收到的承保醫療服務賬單支付應承擔的費用

第 1 節 您應要求計劃支付我們對您的承保服務應承擔的費用的 情況 81

第 1.1 節 如果您已為您的承保服務支付了我們計劃應承擔的費用，或如果您收到了賬單，則您可要求我們償付 81

第 2 節 如何要求我們向您退款或就您收到的賬單付款 82

第 3 節 我們將考慮您的付款請求並作出回覆 83

第 3.1 節 我們會核對我們是否應承保有關服務以及我們應支付的金額 83

第 3.2 節 如果我們通知您我們不會支付有關醫療護理費用，您可提出上訴 84

### 第 1 節 您應要求計劃支付我們對您的承保服務應承擔的費用的 情況

#### 第 1.1 節 如果您已為您的承保服務支付了我們計劃應承擔的費用， 或如果您收到了賬單，則您可要求我們償付

您在獲取醫療護理時，有時可能需立即支付全部費用。在其他情況下，您可能發現您支付的費用超過計劃的承保規則下您預計要支付的費用。無論遇到上述哪種情況，您都可以要求我們計劃對您進行償付（償付通常被稱為給您「報銷」）。一旦您就我們計劃承保的醫療服務所支付的費用超出您應承擔的費用，您就有權要求我們的計劃償付費用。

還有一種情況就是，您收到提供者就您接受的醫療護理開出的全額費用賬單。一般而言，您應將此賬單寄給我們，而不是付款。我們將核對賬單，並決定是否應承保有關服務。  
如果我們決定承保，我們將直接向提供者付款。

以下是您可能需要求我們的計劃向您償付費用，或就您收到的賬單付款的一些情況。

##### 1. 如果您接受並非我們計劃網絡內的醫療服務提供者提供的醫療護理

在接受不在我們網絡內的提供者提供的護理時，您僅須負責支付您應承擔的費用，  
而非全部費用。（您為網絡外提供者支付的分攤費用可能會高於為網絡內提供者支付的費用。）您應要求提供者向計劃收取我們應承擔的費用。

* 如果您在接受護理時支付了全部費用，您需要求我們向您償付我們應承擔的費用。您應將賬單及您的付款憑證寄送給我們。
* 有時，您可能會收到提供者要求您付款的賬單，而您認為您並不應支付這筆費用。您應將賬單及您的付款憑證寄送給我們。
  + 如果我們欠付提供者款項，我們將直接向其付款。
  + 如果您已支付的費用超出您應承擔的服務費用，我們將確定您應支付的費用，並向您償付我們應承擔的費用。
* **請注意：**雖然您可從網絡外提供者處獲得護理，但該提供者必須符合參與 Medicare 的資格。除緊急醫療護理外，我們無法向不符合參與 Medicare 資格的提供者付款。如果提供者不符合參與 Medicare 的資格，您將需承擔所接受的服務的全部費用。

##### 2. 如果網絡內提供者向您發出賬單，而您認為您不應支付該筆費用

網絡內提供者應始終直接向計劃收取費用，並僅要求您支付您的分攤費用。但是，  
這些提供者有時會出錯，要求您支付超出您應承擔費用的金額。

* 您只需要在接受本計劃承保的服務時支付自己的分攤費用金額即可。我們不允許提供者添加其他單獨費用，也叫做「差額費用」。即使我們向提供者支付的費用比提供者對此服務收取的費用少，或者因為有爭議我們沒有支付特定提供者收  
  取的費用，這項使您支付的費用絕不會超過您的分攤費用金額的保護也適用。  
  有關「差額費用」的詳細資訊，請查閱第 4 章 *[edit section number as needed]*   
  第 1.6 節。
* 一旦您收到網絡內提供者發出的賬單，而您認為其中費用超出您應支付的金額，請將賬單寄送給我們。我們將直接聯絡提供者，解決賬單問題。
* 如果您已經支付網絡內提供者的賬單，但您感覺您支付得太多，請將賬單與任何付款憑證寄送給我們，並要求我們向您償付您所支付的金額與根據計劃您應付的金額之間的差額。

##### 3. 如果您是以追溯性的方式加入我們的計劃

有時，人們是以追溯性的方式加入計劃。（追溯是指參保的第一天已過。參保日期甚至可能已於上一年度開始。）

如果您是以追溯性方式加入我們的計劃且在參保日期後已就您的承保服務支付了自付費用，則您可要求我們償付我們應承擔的費用。您將需要向我們提交書面材料，以便處理報銷。

有關如何要求我們償付費用及提出請求期限的更多資訊，請致電會員服務部。（會員服務部電話號碼印在本手冊封底。）

*[Plans should insert additional circumstances under which they will accept a paper claim from a member.]*

所有上述範例均屬於承保範圍裁決的類型。這表示，如果我們拒絕您的付款請求，您可對我們的裁決提出上訴。本手冊第 7 章（*遇到問題或想投訴時該如何處理（承保範圍裁決、上訴、投訴）*）包含有關如何提出上訴的資訊。

### 第 2 節 如何要求我們向您退款或就您收到的賬單付款

#### 第 2.1 節 向我們發出付款請求的方式及地址

請將付款請求及您的賬單與付款憑證寄送給我們。最好備份您的賬單及收據，以便記錄。

[*If the plan has developed a specific form for requesting payment, insert the following language:*為確保您向我們提供我們作出決定所需的所有資訊，您可填寫我們的賠付表格，以請求  
付款。

* 您並非必須使用該表格，但使用會有助於我們更快地處理資訊。
* 可從我們的網站 (*[insert URL]*) 下載表格副本或致電會員服務部索取表格。（會員服務部電話號碼印在本手冊封底。）]

將您的付款請求及任何賬單或收據郵寄至以下地址：

*[Insert address]*

[*If the plan allows members to submit oral payment requests, insert the following language:*

您也可致電我們的計劃請求付款。有關詳細資訊，請查閱第 2 章第 1 節，並查找 *[plans may edit section title as necessary]* 「如要求我們就您已獲得的醫療護理或藥物支付我們應承擔的費用，應將請求遞交至何處」一節。]

[*Insert if applicable:* **您必須在獲得服務、用品或藥品之日起 *[insert timeframe]*** 天內向我們索款。]

如有疑問請聯絡會員服務部（電話號碼印在本手冊封底）。如果您不清楚應支付的費用，或您收到賬單，但不知道該如何處理這些賬單，我們可提供幫助。如果您要向我們提供更多有關已向我們發出的付款請求的資訊，也可來電。

### 第 3 節 我們將考慮您的付款請求並作出回覆

#### 第 3.1 節 我們會核對我們是否應承保有關服務以及我們應支付的金額

收到您的付款請求時，如果我們需要任何額外資訊，將通知您提供。如果不需要，我們將考慮您的請求，並作出承保範圍裁決。

* 如果我們決定有關醫療護理獲承保，且您遵守了所有獲取護理的規則，我們將支付我們應承擔的費用。如果您已經為服務付款，我們會以郵寄方式將我們需要承擔的費用報銷給您。如果您未支付服務費用，我們將直接向醫療服務提供者郵寄款項。（第 3 章說明了您在獲取承保的醫療服務時需遵守的規則。）
* 如果我們決定有關醫療護理*不*獲承保，或您*未*遵守任何規則，我們將不會支付分擔的費用。相反，我們將向您發出一封函件，解釋我們不寄出您所請求的付款的原因，並說明您有權對該決定提出上訴。

#### 第 3.2 節 如果我們通知您我們不會支付有關醫療護理費用，您可提出上訴

如果您認為我們在駁回您的付款請求時犯有錯誤或您不同意我們支付的金額，您可提出上訴。如果您提出上訴，即表明您要求我們更改在駁回您的付款請求時所作出的決定。

有關如何提出上訴的詳細資訊，請查閱本手冊第 7 章*（遇到問題或想投訴時該如何處理（承保範圍裁決、上訴、投訴）*）。上訴程序是一項流程複雜、時限明確的正式程序。  
如果不熟悉上訴程序，請閱讀第 7 章第 4 節，有關內容會對您有所幫助。第 4 節是介紹性章節，說明承保範圍裁決及上訴的程序，並提供「上訴」等術語的定義。在您閱讀完  
第 4 節後，您可參閱第 7 章第 5.3 節瞭解如何就獲得醫療服務費用償付提出上訴。

第 6 章

您的權利與責任

## 第 6 章 您的權利與責任

第 1 節 我們的計劃必須尊重您作為會員而享有的權利 87

第 1.1 節 *[Plans may edit the section heading and content to reflect the types of alternate format materials available to plan members. Plans may not edit references to language except as noted below.]* 我們必須以適合您的方式提供資訊（以除英語外的語言，如盲文、大號字體印刷版或其他可選形式等） 87

第 1.2 節 我們必須始終秉承公平與尊重的原則為您服務 87

第 1.3 節 我們必須確保您及時獲得承保服務 88

第 1.4 節 我們必須為您的個人健康資訊保密 88

第 1.5 節 我們必須向您提供計劃、其提供者網絡以及您的承保服務的相關   
資訊 89

第 1.6 節 我們必須支援您作出護理決定的權利 90

第 1.7 節 您有權投訴和要求我們重新考慮所作出的決定 92

第 1.8 節 如果您認為遭受不公平待遇或權利未獲尊重，該如何處理？ 92

第 1.9 節 如何獲得有關您權利的詳細資訊 93

第 2 節 作為計劃會員，您應履行一些責任 93

第 2.1 節 您的責任有哪些？ 93

*[****Note*:** *Plans may add to or revise this chapter as needed to reflect NCQA-required language.]*

### 第 1 節 我們的計劃必須尊重您作為會員而享有的權利

#### 第 1.1 節 *[Plans may edit the section heading and content to reflect the types of alternate format materials available to plan members. Plans may not edit references to language except as noted below.]* 我們必須以適合您的方式提供資訊（以除英語外的語言，如盲文、大號字體印刷版或其他可選形式等）

*[Plans must insert a translation of Section 1.1 in all languages that meet the language threshold.]*

如需我們以適合您的方式提供資訊，請致電會員服務部（電話號碼印在本手冊封底）。

我們的計劃配有專員及免費的翻譯服務，可回答殘障會員和不說英語的會員提出的問題。*[If applicable, plans may insert information about the availability of written materials in languages other than English.]* 我們也可以盲文、大號字體印刷版或您需要的其他可選形式免費向您提供資訊。我們必須以方便您查閱及適合您的形式為您提供計劃福利的相關資訊。如需我們以適合您的方式提供資訊，請致電會員服務部（電話號碼印在本手冊封底），或聯絡 *[Name of Civil Rights Coordinator]*。

如果您無法從我們的計劃獲得方便您查閱和適合您的計劃資訊的方式，請撥打 *[insert plan contact information]* 提出申訴。您亦可撥打 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)向 Medicare 提交投訴，或直接向民權辦公室提出投訴。聯絡資訊包含在本承保範圍說明書或本郵件中，或您可聯絡 *[plan customer service]* 獲得其他資訊。

#### 第 1.2 節 我們必須始終秉承公平與尊重的原則為您服務

我們的計劃必須遵守保護您不遭受歧視或不公平待遇的法律。我們不會因種族、族群、原國籍、宗教、性別、年齡、身心殘障、健康程度、索賠經歷、病史、基因資訊、可保性證明或在服務區域內的地理位置而**歧視**任何人。

如需關於歧視或不公平待遇的詳細資訊或對此存有疑問，請致電 1-800-368-1019（聽障和語障人士可致電 1-800-537-7697），聯絡衛生與公眾服務部**民權辦公室**，或致電您當地的民權辦公室。

如果您身體殘障，需要護理幫助，請致電會員服務部聯絡我們（電話號碼印在本手冊封底）。若您想針對無障礙通道等問題進行投訴，可聯絡會員服務部。

#### 第 1.3 節 我們必須確保您及時獲得承保服務

[*If your plan does not require any referrals or prior authorization within the preferred network, delete the next three sentences and instead state:* 您有權自行選擇一名提供者為您提供護理。] 您有權在計劃網絡內選擇服務提供者。請致電會員服務部（電話號碼印在本手冊封底）瞭解哪些醫生當前可接診新患者。您也有權在不必轉診的情況下前往婦女健康專科醫生（如婦科醫生）處就診，並仍支付網絡內分攤費用金額。

作為計劃會員，您有權*在合理的時間內*，從您的醫療服務提供者處取得預約並獲取承保服務。這包括您有權在需要護理時，及時獲得專科醫生的服務。

*[Regional PPOs: Explain how members will obtain care at in-plan rates in any areas of its region where the plan has a limited contracted provider network.]*

如果您認為您在合理時間內未獲得醫療護理，本手冊第 7 章第 9 節將告訴您該如何處理。（如果我們已拒絕承保您的醫療護理，且您不同意我們的決定，第 7 章第 4 節會向您說明該如何處理。）

#### 第 1.4 節 我們必須為您的個人健康資訊保密

聯邦和州法律保護您醫療記錄與個人健康資訊的隱私。我們按照此類法律的規定，保護您的個人健康資訊。

* 您的「個人健康資訊」包括您在加入本計劃時提供給我們的個人資訊，以及您的醫療記錄和其他醫療與健康資訊。
* 保護您隱私的法律賦予您獲得資訊與控制健康資訊如何使用的相關權利。我們會向您發出書面的「隱私條例通知」，其中有相關權利並說明我們如何為您的健康資訊保密。

##### 我們如何保護您健康資訊的隱私？

* 我們確保未經授權人士不能查看或更改您的記錄。
* 在多數情形下，如果我們向任何不為您提供護理或不為您支付護理費用的人士提供您的健康資訊，*需事先獲得您的書面許可*。該書面許可可由您親自給予，或由您授予法定權力來替您做決定的人士給予。
* 在某些例外情況下，我們無需事先獲得您的書面許可。這些例外情況是法律所允許或所要求的。
  + 例如，我們需向正在檢查護理品質的政府機構披露健康資訊。
  + 由於您透過 Medicare 加入我們的計劃，我們需向 Medicare 提供您的健康資訊。如果 Medicare 出於研究或其他目的公開您的資訊，將根據聯邦法令和法規執行。

##### 您可以檢閱您記錄內的資訊，瞭解其分享給他人的情況

您有權查閱由計劃保存的醫療記錄，並有權獲得記錄的副本。我們不會向您收取副本的費用。您也有權要求我們增添或更改您的醫療記錄。若您向我們提出這些要求，我們將與您的醫療保健提供者共同決定是否應作出更正。

若您的健康資訊因任何非常規目的而與他人共用，您有權瞭解共用的方式。

如果對於您的個人健康資訊的保密存有疑問或疑慮，請致電會員服務部（電話號碼印在本手冊封底）。

*[****Note:*** *Plans may insert custom privacy practices.]*

#### 第 1.5 節 我們必須向您提供計劃、其提供者網絡以及您的承保服務的相關 資訊

*[Plans may edit the section to reflect the types of alternate format materials available to plan members and / or language primarily spoken in the plan service area.]*

作為 *[insert 2019 plan name]* 的會員，您有權向我們索取多種資訊。（如上文第 1.1 節所述，您有權獲得我們以適合您的方式提供的資訊。這包括獲得以除英語外的語言，以及大號字體印刷版或其他可選形式提供的資訊。）

如果您需要以下任何類型的資訊，請致電會員服務部（電話號碼印在本手冊封底）：

* **計劃的相關資訊。**例如，包括計劃財務狀況的相關資訊。也有會員提出上訴的次數及計劃表現評級的相關資訊，其中包括計劃會員如何對其評級，以及計劃與其他 Medicare 保健計劃的對比情況。
* **關於我們的網絡內提供者的資訊** 
  + 例如，您有權向我們索取關於我們網絡內提供者的資質以及我們如何向網絡內提供者付款的資訊。
  + 有關計劃網絡內提供者的清單，請參見 *[insert name of provider directory]*。
  + 有關我們的提供者的詳細資訊，可致電會員服務部（電話號碼印在本手冊封底）或瀏覽我們的網站 *[insert URL]*。
* **您的保險及您在使用保險時必須遵循的規則的相關資訊。**
  + 在本手冊第 3 和第 4 章中，我們介紹了為您承保的醫療服務、對您的保險的限制，以及您在獲取承保醫療服務時必須遵循的規則。
  + 如果對規則或限制存有疑問，請致電會員服務部（電話號碼印在本手冊  
    封底）。
* **服務或藥品不獲承保的原因及您對此可如何處理的相關資訊。**
  + 若您的某項醫療服務不獲承保，或如果您的保險在某方面受到限制，您可要求我們提供書面解釋。即使您已經從網絡外醫療服務提供者處獲得了醫療服務，您也有權作出解釋。
  + 如果您不滿意或不同意我們對為您承保哪些醫療服務所作出的決定，您有權要求我們更改決定。您可以透過提出上訴要求我們更改決定。如果您對我們不向您承保某項服務或藥品存有異議，請參見本手冊第 7 章，瞭解您該如何處理。該章載有當希望我們更改決定時如何提出上訴的詳細資訊。（第 7 章也介紹了如何對護理品質、等待時間及其他事宜提出投訴。）
  + 如果想要求計劃就您收到的醫療護理或賬單支付我們應承擔的費用，請參見本手冊第 5 章。

#### 第 1.6 節 我們必須支援您作出護理決定的權利

##### 您有權瞭解您的治療方案及參與決定您的醫療護理

您前往接受醫療護理時，有權向您的醫生和其他醫療服務提供者瞭解完整資訊。您的醫療服務提供者必須*以您可理解的方式*，說明您的病情及治療選擇方案。

您也有權完全參與您的醫療護理決定。為幫助您與醫生一起決定哪項治療方案最適合您，您擁有以下權利：

* **瞭解您的所有選擇方案。**這表明，您有權瞭解所有針對您的病情建議的所有治療方案，無論這些方案須支付多少費用或這些方案是否獲我們的計劃承保。
* **瞭解風險。**您有權瞭解您的護理中涉及的任何風險。如果任何建議的醫療護理  
  或治療是試驗研究的一部分，醫生必須事先向您說明。您完全有權拒絕任何試驗性治療。
* **有權拒絕。**您有權拒絕任何建議的治療。這包括有權離開醫院或其他醫療機構，即使您的醫生建議您不要離開。當然，如果您拒絕治療，您需對身體因此出現的情況負全部責任。
* **如果被拒絕護理承保，您有權收到解釋。**如果醫療服務提供者拒絕您認為應享有的護理，您有權要求我們作出解釋。如想獲得解釋，您需要求我們作出承保範圍裁決。本手冊第 7 章有如何要求計劃作出承保範圍裁決的資訊。

##### 您有權說明在您無法自行作出醫療決定時的處理方式

*[****Note:*** *Plans that would like to provide members with state-specific information about advanced directives, including contact information for the appropriate state agency, may do so.]*

有時，有些人可能會因為事故或重病而無法自行作出醫療護理決定。您有權說明出現這種情況時希望採取的處理方式。這表明，*您可酌情*：

* 填寫書面表格，賦予某人合法權利，以在您不能自行決定時，**代您作出醫療  
  決定**。
* **向您的醫生提供書面指示**，說明您希望他們在您無法自行決定的情況下，如何處理您的醫療護理。

這些情況下，您可以用來事先作出指示的法律文件稱為「**預立醫療指示**」。預立醫療  
指示有多種類型及多種名稱，「**生前預囑**」和「**醫療護理授權書**」是常見的預立醫療  
指示。

如果您想使用「預立醫療指示」來進行說明，程序如下：

* **獲取表格。**如果想作出預立醫療指示，可從您的律師、社會工作者或某些辦公用品商店獲取表格。有時，您可從向公眾提供 Medicare 資訊的機構索取預立醫療指示表格。[*Insert if applicable:* 您也可聯絡會員服務部索取表格（電話號碼印在本手冊封底）。]
* **填好表格並簽名。**無論從何處獲取此表格，均請切記該表格屬於法律文件。您應考慮請一位律師幫您編製該文件。
* **將副本交給適當人士。**您應將表格副本交給您的醫生以及您在表格中列出的在您不便時代您做決定的人士。您也可以把副本交給您的好友或家人。請務必在家中保留一份副本。

如果您事先知曉即將住院，且曾簽署預立醫療指示，**請將副本帶至醫院**。

* 如果您獲准住院，醫院會詢問您是否已簽署預立醫療指示表格以及是否有帶來。
* 如果您尚未簽署預立醫療指示表格，醫院可提供表格並詢問您是否希望簽署。

**請記住**，**是否願意簽署預立醫療指示**（包括住院時是否願意簽署）**是您的自由**。依據法律，任何人均不得根據您是否已簽署預立醫療指示，而拒絕為您提供護理服務或歧視您。

##### 如果未遵從您的指示，該如何處理？

如果您已簽署預立醫療指示，且認為醫生或醫院未遵從其中的指示，您可向 *[insert appropriate state-specific agency (such as the State Department of Health)]* 提出投訴。*[Plans also have the option to include a separate exhibit to list the state-specific agency in all states, or in all states in which the plan is filed, and then should revise the previous sentence to make reference to that exhibit.]*

#### 第 1.7 節 您有權投訴和要求我們重新考慮所作出的決定

如果對承保服務或護理存有任何問題或疑慮，請查閱本手冊第 7 章，瞭解處理方法。該章節為您詳述了如何處理各類問題和投訴。為解決問題或疑慮而需採取的措施可視情況而定。您可能需要求我們的計劃為您作出承保範圍裁決、向我們提出上訴以更改某項承保範圍裁決，或提出投訴。無論您是要求承保範圍裁決、提出上訴或投訴 － **我們均需公平對待您**。

您有權瞭解其他會員過去向我們計劃所提出的上訴及投訴的概況。如需獲得此資訊，請致電會員服務部（電話號碼印在本手冊封底）。

#### 第 1.8 節 如果您認為遭受不公平待遇或權利未獲尊重，該如何處理？

##### 如果遭受歧視，請致電民權辦公室

如果認為因種族、殘障、宗教、性別、健康程度、族群、教條（信仰）、年齡或原國籍問題而遭受不公平待遇或權利未獲尊重，應致電 1-800-368-1019（聽障和語障人士可致電   
1-800-537-7697），聯絡衛生與公眾服務部**民權辦公室**，或致電您當地的民權辦公室。

##### 是否屬於其他問題？

若認為遭受不公平待遇或權利未獲尊重，*但並非*遭受歧視，您可透過以下方式尋求幫助：

* 您可**致電會員服務部**（電話號碼印在本手冊封底）。
* 可**致電州健康保險援助計劃**。有關該機構的詳細資訊及聯絡方式，請查閱第 2 章第 3 節。
* 或者，可致電 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) **聯絡 Medicare**（全天候服務）。聽障和語障人士可致電 1-877-486-2048。

#### 第 1.9 節 如何獲得有關您權利的詳細資訊

您可透過多種途徑瞭解有關您權利的詳細資訊：

* 您可**致電會員服務部**（電話號碼印在本手冊封底）。
* 可**致電州健康保險援助計劃**。有關該機構的詳細資訊及聯絡方式，請查閱第 2 章第 3 節。
* 您可聯絡 **Medicare**。
  + 您可瀏覽 Medicare 網站，閱讀或下載刊物《Your Medicare Rights & Protections》（您的 Medicare 權利與保障）。  
    （刊物載於：<https://www.medicare.gov/Pubs/pdf/11534.pdf>。）
  + 或者，可致電 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)（全天候服務）。聽障和語障人士可致電 1-877-486-2048。

### 第 2 節 作為計劃會員，您應履行一些責任

#### 第 2.1 節 您的責任有哪些？

以下是作為計劃會員所需執行的事項。如存有任何疑問，請致電會員服務部（電話號碼印在本手冊封底）。我們將隨時隨地為您提供幫助。

* **熟悉您的承保服務及您獲得此類承保服務所必須遵守的規則。**閱讀本承保範圍說明書，瞭解為您承保的服務，以及獲得承保服務所需遵守的規則。
  + 第 3 章及第 4 章介紹了有關您的醫療服務的詳細資訊，包括哪些服務承保、哪些不承保、應遵守的規則，以及您支付的費用。
* **如果除我們的計劃外，您還加入了其他健康保險，您需將此情況告知我們。**請致電會員服務部通知我們（電話號碼印在本手冊封底）。
  + 我們需遵從 Medicare 制定的規則，確保您在獲得我們計劃所提供的承保服務時，可使用您當時享有的所有保險。由於這涉及將您透過我們計劃獲得的健康及藥品福利與您可享有的任何其他健康福利相協調，因此稱為「**福利協調**」。我們將幫助您協調各項福利。（有關福利協調的詳細資訊，請查閱第 1 章第 7 節。）
* **將您加入我們計劃的情況告知您的醫生及其他醫療服務提供者。**取您的醫療護理時，務請出示您的計劃會員卡。
* **透過向您的醫生及其他提供者提供資訊、詢問問題和跟進您的護理情況，幫助其為您提供服務。**
  + 與您的醫生及其他健康提供者合作，使其可為您提供最佳護理，且您應儘量瞭解您的健康狀況，並在您的醫生及其他健康提供者需要瞭解您及您的健康情況時，向他們提供相關資訊。遵從您與醫生議定的治療方案及指示。
  + 確保您的醫生瞭解您所使用的藥品，包括非處方藥、維生素和補品。
  + 如您有任何疑問，請務必提出。您的醫生及其他醫療服務提供者會以您能理解的方式向您作出解釋。如果您提出某問題後，不能理解其回答，應再次  
    詢問。
* **請體諒他人。**我們希望所有會員均能尊重其他患者的權利。也希望您在行事時，遵循您醫生診所、醫院及其他辦公室的工作程序，保證其正常工作。
* **支付應付的費用。**作為計劃會員，您承擔以下費用：
  + [*Insert if applicable:* 要繼續成為我們計劃的會員，您必須支付計劃保費。]
  + 為符合我們計劃的條件，您必須同時加入 Medicare A 部分和 B 部分。部分計劃會員必須支付 Medicare A 部分保費。大多數計劃會員必須支付 Medicare B 部分保費，以保持計劃會員資格。
  + 對於一些由計劃承保的醫療服務，您在獲取服務 [*insert if applicable:* 或藥物]時必須支付應承擔的費用。這將屬於 [*insert as appropriate:* 定額手續費（固定金額）*OR* 共同保險（總費用的某個百分比）*OR* 定額手續費（固定金額）*OR* 共同保險（總費用的某個百分比）]。第 4 章介紹了您必須為醫療服務支付的費用。
  + 如果您獲取任何並非由我們計劃或您可能加入的其他保險所承保的醫療服務，則必須支付全部費用。
    - 如果您不同意我們拒絕承保某項服務的決定，則可提出上訴。有關如何提出上訴的詳細資訊，請參見本手冊第 7 章。
* **通知我們搬遷的消息。**如要搬遷，請務必立即通知我們。請致電會員服務部（電話號碼印在本手冊封底）。
  + **如果您*搬離*了我們計劃的服務區域，***[if a continuation area is offered, insert**「一般而言」here and then explain the continuation area]* **您無法繼續作為我們計劃的會員。**（有關我們的服務區域，請參見第 1 章。）我們可幫助您確認您將前往的地點是否處於我們的服務區域之外。如果您將離開我們的服務區域，您將有一段特殊參保期，您可以在這段時間內加入您新區域內提供的任何 Medicare 計劃。我們可以告訴您我們是否在您的新區域中有提供計劃。
  + **如果您前往的地點*處於*我們的服務區域之內**，仍需通知我們您的搬遷情況，以便我們更新您的會員記錄及獲得您的聯絡資訊。
  + 如果您搬遷，同請務必通知社會保障局（或鐵路職工退休委員會）。這些組織的電話號碼及聯絡資訊列於第 2 章。
* **如存有問題或疑慮，請致電會員服務部尋求幫助。**我們也歡迎您提出任何改進我們計劃的建議。
  + 會員服務部的電話號碼和服務時間印在本手冊封底。
  + 有關我們聯絡方式（包括郵寄地址）的詳細資訊，請參見第 2 章。

第 7 章

遇到問題或想投訴時該如何處理  
（承保範圍裁決、上訴、投訴）

## 第 7 章 遇到問題或想投訴時該如何處理（承保範圍裁決、上訴、投訴）

背景 99

第 1 節 簡介 99

第 1.1 節 遇到問題或疑慮該如何處理 99

第 1.2 節 關於法律術語 99

第 2 節 您可向與我們無關的政府機構求助 100

第 2.1 節 從何處獲取詳細資訊和個性化協助 100

第 3 節 如需解決問題，應採取何種程序？ 100

第 3.1 節 是否應採取承保範圍裁決和上訴程序？或採取投訴程序？ 100

承保範圍裁決和上訴 102

第 4 節 承保範圍裁決和上訴基準指引 102

第 4.1 節 要求承保範圍裁決和提出上訴：總體情況介紹 102

第 4.2 節 欲要求承保範圍裁決或提出上訴時，該如何尋求幫助 103

第 4.3 節 本章哪一節有關於您的情況的詳細資訊？ 103

第 5 節 您的醫療護理：如何要求承保範圍裁決或提出上訴 104

第 5.1 節 本節描述了在對於獲取醫療護理保險存有疑問或希望我們償付就您的護理應承擔的費用時，您該如何處理 104

第 5.2 節 步驟說明：如何要求承保範圍裁決（如何要求我們的計劃批准或提供您希望獲得的醫療護理保險） 105

第 5.3 節 步驟說明：如何提出第 1 級上訴 （如何要求審核我們的計劃作出的醫療護理承保範圍裁決） 108

第 5.4 節 步驟說明：如何執行第 2 級上訴 110

第 5.5 節 如果要求我們就您已收到的醫療護理賬單向您支付我們應承擔的費用，該如何處理？ 112

第 6 節 如果您認為醫生過快讓您出院，如何要求我們延長住院承保 113

第 6.1 節 您住院期間，將收到 Medicare 發出的書面通知，告知您的權利 113

第 6.2 節 步驟說明：如何提出第 1 級上訴更改出院日期 114

第 6.3 節 步驟說明：如何提出第 2 級上訴更改出院日期 117

第 6.4 節 錯過提出第 1 級上訴的截止時間該如何處理？ 118

第 7 節 如果您認為您的保險終止過快，如何要求我們繼續承保某些醫療服務 120

第 7.1 節 *本節僅涉及三項服務：*居家護理、專業護理機構護理和綜合門診康復機構 (CORF) 服務 120

第 7.2 節 您的保險即將終止時，我們將提前通知您 121

第 7.3 節 步驟說明：如何提出第 1 級上訴，要求我們的計劃延長護理承保 121

第 7.4 節 步驟說明：如何提出第 2 級上訴，要求我們的計劃延長護理承保 123

第 7.5 節 錯過提出第 1 級上訴的截止時間該如何處理？ 124

第 8 節 將您的上訴升級至第 3 級及以上 126

第 8.1 節 醫療服務上訴的第 3、4 及 5 級上訴 126

提出投訴 128

第 9 節 如何就護理品質、等待時間、顧客服務或其他事宜提出 投訴 128

第 9.1 節 投訴程序處理哪些類型的問題？ 128

第 9.2 節 「提出投訴」的正式名稱為「提出申訴」 130

第 9.3 節 步驟說明：提出投訴 130

第 9.4 節 您也可向品質改進機構提出護理品質方面的投訴 131

第 9.5 節 您亦可將您的投訴告知 Medicare 131

*[Plans should ensure that the text or section heading immediately preceding each “Legal Terms” box is kept on the same page as the box.]*

背景

### 第 1 節 簡介

#### 第 1.1 節 遇到問題或疑慮該如何處理

本章列述了處理問題及疑慮的兩種程序：

* 就某些問題而言，您需採用**承保範圍裁決和上訴程序**。
* 就其他問題而言，您需採用**提出投訴的程序**。

這兩種程序已獲 Medicare 批准。為保證公平並即時處理您的問題，每一程序配有一套規則、手續及截止期限，您與我們均須遵守。

您採用何種程序？這取決於您遇到的問題類型。第 3 節內的指引有助於您確定應採用的正確程序。

#### 第 1.2 節 關於法律術語

本章中所列的某些規則、程序及各類截止期限存在若干技術性法律術語。許多術語對於大多數人而言較為陌生且難以理解。

為使文字通俗易懂，本章在闡述法律規則及程序時採用更通俗的辭彙取代若干法律術語。例如，本章通常使用「提出投訴」而非「提出申訴」，使用「承保範圍裁決」而非「機構裁決」以及使用「獨立審核機構」而非「獨立審核實體」。本章中也儘量減少了縮寫詞的使用。

然而，瞭解描述您所處情形的正確法律術語可能對您有所幫助，甚至至關重要。處理問題和針對所處情形尋求適當的幫助或資訊時，瞭解應使用的正確法律術語將有助於您更清晰和準確地表達。為幫助您瞭解應使用的術語，我們在提供處理特殊情形的詳細資訊時會對法律術語加以闡述。

### 第 2 節 您可向與我們無關的政府機構求助

#### 第 2.1 節 從何處獲取詳細資訊和個性化協助

有時，您可能會弄不清如何開始或完成問題處理程序。在您感覺不適或身體疲乏時，尤為如此。而在其他時候您可能不知道下一步該怎麼辦。

##### 向獨立政府機構求助

我們可隨時向您提供協助。但在某些情況下，您也可能希望獲得某位與我們無關人士的幫助或指引。您可隨時聯絡您的**州健康保險援助計劃 (SHIP)**。該政府計劃在各州均設有若干名訓練有素的顧問。該計劃與我們的計劃、任何保險公司或保健計劃均無關。該計劃的顧問可幫助您瞭解您在處理問題時應採取的程序。他們也能回覆您提出的問題、給予您更多資訊並提供有關處理方法的指引。

SHIP 顧問的服務是免費的。*[Plans providing SHIP contact information in an exhibit may revise the following sentence to direct members to it.]* 電話號碼列於本手冊的第 2 章第 3 節。

##### 您也可從 Medicare 獲得幫助和資訊

有關處理問題的更多資訊和幫助，也可聯絡 Medicare。您可透過兩種方式直接從 Medicare 獲取資訊：

* 您可致電 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)（全天候服務）。聽障和語障人士可致電 1-877-486-2048。
* 您可瀏覽 Medicare 網站 ([https://www.medicare.gov](https://www.medicare.gov/))。

### 第 3 節 如需解決問題，應採取何種程序？

#### 第 3.1 節 是否應採取承保範圍裁決和上訴程序？或採取投訴程序？

如有問題或疑慮，您只需細閱本章中適用於您所處情形的部分。下述指引將對您有所  
幫助。

如要確定本章的哪部分內容將幫助您解決問題或疑慮，**請參見以下內容**

##### 您的問題或疑慮是否與您的福利或保險有關？

（這包括有關特定醫療護理或處方藥是否獲承保、承保的方式等問題，以及與醫療護理或處方藥付款有關的問題。）

**是的。**我的問題與福利或保險有關。

請查閱本章的下一節，**第 4 節「承保範圍裁決和上訴基準指引」。**

**不是。**我的問題與福利或承保範圍無關。

向前跳至本章結束部分的**第 9 節**：**「如何對護理品質、等待時間、顧客服務或其他事宜提出投訴」**。

承保範圍裁決和上訴

### 第 4 節 承保範圍裁決和上訴基準指引

#### 第 4.1 節 要求承保範圍裁決和提出上訴：總體情況介紹

承保範圍決定和上訴的程序處理與您的醫療服務福利及保險有關的問題，包括與付款有關的問題。您可利用該程序處理諸如某服務或藥品是否獲承保以及承保方式等事宜。

##### 要求承保範圍裁決

承保範圍裁決是指我們針對您的福利和承保範圍，或我們就您的醫療服務支付的金額所作出的裁決。例如，您的計劃網絡內醫生在您從其處獲取醫療護理時或您的網絡內醫生將您轉診至專科醫生時作出（有利的）承保範圍裁決。如果您的醫生不確定我們是否會承保某特定醫療服務或拒絕提供您認為所需的醫療護理時，您或您的醫生也可聯絡我們，要求進行承保範圍裁決。換句話說，如需在獲得某項醫療服務之前瞭解我們對此是否承保，您可要求我們為您作出承保範圍裁決。

我們就為您承保的藥物以及支付的費用作出承保範圍裁決。在某些情況下，我們可能決定不承保某服務，或就您而言，Medicare 不再承保這些服務或藥品。如果您不同意該項承保範圍裁決，可提出上訴。

##### 提出上訴

如果我們作出一項承保範圍裁決，而您對此並不滿意，可就該決定「上訴」。上訴是指要求我們審核並更改我們已作出的承保範圍裁決的正式方式。

您首次對裁決提出的上訴稱為第 1 級上訴。在這一級上訴時，我們將審核已作出的承保範圍裁決，以核查我們是否恰當遵循所有規則行事。您的上訴不是由作出原始不利裁決的審核員處理。我們完成審核後，將告訴您我們的決定。在某些情況下，您可以申請加急或「快速承保範圍裁決」或對承保範圍裁決快速上訴，我們將在後文討論這些情況。

如果我們完全或部分拒絕您的第 1 級上訴，您可繼續第 2 級上訴。第 2 級上訴由與我們的計劃無關的獨立機構處理。（在某些情況下，您的個案將自動發送至獨立機構進行第 2 級上訴。如果發生此情況，我們將會通知您。在其他情況下，您需要求進行第 2 級上訴。）如果仍不滿第 2 級上訴作出的裁決，還可繼續提出其他級別的上訴。

#### 第 4.2 節 欲要求承保範圍裁決或提出上訴時，該如何尋求幫助

是否需要幫助？以下是一些您在決定要求任何類別的承保範圍裁決或對決定提出上訴時，可能希望採取的途徑：

* 您**可致電會員服務部聯絡我們**（電話號碼印在本手冊封底）。
* **如要向與我們的計劃無關的獨立機構尋求免費幫助**，請聯絡您的州健康保險援助計劃（請參見本章第 2 節）。
* **您的醫生可代表您提出請求。**您的醫生可代表您就醫療護理提出承保範圍裁決或第 1 級上訴。如果您的上訴在第 1 級被拒絕，則該上訴將會自動轉交至第 2 級。  
  要在第 2 級後要求任何上訴，您的醫生必須獲委任為您的代表。
* **您可要求某人士代表您行事。**如果您願意，可指定任何其他人士作為您的「代表」代您要求承保範圍裁決或提出上訴。
  + 您可能已根據州法律合法授權某人士，使其擔任您的代表。
  + 如果您希望您的朋友、親屬、醫生或其他提供者，或其他人士擔任您的代表，請致電會員服務部（電話號碼印在本手冊封底）並索取「代表委任」表格。（此表格也可在 Medicare 網站 <https://www.cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf> [*plans may also insert:* 或我們的網站 *[insert website or link to form]*] 上獲取。）此表格可給予該人士許可，  
    代您行事。表格必須經您和您希望代您行事的人士簽署。您必須向我們提交一份經簽署的表格。
* **您也有權聘請律師代您行事。**您可聯絡您的私人律師，或透過當地律師協會或其他轉介服務獲取律師姓名。如果您符合條件，某些團體也會為您提供免費法律服務。**但您並非必須聘請律師**才能要求任何類別的承保範圍裁決或針對某項決定提出上訴。

#### 第 4.3 節 本章哪一節有關於您的情況的詳細資訊？

涉及承保範圍決定和上訴的情況共有三種。由於每種情況的規則和截止期限各有不同，我們分別在不同章節詳述了不同情況：

* 本章**第 5 節**：「您的醫療護理：如何要求承保範圍裁決或提出上訴」
* 本章**第 6 節**：「如果您認為醫生過快讓您出院，如何要求我們延長住院承保」
* 本章**第 7 節**：「如果您認為您的保險終止過快，如何要求我們繼續承保某些醫療服務」（*僅適用於以下服務*：居家護理、專業護理機構護理和綜合門診康復機構 [CORF] 服務）

如果您仍不確定應採用哪一節內容，請致電會員服務部（電話號碼印在本手冊封底）。  
您也可向州健康保險援助計劃（該計劃的電話號碼在本手冊第 2 章第 3 節）等政府機構尋求幫助或資訊。

### 第 5 節 您的醫療護理：如何要求承保範圍裁決或提出上訴

"" 您是否已閱讀本章第 4 節（*承保範圍裁決和上訴「基準」指引*）？如果尚未閱讀，請在開始本節之前先閱讀該節內容。

#### 第 5.1 節 本節描述了在對於獲取醫療護理保險存有疑問或希望我們償付就您的護理應承擔的費用時，您該如何處理

本節列述了您的醫療護理和服務福利的相關資訊。這些福利在本手冊的第 4 章中說明：  
*醫療福利表（承保範圍與支付費用）*。為使文字通俗易懂，我們在本節下文中一般提述「醫療護理保險」或「醫療護理」，而非每次贅述「醫療護理或治療或服務」。

本節介紹了您處於以下任一種情況（共五種）時可以採取的行動：

1. 您未獲得您想要的某種醫療護理，而您認為此種護理屬於我們計劃的承保範圍。

2. 我們的計劃不批准您的醫生或其他醫療機構要向您提供的醫療服務，而您認為此種護理屬於我們計劃的承保範圍。

3. 您已得到醫療護理或服務，且您認為這些醫療護理或服務屬於我們的計劃承保範圍，但我們卻表示將不支付此種護理費用。

4. 您已獲得您認為應由計劃承保的醫療護理或服務，並已就此付款，且欲要求我們的計劃就該項護理向您報銷費用。

5. 您獲知您所接受的我們之前認可的某種醫療護理的承保範圍將縮小或停止，而您認為減少或停止此種護理會損害您的健康。

* 註：**如果即將終止的保險屬於住院護理、居家醫療保健、專業護理機構護理，  
  或綜合門診康復機構 (CORF) 服務保險**，您需細閱本章中的獨立小節，因為此類別的護理適用特殊規則。在此類情況下應閱讀以下章節：
  + 第 7 章第 6 節：*如果您認為醫生過快讓您出院，如何要求我們延長住院承保*。
  + 第 7 章第 7 節：*如果您認為您的保險終止過快，如何要求我們繼續承保某些醫療服務*。本節僅涉及三項服務：居家護理、專業護理機構護理和綜合門診康復機構 (CORF) 服務。
* 有關獲悉一直在接受的醫療服務將終止的*所有其他*情況，請參見本節（第 5 節），以瞭解如何處理。

##### 您處於以下哪種情形？

| 您所處的情形： | 您可處理的方式： |
| --- | --- |
| 您是否希望瞭解我們是否承保了您所需的醫療護理或服務？ | 您可要求我們為您作出承保範圍裁決。  請查閱本章的下一節，**第 5.2 節**。 |
| 我們是否已告知您，我們不會以您所希望的方式承保或支付醫療服務？ | 您可提出**上訴**。（這就意味著您要求我們重新考慮。）  向前跳至本章**第 5.3 節**。 |
| 您是否會要求我們償付您已獲得且付款的醫療護理或服務的費用？ | 您可向我們寄送賬單。  向前跳至本章**第 5.5 節**。 |

#### 第 5.2 節 步驟說明：如何要求承保範圍裁決（如何要求我們的計劃批准或提供您希望獲得的醫療護理保險）

| **法律術語** |
| --- |
| 如果承保範圍裁決涉及您的醫療護理，則稱為「**機構裁決**」。  「快速承保範圍裁決」稱為「**加急裁定**」。 |

第 1 步：要求我們的計劃就您請求的醫療護理作出承保範圍裁決。如果您的健康狀況需要快速回覆，您應要求我們作出「快速承保範圍裁決」。

如何申請承保您所需的醫療護理

* 首先，致電、寄函或傳真至我們的計劃提出申請，請求我們授權或承保您希望獲得的醫療護理。您、您的醫生或代表均可提出此請求。
* 有關我們的詳細聯絡資訊，請查閱第 2 章第 1 節，並查找 *[plans may edit section title as necessary]*「*要求就您的醫療護理作出承保範圍裁決時，如何聯絡我們*」  
  一節。

通常，我們會在標準截止期限前對您作出決定

除非我們同意採用「快速」截止期限，否則，我們均會採用「標準」截止期限，對您作出決定。**標準承保範圍裁決指我們將在收到您的請求後 14 個日曆日內給您答覆。**

* **但是**，如果您要求延長時間，或者我們需獲取可能有利於您的資訊（如來自網絡外提供者的醫療記錄），**則可再延長至多 14 個日曆日**。如果我們決定延長作出決定的時間，將書面通知您。
* 如果您認為我們*不*應延長時間，可針對我們延長時間的決定提出「快速投訴」。  
  您提出快速投訴後，我們會在 24 小時內給您答覆。（投訴程序與承保範圍裁決和上訴程序有所不同。有關提出投訴程序[包括快速投訴]的詳細資訊，請參見本章  
  第 9 節。）

如果您的健康狀況需要，可要求我們作出「快速承保範圍裁決」

* **快速承保範圍裁決是指我們將在 72 小時內答覆。**
  + **但是**，如果我們發現缺少可能有利於您的某些資訊（如來自網絡外提供者的醫療記錄），或您需獲取資訊以供我們進行審查，**則可再延長至多 14 個日曆日**。如果我們決定延長時間，將書面通知您。
  + 如果您認為我們*不*應延長時間，可針對我們延長時間的決定提出「快速投訴」。（有關提出投訴程序（包括快速投訴）的詳細資訊，請參見本章  
    第 9 節。）我們在作出決定後會儘快通知您。
* **要獲得快速承保範圍裁決，您必須滿足兩項要求︰**
  + *只有*在請求有關您尚未接受的醫療護理的承保範圍時，方可獲得快速承保範圍裁決。（如果您的請求與已接受醫療護理的付款有關，則不能獲得快速承保範圍裁決。）
  + *只有當*採用標準截止期限會*嚴重損害您的健康或傷害您的行動能力時*，方可取得快速承保範圍裁決。
* **如果您的醫生告知我們您的健康狀況需要「快速承保範圍裁決」，我們即同意對您作出快速承保範圍裁決。**
* 如果您自行要求快速承保範圍裁決（未獲得醫生支援），我們將判斷您的健康狀況是否需要我們對您作出快速承保範圍裁決。
  + 如果我們認為您的醫療狀況不符合快速承保範圍裁決的要求，我們將發函拒絕（我們將採用標準截止期限）。
  + 此信函將告知您，如果您的醫生要求快速承保範圍裁決，我們將自動作出快速承保範圍裁決。
  + 此信函也會告知您如何就我們未按您的請求作出快速承保範圍裁決，而作出標準決定一事提出「快速承保範圍投訴」。（有關提出投訴程序（包括快速投訴）的詳細資訊，請參見本章第 9 節。）

第 2 步：我們將考慮您的醫療護理保險請求，並給予答覆。

「快速」承保範圍裁決的截止期限

* 通常，我們對於快速承保範圍裁決的答覆時間為 **72 小時以內**。
  + 如上所述，我們在某些情況下可延長至多 14 個日曆日的時間。如果我們決定延長作出承保範圍裁決的時間，將書面通知您。
  + 如果您認為我們*不*應延長時間，可針對我們延長時間的決定提出「快速投訴」。您提出快速投訴後，我們會在 24 小時內給您答覆。（有關提出投訴程序（包括快速投訴）的詳細資訊，請參見本章第 9 節。）
  + 如果我們在 72 小時內未給您答覆（或如果在該期間結束時增加延長期），您有權上訴。下文第 5.3 節將介紹如何提出上訴。
* **如果我們批准您的部分或全部請求**，必須在收到您請求後的 72 小時內，批准或提供我們已同意提供的醫療護理保險。如果我們延長作出承保範圍裁決所需的時間，則將在延長期結束時批准或提供保險。
* **如果我們拒絕您的部分或全部請求**，我們將向您發出詳細的書面聲明說明拒絕的原因。

「標準」承保範圍裁決的截止期限

* 通常，我們對於標準承保範圍裁決的答覆時間為**收到您請求後的 14 個日曆日內**。
  + 某些情況下，我們可再延長至多 14 個日曆日（「延長期」）。如果我們決定延長作出承保範圍裁決的時間，將書面通知您。
  + 如果您認為我們*不*應延長時間，可針對我們延長時間的決定提出「快速投訴」。您提出快速投訴後，我們會在 24 小時內給您答覆。（有關提出投訴程序（包括快速投訴）的詳細資訊，請參見本章第 9 節。）
  + 如果我們在 14 個日曆日內未給您答覆（或如果在該期間結束時增加延長期），您有權上訴。下文第 5.3 節將介紹如何提出上訴。
* **如果我們批准您的部分或全部請求**，必須在收到您請求後的 14 個日曆日內，批准或提供我們已同意提供的保險。如果我們延長作出承保範圍裁決所需的時間，則將在延長期結束時批准或提供保險。
* **如果我們拒絕您的部分或全部請求**，我們將向您發出書面聲明說明拒絕的原因。

第 3 步：如果我們拒絕您的醫療護理保險請求，由您決定是否提出上訴。

* 如果我們拒絕您的請求，您有權提出上訴，要求我們重新考慮並（或許）更改該決定。提出上訴意味著再次嘗試獲得所需醫療護理保險。
* 如果您決定上訴，即表明您進入第 1 級上訴程序（請參見下文第 5.3 節）。

#### 第 5.3 節 步驟說明：如何提出第 1 級上訴 （如何要求審核我們的計劃作出的醫療護理承保範圍裁決）

第 1 步：您聯絡我們並提出上訴。如果您的健康狀況需要快速回覆，您必須要求「快速上訴」。

| **法律術語** |
| --- |
| 就醫療護理承保範圍裁決向計劃提出上訴稱為計劃「**重新考慮**」。 |

如何操作

* **要開始上訴，您、您的醫生或您的代表必須聯絡我們。**有關適用於任何上訴相關目的之詳細聯絡資訊，請查閱第 2 章第 1 節，並查找 *[plans may edit section title as necessary]「當您就您的醫療護理進行上訴時，如何聯絡我們」*一節。
* **如果您要求標準上訴，請提交請求，以書面形式提出標準上訴。**[*If the plan accepts oral requests for standard appeals, insert:* 您也可撥打第 2 章第 1 節 *[plans may edit section title as necessary]*（*當您就您的醫療護理進行上訴時，如何聯絡我們*）中所示的電話號碼聯絡我們要求上訴。]
  + 如果您需要您的醫生以外的人士代您就我們的決定提出上訴，您的上訴必須隨附一份授權該人士代表您的「代表委任」表格。如需獲得表格，請致電  
    會員服務部（電話號碼印在本手冊封底）並索取「代表委任」表格。  
    此表格也可在 Medicare 網站 <https://www.cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf> [*plans may also insert:* 或我們的網站 *[insert website or link to form]*] 上獲取。雖然我們可在沒有表格的情況下接受上訴請求，但是我們在未收到表格之前無法開始或完成審核。如果我們在收到您的上訴請求後 44 個日曆日內未收到該表格（這是我們就您的上訴作出決定的截止期限），您的上訴請求將被駁回。如果發生此情況，我們將向您發出書面通知，就您要求獨立審核機構對我們駁回您的上訴的決定進行審核的權利作出解釋。
* **如果您要求快速上訴，可透過書面形式或撥打**第 2 章第 1 節 *[plan may edit section title as needed]*（*當您就您的醫療護理進行上訴時，如何聯絡我們*）中所示的電話號碼，提出上訴。
* 您必須在自我們向您發出書面通知，**對您的承保範圍裁決請求作出答覆之日起 60 個日曆日內**提出上訴請求。如果您錯過此截止期限，並能提供充分理由，我們可給予您更多時間提出上訴。錯過截止期限的充分理由可能包括：您患有使您無法聯絡我們的重病或我們向您提供的有關上訴請求截止期限的資訊是錯誤或不完整的。
* **您可索取一份有關您醫療決定的資料，並添加更多資料支持您的上訴。**
  + 您有權向我們索取一份有關您上訴的資料。[*If a fee is charged, insert:* 對於複製和寄送此資料，我們可向您收取費用。]
  + 如果您願意，您與您的醫生可向我們提供其他資訊，支持您的上訴。

如果您的健康狀況需要，請要求「快速上訴」（您可透過致電我們提出請求）

| **法律術語** |
| --- |
| 「快速上訴」也稱為「**加急重新 考慮**」。 |

* 如果您就我們對您尚未接受的護理保險作出的決定提出上訴，您和/或您的醫生將需決定您是否需要「快速上訴」。
* 獲得「快速上訴」的要求及程序與獲得「快速承保範圍裁決」的要求及程序相同。如欲要求快速上訴，請遵循要求快速承保範圍裁決的指示。（相關指示載於本節  
  上文。）
* 如果您的醫生告知我們您的健康狀況需要「快速上訴」，我們將對您作出快速  
  上訴。

第 2 步：我們將考慮您的上訴，並給予答覆。

* 在審核您的上訴時，我們計劃會謹慎考慮有關您的醫療護理保險請求的全部資訊。我們將核實拒絕您的請求時是否遵守所有規則。
* 必要時，我們將收集更多資訊。我們可能會聯絡您或您的醫生以瞭解詳細資訊。

「快速」上訴的截止期限

* 如果我們採用快速截止期限，則必須在**接到您的上訴後 72 小時內**給您答覆。如果您的健康狀況需要快速回覆，我們將盡快給您答覆。
  + 但是，如果您要求延長時間，或者我們需收集可能有利於您的更多資訊，**則可再延長至多 14 個日曆日**。如果我們決定延長作出決定的時間，將書面通知您。
  + 如果我們在 72 小時內未給您答覆（或若在延長期結束時增加延長時間），我們需自動將您的請求提交至上訴程序的第 2 級，由獨立機構進行審核。  
    本節隨後將介紹此機構，並介紹上訴程序第 2 級的情況。
* **如果我們批准您的部分或全部請求**，必須在收到您上訴後的 72 小時內，批准或提供我們已同意提供的保險。
* **如果我們拒絕您的部分或全部請求**，我們將會自動將您的上訴發送至獨立審核機構進行第 2 級上訴。

「標準」上訴的截止期限

* 如果我們採用標準截止期限，且如果您的上訴是關於您尚未接受的服務的保險，我們必須在接到您的上訴後 **30 個日曆日**內給您答覆。如果您的健康狀況需要，我們將儘快作出決定。
  + 但是，如果您要求延長時間，或者我們需收集可能有利於您的更多資訊，**則可再延長至多 14 個日曆日**。如果我們決定延長作出決定的時間，將書面通知您。
  + 如果您認為我們*不*應延長時間，可針對我們延長時間的決定提出「快速投訴」。您提出快速投訴後，我們會在 24 小時內給您答覆。（有關提出投訴程序（包括快速投訴）的詳細資訊，請參見本章第 9 節。）
  + 如果我們在上述截止期限之前未給您答覆（或若在延長期結束時增加延長時間），我們需自動將您的請求提交至上訴程序的第 2 級，由獨立外部機構進行審核。本節隨後將介紹此審核機構，並介紹上訴程序第 2 級的情況。
* **如果我們批准您的部分或全部請求**，必須在收到您上訴後的 30 個日曆日內，批准或提供我們已同意提供的保險。
* **如果我們拒絕您的部分或全部請求**，我們將會自動將您的上訴發送至獨立審核機構進行第 2 級上訴。

第 3 步：如果我們的計劃部分或完全拒絕您的上訴，您的個案將*自動*發送至下一級上訴程序。

* 為確保我們在拒絕您的上訴時遵守所有規則，**我們需將您的上訴發送至「獨立審核機構」**。這樣，即表示您的上訴即將進入下一級上訴程序，即第 2 級。

#### 第 5.4 節 步驟說明：如何執行第 2 級上訴

如果我們拒絕您的第 1 級上訴，您的個案將*自動*發送至下一級上訴程序。第 2 級上訴期間，**獨立審核機構**將審核我們對第一次上訴作出的裁決。該機構將決定是否應更改我們作出的裁決。

第 1 步：獨立審核機構審核您的上訴。

| **法律術語** |
| --- |
| 「獨立審核機構」的正式名稱為「**獨立審核實體**」。有時將其稱為「**IRE**」。 |

* **獨立審核機構是 Medicare 聘請的一個外部獨立機構。**該機構與我們無關，且並非政府機構。該機構為 Medicare 選擇的一家公司，處理獨立審核機構的工作。Medicare 監督其工作。
* 我們將向該機構發送有關您的上訴的資料。該資料稱為您的「個案文件」。**您有權向我們索取一份個案文件副本。**[*If a fee is charged, insert:* 對於複製和寄送此資料，我們可向您收取費用。]
* 您有權向獨立審核機構提供其他資訊，支援您的上訴。
* 獨立審核機構的審核員將仔細查閱上訴的所有相關資訊。

如果您的第 1 級上訴為「快速」上訴，您的第 2 級上訴也將為「快速」上訴

* 如果我們計劃的第 1 級上訴為快速上訴，您將自動獲得第 2 級的快速上訴。審核機構必須在收到您的第 2 級上訴後 72 小時內給您答覆。
* 但是，如果獨立審核機構需要收集可能有利於您的更多資訊，則**可再延長至多 14 個日曆日**。

如果您的第 1 級上訴為「標準」上訴，您的第 2 級上訴也將為「標準」上訴

* 如果我們計劃的第 1 級上訴為標準上訴，您將自動獲得第 2 級的標準上訴。審核機構必須在收到您的第 2 級上訴後 **30 個日曆日內**給您答覆。
* 但是，如果獨立審核機構需要收集可能有利於您的更多資訊，則**可再延長至多 14 個日曆日**。

第 2 步：獨立審核機構給您答覆。

獨立審核機構將以書面形式告知您他們的決定，並說明原因。

* **如果審核機構批准您的部分或全部請求**，我們必須在收到審核機構的決定後 72 小時內批准醫療護理保險，或在我們收到審核機構的決定後 14 個日曆日內（標準請求），或在本計劃收到審核機構的決定後 72 小時內（加急請求）提供服務。
* **如果該機構部分或完全拒絕您的上訴**，表明他們同意我們的決定，即您的醫療護理保險的請求（或部分請求）應不予批准。（這稱為「支持裁決」，也稱為「駁回上訴」。）
* 如果獨立審核機構「支持裁決」，您有權提出第 3 級上訴。然而，要再次提出第 3 級上訴，您請求的醫療護理保險的價值必須達到某個最低金額。如果您請求的保險的價值過低，您不能再次提出上訴，這就意味著第 2 級的決定即為最終決定。您從獨立審核機構獲得的書面通知將告知您，如何確定滿足繼續上訴程序條件的金額。

第 3 步：如果您的個案符合要求，請選擇是否希望進一步上訴。

* 上訴程序中，第 2 級後仍有三個級別（共五個上訴級別）。
* 如果第 2 級上訴遭到駁回，且您符合繼續上訴的要求，則必須決定是否希望繼續  
  第 3 級，提出第三次上訴。有關如何處理的詳細資訊，請查閱第 2 級上訴後收到的書面通知。
* 第 3 級上訴由行政法官或審裁員處理。本章第 8 節將介紹上訴程序第 3、4 和 5 級的詳細資訊。

#### 第 5.5 節 如果要求我們就您已收到的醫療護理賬單向您支付我們應承擔的費用，該如何處理？

如果您想要求我們支付醫療護理的費用，請先閱讀本手冊第 5 章：*要求我們對您收到的承保醫療服務或藥物賬單支付應承擔的費用*。第 5 章描述了您可能需要求我們就某個提供者向您發出的賬單給予報銷或作出支付的一些情況。其中也介紹了應如何向我們寄送要求我們付款的書面材料。

##### 要求報銷即要求我們作出承保範圍裁決

如果您向我們寄送要求報銷的書面材料，即為要求我們作出承保範圍裁決（有關承保範圍裁決的詳細資訊，請參見本章第 4.1 節）。為作出此承保範圍裁決，我們將核查您已付款的醫療護理是否為承保服務（請參見第 4 章：*醫療福利表（承保範圍與支付費用）*）。我們也將核查您是否遵守所有使用醫療護理保險的規則（有關規則在本手冊  
第 3 章：*使用本計劃承保您的醫療服務*）。

##### 我們將批准或拒絕您的請求

* 如果您已付款的醫療護理獲承保且您遵守所有規則，我們將在接到您請求後 60 個日曆日向您寄出我們就您的醫療護理應承擔的費用付款。或者，如果您尚未就服務作出支付，我們將直接向提供者寄出付款。我們寄出付款即表明*批准*您的承保範圍裁決請求。
* 如果有關醫療護理*未*獲承保，或您*未*遵守所有規則，我們將不會寄出付款。相反，我們將向您發出一封函件，說明我們將不會就服務作出支付並詳細解釋原因。  
  （如果我們駁回您的付款請求，即表明*拒絕*您的承保範圍裁決請求）。

##### 您要求付款但我們拒絕支付時，該如何處理？

如果您不同意我們駁回您的請求的裁決，**可提出上訴**。如果您提出上訴，即表明您要求我們更改在駁回您的付款請求時所作出的承保範圍裁決。

**如欲提出此項上訴，請遵循第 5.3 節所述的上訴程序。**請查閱該節內容以瞭解各步驟指示。遵循此類指示時，請注意：

* 如果您針對費用報銷提出上訴，我們必須在收到您的上訴後 60 個日曆日內給您答覆。（如果您要求我們償付您已接受並自行作出支付的醫療護理之費用，不允許要求快速上訴。）
* 如果獨立審核機構推翻我們拒絕付款的決定，我們必須在 30 個日曆日內向您或提供者寄出您所請求的付款。如果第 2 級之後的任何一級上訴程序批准了您的上訴，我們必須在 60 個日曆日內向您或提供者寄出您所請求的付款。

### 第 6 節 如果您認為醫生過快讓您出院，如何要求我們延長住院承保

您入院時，有權獲得診斷及治療傷病需要的所有承保醫院服務。有關我們對您醫院護理的保險的詳細資訊，包括此保險的任何限制，請參見本手冊第 4 章：*醫療福利表（承保範圍與支付費用）*。

您的承保住院期間，您的醫生及醫務人員將與您一同商討您的出院日期。他們也會幫助安排您出院後需要的護理。

* 離開醫院的日期稱為**「出院日期」**。
* 您的出院日期確定後，您的醫生或醫務人員會告知您。
* 如果您認為他們過快讓您出院，可要求延長住院時間，您的請求將獲考慮。本節將介紹如何提出要求。

#### 第 6.1 節 您住院期間，將收到 Medicare 發出的書面通知，告知您的權利

您在承保住院期間，將收到一份書面通知，名為*關於您所享權利的 Medicare 重要資訊 (An Important Message from Medicare about Your Rights)*。參與 Medicare 的任何人均會在入院時收到一份該通知。醫院的相關人員（如個案工作者或護士）必須在您入院後的兩天時間內給予您通知。如果您未獲得通知，請向醫院員工索取。如果您需要幫助，請致電會員服務部（電話號碼印在本手冊封底）。您也可以隨時致電 1-800-MEDICARE   
(1-800-633-4227)。聽障和語障人士可致電 1-877-486-2048。

**1. 請仔細閱讀此通知，如不理解，請詢問。**通知將介紹您作為住院患者所享有的權利，包括：

* 您有權在住院期間及出院後，按醫生指示接受 Medicare 承保服務。這包括瞭解服務內容、付款方及獲取服務的地點。
* 您有權參與任何有關您住院的決定，並瞭解費用由誰承擔。
* 向何處報告您對醫院護理品質存有的任何疑慮。
* 如果您認為醫院過快讓您出院，您有權就您的出院決定提出上訴。

| **法律術語** |
| --- |
| Medicare 發出的書面通知告知您如何「**請求立即審核**」。請求立即審核是要求推遲出院日期，以便獲得較長醫院護理承保的正式、合法途徑。（下文第 6.2 節將介紹如何請求立即審核。） |

**2. 您必須簽署該書面通知，以表示您已收到通知並瞭解您的權利。**

* 您或代表您行事的人士必須簽署該通知。（本章第 4 節介紹了如何向他人發出書面許可，讓其擔任您的代表。）
* 簽署通知*僅*表示您已獲得有關您權利的資訊。通知並不會指定您的出院日期（您的醫生或醫務人員將告知您出院日期）。簽署通知***不*代表**您同意某出院日期。

**3. 請保留已簽署的通知**，以便在需要時隨時瞭解有關提出上訴（或報告對護理品質的疑慮）的資訊。

* 如果您在出院前兩天以上時間簽署通知，則會在計劃出院前再收到一份通知。
* 如要提前查閱該通知的副本，請隨時致電會員服務部（電話號碼印在本手冊封底）或 1-800 MEDICARE (1-800-633-4227)。聽障和語障人士可致電 1-877-486-2048。您還可以在線上查閱副本，網址：<https://www.cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BNI/HospitalDischargeAppealNotices.html>。

#### 第 6.2 節 步驟說明：如何提出第 1 級上訴更改出院日期

如果您希望我們延長對住院服務的承保，您需採用上訴程序提出請求。提出前，請先瞭解必要事項及截止期限。

* **遵循程序。**下文將介紹上訴程序前兩級的各項步驟。
* **遵守截止期限。**截止期限至關重要。請務必瞭解並遵守適用於必要事項的截止  
  期限。
* **需要時請尋求幫助。**如果存有疑問或需要幫助，請致電會員服務部（電話號碼印在本手冊封底）。您也可致電州健康保險援助計劃，該計劃是一個提供個性化援助的政府機構（請參見本章第 2 節）。

**第 1 級上訴期間，品質改進機構審核您的上訴。**該機構將核實從醫療角度而言，您的計劃出院日期是否適當。

第 1 步：聯絡您所在州的品質改進機構，要求「快速審核」您的出院日期。您必須儘快行動。

什麼是品質改進機構？

* 該機構是由聯邦政府資助的醫生及其他醫療保健專業人員組成的團體。這些專家並不屬於我們的計劃。該機構由 Medicare 出資，檢查 Medicare 受保人獲得的護理的品質並幫助改進。這包括審核 Medicare 受保人的出院日期。

如何聯絡該機構？

* 您收到的書面通知里（*關於您所享權利的 Medicare 重要資訊*）有該機構的聯絡方式。（您也可在本手冊第 2 章第 4 節中查閱您所在州的品質改進機構的名稱、地址和電話號碼。）

儘快行動：

* 如要提出上訴，必須在出院*前*聯絡品質改進機構，**不得遲於計劃出院日期**。（您的「計劃出院日期」指預定讓您離開醫院的日期。）
  + 如果您遵守此截止期限，可在等待品質改進機構對您的上訴作出決定時，  
    在*超過*出院日期的情況下繼續住院，*而無需付費*。
  + 如果您*未能*遵守此截止期限，並決定在計劃出院日期後繼續住院，*您可能須支付計劃出院日期後的所有醫院護理費用*。
* 如果您錯過就上訴聯絡品質改進機構的截止期限，則可直接向我們的計劃提出上訴。有關其他上訴方式的詳細資訊，請參見第 6.4 節。

要求「快速審核」：

* 您必須要求品質改進機構「**快速審核**」您的出院時間。要求「快速審核」指您要求該機構就上訴採用「快速」截止期限，而非標準截止期限。

| **法律術語** |
| --- |
| 「**快速審核**」也稱為「**立即審核**」或「**加急審核**」。 |

第 2 步：品質改進機構將對您的個案進行獨立審核。

審核有哪些流程？

* 品質改進機構的保健專業人員（我們將其簡稱為「審核員」）會詢問您（或您的代表）認為應延長服務保險的理由。您無須準備任何書面材料，但如願意，也可  
  準備。
* 審核員也會查看您的醫療資訊，與您的醫生交談並審核醫院及我們向其提供的  
  資訊。
* 審核員向我們通知您的上訴後的第二天中午，您也會收到書面通知，其中指定計劃出院日期，並詳細說明您的醫生、醫院及我們認為您適合於該日期出院（醫療上適當）的原因。

| **法律術語** |
| --- |
| 該書面說明稱為「**詳細出院通知**」。您可隨時致電會員服務部（電話號碼印在本手冊 封底）或撥打 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) 查看本通知的樣本。聽障和語障人士可致電 1-877-486-2048。）或者您可以在線上查閱通知範本，網址：<https://www.cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BNI/HospitalDischargeAppealNotices.html> |

第 3 步：品質改進機構會在獲得所有必需資訊後的一天時間內，對您的上訴給予答覆。

如果批准會如何？

* 如果審核機構*批准*您的上訴，**我們必須繼續提供您的承保住院服務，時間視醫療必需性而定**。
* 您必須繼續支付應承擔的費用（如自付扣除金或定額手續費，如適用）。此外，  
  您的承保醫院服務可能受到限制。（請參見本手冊第 4 章）。

如果拒絕會如何？

* 如果審核機構*拒絕*您的上訴，即表示從醫療角度看，您的計劃出院日期屬適當。  
  如果情況如此，**我們對您住院服務的承保**將在品質改進機構對您的上訴給予答覆*後*次日中午結束。
* 如果審核機構*拒絕*您的上訴且您決定住院，則對於品質改進機構給予答覆後次日中午以後的醫院護理，**您可能須支付全部**費用。

第 4 步：如果您的第 1 級上訴遭到拒絕，請決定是否希望再次提出上訴。

* 如果品質改進機構駁回您的上訴，*而*您在計劃出院日期後繼續住院，可再次提出上訴。再次提出上訴指進入上訴程序的「第 2 級」。

#### 第 6.3 節 步驟說明：如何提出第 2 級上訴更改出院日期

如果品質改進機構駁回您的上訴，*而*您在計劃出院日期後繼續住院，屆時您可提出第 2 級上訴。第 2 級上訴期間，您要求品質改進機構再次審核他們對您的第一次上訴作出的決定。如果品質改進機構駁回您的第 2 級上訴，您可能須支付您在計劃出院日期後繼續住院的全部費用。

以下為上訴程序第 2 級的步驟：

第 1 步：您再次聯絡品質改進機構，要求再次審核。

* 您必須在品質改進機構*拒絕*您的第 1 級上訴後 **60 個日曆日內**要求進行此審核。  
  只有在您於護理保險終止之日後繼續住院的情況下，方可要求進行此審核。

第 2 步：品質改進機構會第二次審核您的情況。

* 品質改進機構的審核員將再次仔細查閱您上訴的所有相關資訊。

第 3 步：品質改進機構審核員將在收到您第二次審核請求的 14 個日曆日內就您的上訴作出決定，並通知您。

如果審核機構批准：

* 對於您自第一次上訴遭品質改進機構駁回後次日中午起獲得的醫院護理，我們必須**報銷**應承擔的費用。**我們必須繼續提供住院護理保險**，**時間視醫療必需性而定。**
* 您必須繼續支付應承擔的費用，且會受到承保限制。

如果審核機構拒絕：

* 即表明同意他們對您的第 1 級上訴作出的決定，且不會更改。
* 您收到的通知將以書面形式說明，如果您希望繼續審核程序該如何。其中將向您詳細介紹如何繼續下一級上訴，此上訴由行政法官或審裁員處理。

第 4 步：如遭到拒絕，您需要決定是否繼續第 3 級上訴。

* 上訴程序中，第 2 級後仍有三個級別（共五個上訴級別）。如果審核機構駁回您的第 2 級上訴，您可選擇接受決定或繼續第 3 級，再次上訴。第 3 級上訴由行政法官或審裁員審核。
* 本章第 8 節將介紹上訴程序第 3、4 和 5 級的詳細資訊。

#### 第 6.4 節 錯過提出第 1 級上訴的截止時間該如何處理？

##### 您可向我們提出上訴

按照上文第 6.2 節所述，您必須儘快行動，聯絡品質改進機構，開始對出院問題提出第一次上訴。（「儘快」指在出院前，且不遲於您的計劃出院日期。）若您錯過聯絡該機構的截止期限，可採用另一種方式提出上訴。

如果採用其他上訴方式，*前兩級上訴會有所不同。*

##### 步驟說明：如何提出第 1 級*替代*上訴

如果您錯過聯絡品質改進機構的截止期限，可向我們提出上訴，要求「快速審核」。快速審核指採用快速截止期限，而非標準截止期限的上訴。

| **法律術語** |
| --- |
| 「快速審核」（或「快速上訴」）也稱為**「加急上訴」**。 |

第 1 步：聯絡我們要求「快速審核」。

* 有關我們的詳細聯絡資訊，請查閱第 2 章第 1 節，並查找 *[plans may edit section title as necessary]「當您就您的醫療護理進行上訴時，如何聯絡我們」一節*。
* **務必要求「快速審核」。**這表示您要求我們採用「快速」截止期限而非「標準」截止期限給予答覆。

第 2 步：我們將「快速」審核您的計劃出院日期，核實從醫療角度看是否適當。

* 在此審核期間，我們將查看所有住院相關資訊。我們將核實從醫療角度看，您的計劃出院日期是否適當。我們將核實關於您何時出院的決定是否公平，及是否遵循所有規則。
* 在此情況下，我們將使用「快速」截止期限而非標準截止期限給予您審核答覆。

第 3 步：我們將在您要求「快速審核」（「快速上訴」）後 72 小時內作出決定。

* **如果我們批准您的快速上訴**，即表示我們同意您在出院日期後仍需住院，並將繼續提供承保住院服務，時間視醫療必需性而定。這也表示，我們同意對您自我們提出承保終止之日起所接受的護理，報銷我們應承擔的費用。（您必須支付您應承擔的費用，且會受到承保限制。）
* **如果我們拒絕您的快速上訴**，即表示從醫療角度看，您的計劃出院日期屬適當。自我們提出終止承保之日起，您的住院服務保險即告終止。
  + 如果您在計劃出院日期*後*繼續住院，則**可能須支付**您在計劃出院日期後獲得的醫院護理的**全部費用**。

第 4 步：如果我們*拒絕*您的快速上訴，您的個案將*自動*發送至下一級上訴程序。

* 為確保我們在拒絕您的快速上訴時遵守所有規則，**我們需將您的上訴發送至「獨立審核機構」**。這樣，即表示您的上訴即將*自動*進入下一級上訴程序，即第 2 級。

##### 步驟說明：第 2 級*替代*上訴流程

如果我們拒絕您的第 1 級上訴，您的個案將*自動*發送至下一級上訴程序。第 2 級上訴期間，**獨立審核機構**將審核我們在拒絕您的「快速上訴」時作出的決定。該機構將決定是否應更改我們作出的裁決。

| **法律術語** |
| --- |
| 「獨立審核機構」的正式名稱為「**獨立審核實體**」。有時將其稱為「**IRE**」。 |

第 1 步：我們會自動將您的個案轉交獨立審核機構。

* 我們需在告知您我們拒絕您的第一次上訴後 24 小時內，將您的第 2 級上訴資料發送至獨立審核機構。（如果您認為我們未遵守該截止期限或其他截止期限，可提出投訴。投訴程序與上訴程序有所不同。本章第 9 節介紹了如何提出投訴。）

第 2 步：獨立審核機構會「快速審核」您的上訴。審核員會在 72 小時內給您答覆。

* **獨立審核機構是 Medicare 聘請的一個外部獨立機構。**該機構與我們的計劃無關，且並非政府機構。該機構為 Medicare 選擇的一家公司，處理獨立審核機構的工作。Medicare 監督其工作。
* 獨立審核機構的審核員將仔細查閱您就出院問題所提出上訴的所有相關資訊。
* **如果該機構*批准*您的上訴**，我們必須報銷（償付）對您自計劃出院日期起獲得的醫院護理應承擔的費用。我們也須繼續執行計劃對您的住院服務的承保，時間視醫療必需性而定。您必須繼續支付您應承擔的費用。如果存在承保限制，或會限制我們報銷的金額或延續承保服務的時間。
* **如果該機構*拒絕*您的上訴**，即表示他們與我們意見一致，認為您的計劃出院日期從醫療角度看屬適當。
  + 您從獨立審核機構收到的通知將以書面形式說明，如果您希望繼續審核程序該如何。其中將向您詳細介紹如何繼續第 3 級上訴，此上訴由行政法官或審裁員處理。

第 3 步：如果獨立審核機構駁回您的上訴，您可選擇是否希望進一步上訴。

* 上訴程序中，第 2 級後仍有三個級別（共五個上訴級別）。如果審核員拒絕您的  
  第 2 級上訴，請決定接受其決定抑或繼續第 3 級，提出第三次上訴。
* 本章第 8 節將介紹上訴程序第 3、4 和 5 級的詳細資訊。

### 第 7 節 如果您認為您的保險終止過快，如何要求我們繼續承保某些醫療服務

#### 第 7.1 節 *本節僅涉及三項服務：*居家護理、專業護理機構護理和綜合門診康復機構 (CORF) 服務

本節*僅*涉及以下類型的護理：

* 您在接受的**居家護理服務**。
* 您作為專業療養院內的患者而在接受的**專業護理機構護理**。（如要瞭解「專業護理機構」的界定，請參見第 10 章，*重要辭彙的定義*。）
* 作為 Medicare 認可的綜合門診康復機構 (CORF) 的門診患者而在接受的**康復護理**。這通常表示您在接受疾病或事故治療，或在大手術後的康復中。（有關此類機構的詳細資訊，請參見第 10 章，*重要辭彙的定義*。）

如果您正在接受上述任何類型的護理，只要診斷和治療傷病需要此護理，您就有權持續享有此類護理的承保服務。有關您的承保服務的詳細資訊，包括您應承擔的費用及任何適用的承保限制，請參見本手冊第 4 章：*醫療福利表（承保範圍與支付費用）*。

如果我們決定是時候該終止對您承保任何一種護理（共三種），我們需提前通知您。您的護理保險終止時，*我們將終止為您的護理分攤費用*。

如果您認為我們過快終止您的護理保險，**您可就我們的決定提出上訴**。本節將介紹如何要求上訴。

#### 第 7.2 節 您的保險即將終止時，我們將提前通知您

| **法律術語** |
| --- |
| 告知您處理方法時，書面通知會說明如何請求「**快速上訴**」。請求快速上訴是要求我們改變對何時終止護理作出的承保範圍裁決的正式、合法途徑。（下文第 7.3 節將介紹如何請求快速上訴。）  書面通知稱為**「Medicare 不承保通知」**。您可隨時致電會員服務處（電話號碼印在本手冊封底）或撥打 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) 獲得樣本。（聽障和語障人士可致電 1-877-486-2048。）或者在線上查閱副本，網址：<https://www.cms.gov/Medicare/Medicare-General-Information/BNI/MAEDNotices.html> |

**1.** **您將收到一份書面通知。**您將至少在我們計劃即將終止為您承保護理的兩天前收到  
通知。

* 書面通知將列明我們終止為您承保護理的日期。
* 書面通知也會說明如果您希望我們的計劃改變有關何時終止您護理的決定，並延長承保時間，該如何處理。

**2.** **您必須簽署書面通知，表示您已接收。**

* 您或代表您行事的人士必須簽署該通知。（第 4 節介紹了如何向他人發出書面許可，讓其擔任您的代表。）
* 簽署通知*僅*表示您已獲得有關您的保險何時終止的資訊。**並不表示您同意**計劃有關護理終止時間的決定。

#### 第 7.3 節 步驟說明：如何提出第 1 級上訴，要求我們的計劃延長護理承保

如果您希望我們延長護理承保，您需採用上訴程序提出請求。提出前，請先瞭解必要事項及截止期限。

* **遵循程序。**下文將介紹上訴程序前兩級的各項步驟。
* **遵守截止期限。**截止期限至關重要。請務必瞭解並遵守適用於必要事項的截止期限。還有我們計劃必須遵守的截止期限。（如果您認為我們未遵守截止期限，您可提出投訴。本章第 9 節介紹了如何提出投訴。）
* **需要時請尋求幫助。**如果存有疑問或需要幫助，請致電會員服務部（電話號碼印在本手冊封底）。您也可致電州健康保險援助計劃，該計劃是一個提供個性化援助的政府機構（請參見本章第 2 節）。

**第 1 級上訴期間，品質改進機構將審核您的上訴，並判斷是否要更改我們的計劃作出的決定。**

第 1 步：提出第 1 級上訴：聯絡您所在州的品質改進機構，要求審核。您必須儘快  
行動。

什麼是品質改進機構？

* 該機構是一個由聯邦政府資助的醫生及其他醫療護理專家組成的團體。這些專家並不屬於我們的計劃。他們會檢查 Medicare 受保人所獲護理的品質，並審核計劃對何時終止承保某種醫療護理作出的決定。

如何聯絡該機構？

* 您收到的書面通知裡有該機構的聯絡方式。（您也可在本手冊第 2 章第 4 節中查閱您所在州的品質改進機構的名稱、地址和電話號碼。）

您應提出何種要求？

* 要求該機構「快速上訴」（獨立審核），我們終止為您承保醫療服務從醫療角度看是否適當。

聯絡該機構的截止期限。

* 您必須*不遲於收到說明護理承保終止時間的書面通知後次日中午*，聯絡品質改進機構開始上訴。
* 如果您錯過就上訴聯絡品質改進機構的截止期限，則可直接向我們提出上訴。有關其他上訴方式的詳細資訊，請參見第 7.5 節。

第 2 步：品質改進機構將對您的個案進行獨立審核。

審核有哪些流程？

* 品質改進機構的保健專業人員（我們將其簡稱為「審核員」）會詢問您（或您的代表）認為應延長服務保險的理由。您無須準備任何書面材料，但如願意，也可  
  準備。
* 審核機構也會查看您的醫療資訊，與您的醫生交談並審核我們的計劃向其提供的  
  資訊。
* 審核員通知我們有關您的上訴結果的當日結束時，您也會收到我們發出的書面通知，詳細說明終止您的服務承保的原因。

| **法律術語** |
| --- |
| 該通知說明稱為「**不承保之詳細說明**」。 |

第 3 步：審核員會在獲得所有必需資訊後的一天時間內，告知您他們的決定。

如果審核員批准您的上訴會如何？

* 如果審核員*批准*您的上訴，**我們必須繼續提供您的承保服務，時間視醫療必需性而定**。
* 您必須繼續支付應承擔的費用（如自付扣除金或定額手續費，如適用）。此外，  
  您的承保服務可能受到限制（請參見本手冊第 4 章）。

如果審核員拒絕您的上訴會如何？

* 如果審核員*拒絕*您的上訴，**您的保險將於我們之前通知的日期終止**。我們將於通知所列之日終止支付就此護理應承擔的費用。
* 如果您決定在保險終止之日*後*繼續接受居家護理、專業護理機構護理或綜合門診康復機構 (CORF) 服務，**則須自行承擔全部護理費用**。

第 4 步：如果您的第 1 級上訴遭到拒絕，請決定是否希望再次提出上訴。

* 您提出的第一次上訴是上訴程序的「第 1 級」。如果審核員*拒絕*您的第 1 級上訴，且您選擇在護理保險終止後繼續接受護理，則可再次提出上訴。
* 再次提出上訴指進入上訴程序的「第 2 級」。

#### 第 7.4 節 步驟說明：如何提出第 2 級上訴，要求我們的計劃延長護理承保

如果品質改進機構駁回您的上訴，且您選擇在護理保險終止後繼續接受護理，可提出  
第 2 級上訴。第 2 級上訴期間，您要求品質改進機構再次審核他們對您的第一次上訴作出的決定。如果品質改進機構駁回您的第 2 級上訴，您可能須支付我們提出承保終止之日*後*的居家護理、專業護理機構護理或綜合門診康復機構 (CORF) 服務的全部費用。

以下為上訴程序第 2 級的步驟：

第 1 步：您再次聯絡品質改進機構，要求再次審核。

* 您必須在品質改進機構*拒絕*您的第 1 級上訴後 **60 天內**要求進行此審核。只有在您於護理保險終止之日後繼續接受護理的情況下，方可要求進行此審核。

第 2 步：品質改進機構會第二次審核您的情況。

* 品質改進機構的審核員將再次仔細查閱您上訴的所有相關資訊。

第 3 步：審核員將在收到您上訴請求的 14 天內就您的上訴作出決定，並通知您。

如果審核機構批准您的上訴會如何？

* 我們必須對您自我們提出承保終止之日起所接受的護理，**報銷我們應承擔的費用**。**我們必須繼續提供護理保險**，時間視醫療必需性而定。
* 您必須繼續支付您應承擔的費用，且會受到承保限制。

如果審核機構拒絕會如何？

* 即表明同意我們對您的第 1 級上訴作出的決定，且不會更改。
* 您收到的通知將以書面形式說明，如果您希望繼續審核程序該如何。其中將向您詳細介紹如何繼續下一級上訴，此上訴由行政法官或審裁員處理。

第 4 步：如遭到拒絕，您需要決定是否希望再次提出上訴。

* 第 2 級後仍有三個級別，共五個上訴級別。如果審核員駁回您的第 2 級上訴，您可選擇接受決定或繼續第 3 級，再次上訴。第 3 級上訴由行政法官或審裁員審核。
* 本章第 8 節將介紹上訴程序第 3、4 和 5 級的詳細資訊。

#### 第 7.5 節 錯過提出第 1 級上訴的截止時間該如何處理？

##### 您可向我們提出上訴

按照上文第 7.3 節所述，您必須儘快行動，聯絡品質改進機構，開始第一次上訴（最多一到兩天內）。若您錯過聯絡該機構的截止期限，可採用另一種方式提出上訴。如果採用其他上訴方式，*前兩級上訴會有所不同。*

##### 步驟說明：如何提出第 1 級*替代*上訴

| **法律術語** |
| --- |
| 「快速審核」（或「快速上訴」）也稱為**「加急上訴」**。 |

如果您錯過聯絡品質改進機構的截止期限，可向我們提出上訴，要求「快速審核」。快速審核指採用快速截止期限，而非標準截止期限的上訴。以下為第 1 級替代上訴的步驟：

第 1 步：聯絡我們要求「快速審核」。

* 有關我們的詳細聯絡資訊，請查閱第 2 章第 1 節，並查找 *[plans may edit section title as necessary]「當您就您的醫療護理進行上訴時，如何聯絡我們」一節*。
* **務必要求「快速審核」。**這表示您要求我們採用「快速」截止期限而非「標準」截止期限給予答覆。

第 2 步：我們將「快速」審核我們對何時終止您的服務承保作出的決定。

* 此審核期間，我們將再次查看有關您的個案的所有資訊。我們將核查在設定計劃終止承保您正在接受的服務的日期時是否遵守了所有規則。
* 我們將使用「快速」截止期限而非標準截止期限給予您審核答覆。

第 3 步：我們將在您要求「快速審核」（「快速上訴」）後 72 小時內作出決定。

* **如果我們批准您的快速上訴**，表示我們同意您需要更長時間的服務，並會繼續提供承保服務，時間視醫療必需性而定。這也表示，我們同意對您自我們提出承保終止之日起所接受的護理，報銷我們應承擔的費用。（您必須支付您應承擔的費用，且會受到承保限制。）
* **如果我們拒絕您的快速上訴**，您的保險將於我們之前通知的日期終止，該日期後我們不會支付任何的分攤費用。
* 如果您在我們告知保險終止之日後繼續接受居家護理、專業護理機構護理或
* 綜合門診康復機構 (CORF) 服務*，***則須自行承擔全部護理費用**。

第 4 步：如果我們*拒絕*您的快速上訴，您的個案將*自動*遞送至下一級上訴程序。

* 為確保我們在拒絕您的快速上訴時遵守所有規則，**我們需將您的上訴發送至  
  「獨立審核機構」**。這樣，即表示您的上訴即將*自動*進入下一級上訴程序，即  
  第 2 級。

##### 步驟說明：第 2 級*替代*上訴流程

| **法律術語** |
| --- |
| 「獨立審核機構」的正式名稱為「**獨立審核實體**」。有時將其稱為「**IRE**」。 |

如果我們拒絕您的第 1 級上訴，您的個案將*自動*發送至下一級上訴程序。第 2 級上訴期間，**獨立審核機構**將審核我們在拒絕您的「快速上訴」時作出的決定。該機構將決定是否應更改我們作出的裁決。

第 1 步：我們會自動將您的個案轉交獨立審核機構。

* 我們需在告知您我們拒絕您的第一次上訴後 24 小時內，將您的第 2 級上訴資料發送至獨立審核機構。（如果您認為我們未遵守該截止期限或其他截止期限，可提出投訴。投訴程序與上訴程序有所不同。本章第 9 節介紹了如何提出投訴。）

第 2 步：獨立審核機構會「快速審核」您的上訴。審核員會在 72 小時內給您答覆。

* **獨立審核機構是 Medicare 聘請的一個外部獨立機構。**該機構與我們的計劃無關，且並非政府機構。該機構為 Medicare 選擇的一家公司，處理獨立審核機構的工作。Medicare 監督其工作。
* 獨立審核機構的審核員將仔細查閱上訴的所有相關資訊。
* **如果該機構*批准*您的上訴**，我們必須對您自我們提出承保終止之日起所接受的護理，報銷（償付）我們應承擔的費用。我們也必須繼續承保護理，時間視醫療必需性而定。您必須繼續支付您應承擔的費用。如果存在承保限制，或會限制我們報銷的金額或延續承保服務的時間。
* **如果該機構*拒絕*您的上訴**，即表示同意我們的計劃對您第一次上訴所作出的決定，且不會更改。
  + 您從獨立審核機構收到的通知將以書面形式說明，如果您希望繼續審核程序該如何。其中將向您詳細介紹如何繼續第 3 級上訴。

第 3 步：如果獨立審核機構駁回您的上訴，您可選擇是否希望進一步上訴。

* 第 2 級後仍有三個級別，共五個上訴級別。如果審核員拒絕您的第 2 級上訴，您可選擇接受決定或繼續第 3 級，再次上訴。第 3 級上訴由行政法官或審裁員審核。
* 本章第 8 節將介紹上訴程序第 3、4 和 5 級的詳細資訊。

### 第 8 節 將您的上訴升級至第 3 級及以上

#### 第 8.1 節 醫療服務上訴的第 3、4 及 5 級上訴

本節適用於已提出第 1 級上訴及第 2 級上訴，但均遭到駁回的情況。

如果您上訴的事項或醫療服務價值達至某最低水準，則可繼續提出其他級別的上訴。如果價值低於最低金額，則不能進一步上訴。如果價值足夠高，您收到的第 2 級上訴回覆函件將提供聯絡人及如何要求第 3 級上訴方面的資訊。

大多數上訴情況下，後三級上訴的程序大致相同。以下為負責審核各級上訴的人士。

**第 3 級上訴** **為聯邦政府效力的法官（稱為行政法官）或審裁員**將審核您的上訴並給予答覆。

* **如果行政法官或審裁員同意您的上訴，上訴程序*可能會*也*可能不會*結束** **－** 我們將決定是否將此決定上訴至第 4 級。與第 2 級裁決（獨立審核機構）不同，我們有權對您勝訴的第 3 級裁決提出上訴。
  + 如果我們決定*不*對裁決提出上訴，則必須在接到行政法官或審裁員的裁決  
    後 60 個日曆日內為您批准或提供服務。
  + 如果我們決定對裁決提出上訴，將向您發出第 4 級上訴請求及任何隨附文件的副本。我們可等待接到第 4 級上訴裁決後，再批准或提供存在爭議的  
    服務。
* **如果行政法官或審裁員拒絕您的上訴，上訴程序*可能會*也*可能不會*結束**。
  + 如果您決定接受駁回您上訴的決定，上訴程序則告結束。
  + 如果您不願接受決定，則可繼續下一級審核程序。如果行政法官或審裁員拒絕您的上訴，您接到的通知將說明如決定繼續上訴則應如何處理。

**第 4 級上訴：** Medicare **上訴委員會**（下稱委員會）將審核您的上訴並給予答覆。上訴委員會效力於聯邦政府。

* **如果獲得批准，或委員會拒絕我們要求審核您勝訴的第 3 級上訴裁決的請求，  
  上訴程序*可能會*也*可能不會*結束 －** 我們將決定是否將該裁決上訴至第 5 級。  
  與第 2 級裁決（獨立審核機構）不同，我們有權對您勝訴的第 4 級裁決提出上訴。
  + 如果我們決定*不對*裁決提出上訴，則必須在接到委員會的裁決後 60 個日曆日內為您批准或提供服務。
  + 如果我們決定對裁決提出上訴，我們將以書面形式通知您。
* **如果遭到拒絕或委員會拒絕審核請求，上訴程序*可能會*也*可能不會*結束**。
  + 如果您決定接受駁回您上訴的決定，上訴程序則告結束。
  + 如果您不願接受決定，或可繼續下一級審核程序。如果委員會拒絕您的上訴，您收到的通知將說明相關規則是否允許您繼續上訴至第 5 級。如果規則允許您繼續上訴，書面通知也會提供聯絡人及如選擇繼續上訴該如何處理的資訊。

**第 5 級上訴** 一位**聯邦地方法院**的法官將審核您的上訴。

* 這是上訴程序的最後一步。

提出投訴

### 第 9 節 如何就護理品質、等待時間、顧客服務或其他事宜提出 投訴

"" 如果您對福利、保險或付款的相關決定存有疑問，本節並*不適用*。相反，您需採取承保範圍裁決和上訴程序。請參見本章第 4 節。

#### 第 9.1 節 投訴程序處理哪些類型的問題？

本節將介紹如何利用該程序提出投訴。投訴程序*僅*適用於若干類型的問題。這包括護理品質、等待時間及您獲得的顧客服務的相關問題。以下為投訴程序所處理的各種問題範例。

如果您有這類問題，請「提出投訴」。

| 投訴 | 範例 |
| --- | --- |
| **您的醫療護理品質** | * 您是否對所獲醫療護理品質（包括住院護理服務）感到不 滿意？ |
| **尊重您的隱私** | * 您是否認為有人未尊重您的隱私，或個人共用資訊未獲得 保密？ |
| **未受到尊重、顧客服務不佳或其他不良行為？** | * 是否有人對您無禮或不尊重？ * 您是否不滿意我們會員服務部對待您的方式？ * 您是否覺得自己被迫退出計劃？ |
| **等待時間** | * 經常很難約到醫生或等很久才能約到？ * 我們的醫生或其他醫療專業人員曾經讓您等太久？或者計劃 的會員服務部或其他職員曾讓您等太久？   + 例如在電話中、候診室或檢查室曾經等候太久。 |
| **清潔度** | * 您是否對某所診所、醫院或醫生診室的清潔度或條件感到 不滿？ |
| **我們為您提供的 資訊** | * 您是否認為我們未按規定提供通知？ * 您是否認為我們提供的書面資訊難以理解？ |
| **及時性** （這類投訴都與我們是否及時作出承保範圍裁決及處理上訴有關） | 本章第 4-8 節介紹了有關要求承保範圍裁決和提出上訴的程序。 如果您要求我們作出決定或希望提出上訴，請利用這些章節的程序，而不要使用投訴程序。  但是，如果您已要求我們作出承保範圍裁決或已提出上訴，同時，您認為我們未迅速回應您的要求，您也可就我們的緩慢行動提出 投訴。範例如下：   * 如果您已經要求我們為您提供「快速承保範圍裁決」或 「快速上訴」，而我們對您說無法做到時，您可提出投訴。 * 如果您認為我們無法在截止期限之前對您作出承保範圍裁決，或無法回應您提出的上訴，此時您可提出投訴。 * 如果我們作出的承保範圍決定經過審核，確定我們必須為您承擔或報銷部分醫療服務費用，則這些行動都應有期限規定。 如果您認為我們未遵守此類截止期限，可提出投訴。 * 如果我們未準時讓您知道我們的決定，我們需將您的個案轉交獨立審核機構。如果我們無法在要求的截止期限內做到，您可提出投訴。 |

#### 第 9.2 節 「提出投訴」的正式名稱為「提出申訴」

| **法律術語** |
| --- |
| * 本節所謂的「**投訴**」也稱為「**申訴**」。 * 「**提出投訴**」也稱為「**提出申訴**」。 * 「**採用投訴程序**」也稱為「**採用提出申訴的程序**」。 |

#### 第 9.3 節 步驟說明：提出投訴

第 1 步：請立即致電或寫信聯絡我們。

* **一般情況下，請先致電會員服務部。**如需採取任何行動，會員服務部將會告知您。*[Insert phone number, TTY, and days and hours of operation.]*
* **如果不願致電（或已致電，但並不滿意），可書面列明投訴事項後寄送給我們。**如果您進行書面投訴，我們也會以書面形式回覆您的投訴。
* *[Insert description of the procedures (including time frames) and instructions about what members need to do if they want to use the process for making a complaint. Describe expedited grievance time frames for grievances about decisions to not conduct expedited organization/coverage determinations or reconsiderations/redeterminations.]*
* **不論是致電或寫信，都應立即聯絡會員服務部。**您必須在出現希望投訴的問題後 60 個日曆日內提出投訴。

| **法律術語** |
| --- |
| 本節所謂的「**快速投訴**」也稱為「**加急申訴**」。 |

* **如果您因我們拒絕您「快速承保範圍裁決」或「快速上訴」的請求而提出投訴，我們將自動將其定為「快速」投訴。**如果提出「快速」投訴，即表示我們會在   
  **24 小時內給予答覆**。

第 2 步：我們將調查您的投訴並給予答覆。

* **如有可能，我們將立即答覆您。**如果您致電提出投訴，我們可能會在接聽來電的當時立即給予答覆。如果您的健康狀況需要快速回覆，我們會盡快答覆。
* **大多數投訴在 30 個日曆日內答覆。**如果我們需要更多資訊，且出於您的最佳利益考慮或您要求延長時間，我們可延遲 14 個日曆日（共 44 個日曆日）答覆您的投訴。如果我們決定延長時間，將書面通知您。
* **如果我們不認同**您的部分或全部投訴，或不負責您所投訴的問題，則會向您說明。我們的回覆包括給予相關答覆的理由。不論是否認同投訴，均必須回覆。

#### 第 9.4 節 您也可向品質改進機構提出護理品質方面的投訴

您可透過以上各步程序，就您所獲護理的品質向我們提出投訴。

當您對*護理品質*提出投訴時，也有兩種選擇：

* **您可向品質改進機構提出投訴。**如果您願意，可直接向該機構對您所獲護理的品質提出投訴（*不*向我們投訴）。
  + 品質改進機構是一個由聯邦政府資助的執業醫生及其他醫療護理專家團體，以核查和改進提供給 Medicare 患者的護理。
  + 如需查找您所在州的品質改進機構的名稱、地址和電話號碼，請查閱本手冊第 2 章第 4 節。如果您向該機構提出投訴，我們將與他們一同解決您的  
    投訴。
* **您也可同時向二者提出投訴。**如果您願意，您可向我們和品質改進機構對您所獲護理的品質提出投訴。

#### 第 9.5 節 您亦可將您的投訴告知 Medicare

您可直接向 Medicare 提出有關 *[insert 2019 plan name]* 的投訴。若要向 Medicare 提交投訴，請瀏覽 <https://www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx>。Medicare 會認真對待您的投訴，並且會運用這些資訊協助改進 Medicare 計劃的品質。

如果您有任何其他反饋或顧慮，或感到計劃不能解決您的問題，請致電 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)。聽障和語障人士可致電 1-877-486-2048。

第 8 章

終止計劃會員資格

## 第 8 章 終止計劃會員資格

第 1 節 簡介 134

第 1.1 節 本章主要介紹計劃會員資格終止的情況 134

第 2 節 您何時能終止計劃會員資格？ 134

第 2.1 節 您可在年度參保期期間終止您的會員資格 134

第 2.2 節 您可在 Medicare Advantage 開放參保期終止會員資格 135

第 2.3 節 在某些情況下，您可在特殊參保期期間終止您的會員資格 135

第 2.4 節 如何獲得有關何時可終止會員資格的更多資訊？ 136

第 3 節 如何終止計劃會員資格？ 136

第 3.1 節 您通常可透過參加另一項計劃終止會員資格 136

第 4 節 會員資格終止前，您必須繼續通過我們的計劃接受醫療 服務 137

第 4.1 節 會員資格終止前，您一直是我們計劃的會員 137

第 5 節 在特定情況下，*[Insert 2019 plan name]* 必須終止您的   
會員資格 138

第 5.1 節 我們何時必須終止您的計劃會員資格？ 138

第 5.2節 我們不能因任何與您的健康有關的原因要求您退出計劃 139

第 5.3 節 如果我們終止您的計劃會員資格，您有權提出投訴 139

### 第 1 節 簡介

#### 第 1.1 節 本章主要介紹計劃會員資格終止的情況

終止在 *[insert 2019 plan name]* 享有的會員資格可為**自願性**（您自己的選擇）或**非自願性**（並非您自己的選擇）：

* 您*可自願*退出我們的計劃。
  + 一年之中僅在若干時期或在特定情況下，您才可自願終止計劃會員資格。  
    第 2 節將介紹您*何時*可終止計劃會員資格。
  + 自願終止會員的程序會因您選擇的新保險類型而有所不同。第 3 節將介紹在各種情況下*如何*終止會員資格。
* 您未選擇退出，但我們需終止您的會員資格的情況較少。第 5 節將介紹我們必須終止您會員資格的情況。

如要退出我們的計劃，必須繼續透過我們的計劃接受醫療護理，直至會員資格終止。

### 第 2 節 您何時能終止計劃會員資格？

您僅可在一年的特定時期內終止您的計劃會員資格，這一時期稱為參保期。所有會員均有機會在年度參保期及 Medicare Advantage 開放參保期退出計劃。在某些情況下，您可能還符合在一年內的其他時間退出計劃的資格。

#### 第 2.1 節 您可在年度參保期期間終止您的會員資格

您*可*在**年度參保期**（也稱為「年度開放參保期」）終止會員計劃。在此期間，您應審查您的健康和藥物保險，並決定來年的保險。

* **年度參保期是什麼時候？**10 月 15 日至 12 月 7 日。
* **在年度參保期期間，您可以轉到哪些類型的計劃？**您可選擇繼續使用當前的保險或變更來年的保險。如果您決定更改為新計劃，可選擇以下任何類型的計劃：
  + 另一項 Medicare 保健計劃。（您可選擇一項承保處方藥或不承保處方藥的計劃。）
  + *附帶*單獨 Medicare 處方藥計劃的 Original Medicare。
  + *— 或 —不附帶*單獨 Medicare 處方藥計劃的 Original Medicare。
* **您的會員資格何時終止？**當您的新計劃的保險在 1 月 1 日開始時，您的會員資格將終止。

#### 第 2.2 節 您可在 Medicare Advantage 開放參保期終止會員資格

您可在 **Medicare Advantage 開放參保期**對您的健康保險作出*一項*更改。

* **Medicare Advantage 年度開放參保期是什麼時候？**每年 1 月 1 日至 3 月 31 日。
* **您可在 Medicare Advantage 年度開放參保期轉至哪些類型的計劃？**在這段時間中，您可以：
  + 轉至另一項 Medicare Advantage 計劃。（您可選擇一項承保處方藥或不承保處方藥的計劃。）
  + 退出我們的計劃，並透過 Original Medicare 獲得保險。如果您選擇在此期間轉至 Original Medicare，您必須在 3 月 31 日之前加入一項單獨的 Medicare 處方藥計劃，增加藥物保險。
* **您的會員資格何時終止？**您的會員資格將在您參與了其他 Medicare Advantage 計劃或我們收到您轉至 Original Medicare 計劃的請求後下個月第一天終止。如果您同時選擇加入某個 Medicare 處方藥計劃，您在該藥物計劃的會員資格將於其收到您的參保請求後下個月第一天開始。

#### 第 2.3 節 在某些情況下，您可在特殊參保期期間終止您的會員資格

在某些情況下，*[insert 2019 plan name]* 的會員可能有權在年內的其他時間終止其會員資格。這一時期稱為**特殊參保期**。

* **誰符合特殊參保期的資格？**如果您符合以下任意一種情況，您可能有資格在特殊參保期終止您的會員資格。以下僅為範例，如需完整清單請聯絡本計劃、致電 Medicare 或瀏覽其網站 ([https://www.medicare.gov](https://www.medicare.gov/))：
  + 通常在您已搬遷的情況下。
  + *[Revise bullet to use state-specific name, if applicable.]* 如果您享有 Medicaid。
  + 如果我們違反與您簽署的合約。
  + 如果您在養老院或長期護理 (LTC) 醫院等機構接受護理。
  + [*Plans in* *states with PACE, insert:* 如果您參與老人綜合護理計劃 (PACE)。]
* **特殊參保期是什麼時候？**這一參保期因您的情況而異。
* **您可採取哪些措施？**如要瞭解您是否符合特殊參保期的資格，請隨時致電   
  1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) 聯絡 Medicare。聽障和語障人士可致電   
  1-877-486-2048。如果您因為特殊情況而可以終止您的會員資格，您可選擇同時變更您的 Medicare 健康保險和處方藥保險。這表示您可以選擇以下任意類型的計劃：
  + 其他 Medicare 保健計劃（您可選擇一項承保處方藥或不承保處方藥的  
    計劃）；
  + *附帶*單獨 Medicare 處方藥計劃的 Original Medicare；
  + *— 或 —不附帶*單獨 Medicare 處方藥計劃的 Original Medicare。
* **您的會員資格何時終止？**您的會員資格通常將在收到您變更計劃的請求後下個月第一天終止。

#### 第 2.4 節 如何獲得有關何時可終止會員資格的更多資訊？

如果您存有任何疑問或希望詳細瞭解何時可終止會員資格：

* 您可**致電會員服務部**（電話號碼印在本手冊封底）。
* 您可在***「2019 年 Medicare 與您」***手冊中查閱資訊。
  + Medicare 的每位會員每年秋季均會收到一份「*Medicare 與您*」手冊。Medicare 的新會員會在首次註冊後一個月內收到。
  + 您也可從 Medicare 網站 ([https://www.medicare.gov](https://www.medicare.gov/)) 下載一份手冊。或者，可致電 Medicare 的下列號碼，預定一份印刷手冊。
* 您可隨時致電 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) 聯絡 **Medicare**。聽障和語障人士可致電 1-877-486-2048。

### 第 3 節 如何終止計劃會員資格？

#### 第 3.1 節 您通常可透過參加另一項計劃終止會員資格

通常，要終止您的計劃會員資格，只需在參保期參加另一項 Medicare 計劃（請參見本章第 2 節瞭解參保期）。但是，如果您希望從我們的計劃轉至*沒有* Medicare 處方藥計劃的 Original Medicare，您必須要求退出我們的計劃。以下是要求退出計劃的兩種方式：

* 您可向我們發出書面請求。如果您需要如何請求的詳細資訊，請聯絡會員服務部（電話號碼印在本手冊封底）。
* *— 或—* 您可隨時致電1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) 聯絡 Medicare。聽障和語障人士可致電 1-877-486-2048。

下表將介紹如何終止計劃會員資格。

| 如果您希望從我們的計劃 轉至： | 您應該： |
| --- | --- |
| * 另一項 Medicare 保健 計劃。 | * 參加新的 Medicare 保健計劃。   您的新計劃保險開始時，您將自動退出  *[insert 2019 plan name]*。 |
| * *附帶*單獨 Medicare  處方藥計劃的 Original Medicare。 | * 參加新的 Medicare 處方藥計劃。   您的新計劃保險開始時，您將自動退出  *[insert 2019 plan name]*。 |
| * *不附帶*單獨 Medicare  處方藥計劃的 Original Medicare。 | * **向我們寄送書面退保請求。**如果您需要如何請求的 詳細資訊，請聯絡會員服務部（電話號碼印在本手冊封底）。 * 您可隨時致電 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)  聯絡 **Medicare**，要求退保。聽障和語障人士可致電  1-877-486-2048。 * 您的 Original Medicare 保險開始時，您將退出  *[insert 2019 plan name]*。 |

### 第 4 節 會員資格終止前，您必須繼續通過我們的計劃接受醫療 服務

#### 第 4.1 節 會員資格終止前，您一直是我們計劃的會員

如果您退出 *[insert 2019 plan name]*，可能需要等待一段時間會員資格才能終止，新的 Medicare 保險才能生效。（請參見第 2 節，瞭解新保險開始的時間。）在此期間，您必須繼續透過我們的計劃接受醫療護理。

* **如果您在會員資格終止之日住院，我們的計劃通常會為您提供承保，直至您出院**（即便您在新健康保險開始後出院）**。**

### 第 5 節 在特定情況下，*[Insert 2019 plan name]* 必須終止您的 會員資格

#### 第 5.1 節 我們何時必須終止您的計劃會員資格？

**如發生以下任何情況，*[Insert 2019 plan name]* 必須終止您的計劃會員資格：**

* 不再擁有 Medicare A 部分和 B 部分。
* 如果您離開我們的服務區域。
* 如果您離開我們的服務區域超過六個月。*[Plans with visitor / traveler benefits should revise this bullet to indicate when members must be disenrolled from the plan*.*]*
  + 如果您遷移或進行長途旅行，需致電會員服務部，確定遷移或旅行目的地是否在我們的計劃區域內。（會員服務部電話號碼印在本手冊封底。）
  + [*Plans with visitor / traveler benefits, insert:* 如需關於在離開服務區域時透過我們計劃的觀光者/遊客福利取得護理的資訊，請查閱第 4 章第 2.3 節。]
  + [*Plans with grandfathered members who were outside of area prior to January 1999, insert:* 如果您從 1999 年 1 月以前至今一直是我們計劃的會員，*且*您在 1999 年 1 月之前居住在我們的服務區域之外，只要您從 1999 年 1 月以前至今未搬遷，您仍具備資格。] 但是，如果您搬遷，且搬遷至位於我們服務地區以外的其他地點，則您將退出我們的計劃。]
* 您被捕入獄。
* 您不是美國公民或在美國非法居留。
* *[Omit if not applicable]* 您在參加我們的計劃時故意提供錯誤資訊，而該資訊影響您參加計劃的資格。（除非事先獲得 Medicare 許可，否則我們不能因此讓您退出  
  計劃。）
* *[Omit bullet if not applicable]* 您的行為持續干擾及阻礙我們為您與計劃其他會員  
  提供醫療護理。（除非事先獲得 Medicare 許可，否則我們不能因此讓您退出  
  計劃。）
* *[Omit bullet and sub-bullet if not applicable]* 您讓其他人使用您的會員卡獲得醫療  
  護理。（除非事先獲得 Medicare 許可，否則我們不能因此讓您退出計劃。）
  + 如果我們因此終止您的會員資格，Medicare 可能會讓監察長調查您的  
    個案。
* *[Omit bullet and sub-bullet if not applicable. Plans with different disenrollment policies for dual eligible members who do not pay plan premiums must edit these bullets as necessary to reflect their policies. Plans with different disenrollment policies must be very clear as to which population is excluded from the policy to disenroll for failure to pay plan premiums.]* 您未支付計劃保費達 *[insert length of grace period, which cannot be less than two calendar months]* 個月。
  + 終止您的會員資格之前，我們必須以書面形式通知您，您有 *[insert length of grace period, which cannot be less than two calendar months]* 個月的寬限期來支付計劃保費。

##### 如何獲得詳細資訊？

如果您存有任何疑問或希望詳細瞭解我們何時可終止您的會員資格：

* 您可致電**會員服務部**瞭解詳細資訊（電話號碼印在本手冊封底）。

#### 第 5.2節 我們不能因任何與您的健康有關的原因要求您退出計劃

*[Insert 2019 plan name]* 不能因任何與您的健康有關的原因要求您退出計劃。

##### 如果發生此情況，該怎麼辦？

如果您認為被要求退出我們的計劃是出於健康相關原因，應致電 1-800-MEDICARE   
(1-800-633-4227)聯絡 Medicare。聽障和語障人士可致電 1-877-486-2048。您可以隨時撥打這個電話。

#### 第 5.3 節 如果我們終止您的計劃會員資格，您有權提出投訴

如果我們終止您的計劃會員資格，必須書面告知您終止會員資格的原因。我們也必須說明如何對我們終止您會員資格的決定提出申訴或投訴。您也可查閱第 7 章第 9 節瞭解如何提出投訴。

第 9 章

法律通知

## 第 9 章 法律通知

第 1 節 有關管轄法律的通知 142

第 2 節 有關非歧視的通知 142

第 3 節 有關以 Medicare 作為次要付費者的代位求償權通知 142

*[****Note:*** *You may include other legal notices, such as a notice of member non-liability, a notice about third-party liability or a nondiscrimination notice under Section 1557 of the Affordable Care Act. These notices may only be added if they conform to Medicare laws and regulations.]*

### 第 1 節 有關管轄法律的通知

許多法律均適用於本「*承保範圍說明書*」，且由於法律規定，可能存在若干其他適用條文。即便相關法律並未納入本文件或未在本文件中說明，這也會影響您的權利和責任。  
適用於本文件的主要法律是《社會保障法》第十八條以及 Medicare 與 Medicaid 服務中心 (CMS) 根據《社會保障法》制定的法規。此外，其他聯邦法律可能適用，且在特定情況下，也可能包括您所居住州的法律。

### 第 2 節 有關非歧視的通知

*[Plans may add language describing additional categories covered under state human rights laws.]* 我們不會因種族、族群、原國籍、膚色、宗教、性別、性別認同、年齡、精神或身體殘疾、健康狀況、索賠經歷、病史、基因資訊、可保性證明或地理位置而歧視任何人。所有提供 Medicare Advantage 計劃的機構，如我們的計劃，必須遵守有關反對歧視的聯邦法律，包括 1964 年《民權法》第六條、1973 年《康復法》、1975 年《年齡歧視法》、《美國殘疾人法》、《平價醫療法案》第 1557 條、適用於聯邦資助機構的所有其他法律及因任何其他原因適用的任何其他法律與規則。

### 第 3 節 有關以 Medicare 作為次要付費者的代位求償權通知

我們有權利和責任為那些並非以 Medicare 作為主要付費者的承保 Medicare 服務收款。根據 CMS 法規 42 CFR 的第 422.108 和 423.462 節，*[insert 2019 plan name]* 作為 Medicare Advantage 組織，將行使部長依據 42 CFR 第 411 部分子部分 B 至 D 中的 CMS 法規所行使的相同追償權，而且本節中設立的法規取代任何州法律。

*[****Note:*** *You may include other legal notices, such as a notice of member non-liability, a notice about third-party liability or a nondiscrimination notice under Section 1557 of the Affordable Care Act. These notices may only be added if they conform to Medicare laws and regulations.]*

第 10 章

重要辭彙的定義

## 第 10 章 重要辭彙的定義

*[Plans should insert definitions as appropriate to the plan type described in the EOC.You may insert definitions not included in this model and exclude model definitions not applicable to your plan, or to your contractual obligations with CMS or enrolled Medicare beneficiaries.]*

*[If allowable revisions to terminology (e.g., changing “Member Services” to “Customer Service”) affect glossary terms, plans should re-label the term and alphabetize it within the glossary.]*

*[If you use any of the following terms in your EOC, you must add a definition of the term to the first section where you use it and here in Chapter 10 with a reference from the section where you use it: IPA, network, PHO, plan medical group, Point of Service.]*

[*Include if applicable:* **可選項補充福利** － 可以額外保費購買且未包括在您的福利待遇內的非 Medicare 承保福利。如果您選擇享有可選項補充福利，您可能必須支付額外保費。您必須自願選擇可選項補充福利方可獲取這些福利。]

[*Insert cost plan definition only if you are a Medicare Cost Plan or there is one in your service area：***Medicare Cost Plan** － 一項由健康維護組織 (HMO) 或競爭醫療計劃 (CMP) 根據法案第 1876(h) 條下的費用報銷合約經營的計劃。]

[*Insert PACE plan definition only if there is a PACE plan in your state:* **PACE 計劃** － PACE（老人綜合護理計劃）計劃包括為身體虛弱人士提供的醫療、社會和長期護理 (LTC) 服務，幫助人們在獲得所需的高品質護理的同時，盡可能長久地在其社區內獨立生活（而非住入療養院）。加入 PACE 計劃的人士可透過計劃獲得 Medicare 和 Medicaid 福利。]

*[Plans that do not use PCPs, omit]* **主治** [*insert as appropriate:* **醫師** *OR* **醫生**] **(PCP)** － 您的主治醫生是您針對大多數健康問題首先求診的醫生或其他提供者。他或她會確保您獲得保持健康所需的護理。他或她也可與其他醫生和醫療服務提供者討論您的護理情況，並將您轉診至上述醫生和醫療服務提供者。在許多 Medicare 保健計劃中，您到任何其他醫療服務提供者處就診之前，必須到您的主治醫生處就診。請參見第 3 章第 2.1 節瞭解關於主治 [*insert as appropriate:* 醫師 *OR* 醫生] 的資訊。

**「Medigap」（Medicare 補充保險）政策** － 由私營保險公司銷售，用於填補 Original Medicare「缺口」的 Medicare 補充保險。Medigap 政策僅適用於 Original Medicare。（Medicare Advantage 計劃並非 Medigap 政策。）

**C 部分** －請參見「Medicare Advantage (MA) 計劃」。

**D 部分** － 自願性 Medicare 處方藥福利計劃。（為方便提述，我們將該處方藥福利計劃稱為 D 部分。）

**Medicaid（或醫療補助）**－ 一項聯邦與州的聯合計劃，旨在幫助某些收入及資源有限的人士支付醫療費用。Medicaid 計劃因州而異，但如果您同時符合 Medicare 和 Medicaid   
資格，便可獲承保大多數醫療保健費用。有關如何聯絡您所在州的 Medicaid 的資訊，  
請參見第 2 章第 6 節。

**Medicare** － 適用於 65 歲或以上人士、部分 65 歲以下特定殘障人士及患有末期腎病的人士（一般指患有永久性腎衰竭，須進行透析或腎臟移植的人士）的聯邦健康保險計劃。  
享有 Medicare 的人士可透過 Original Medicare [*insert only if there is a cost plan in your service area:* Medicare Cost Plan,] [*insert only if there is a PACE plan in your state:* PACE 計劃] 或 Medicare Advantage 計劃獲得其 Medicare 健康保險。

**Medicare Advantage (MA) 計劃** － 有時稱為 Medicare C 部分，由一間與 Medicare 簽約的私營公司提供的計劃，為您提供所有 Medicare A 部分和 B 部分福利。Medicare Advantage 計劃可為 HMO、PPO、私人按服務收費 (PFFS) 計劃或 Medicare 醫療儲蓄帳戶 (MSA) 計劃。您參與 Medicare Advantage 計劃後，Medicare 服務會透過計劃而獲承保，且在 Original Medicare 下無需支付費用。在大多數情況下，Medicare Advantage 計劃也提供 Medicare D 部分（處方藥保險）。這些計劃也稱為**附帶處方藥保險的 Medicare Advantage 計劃**。擁有 Medicare A 部分和 B 部分的人士均可參與其所在地區提供的任何 Medicare 保健計劃，患有晚期腎病的人士除外（除非有特定例外情況）。

**Medicare Advantage 開放參保期** －每年允許 Medicare Advantage 計劃的會員撤銷其計劃參保並轉至 Original Medicare 或更改 D 部分藥物的固定時間。開放參保期為 2019 年 1 月 1 日至 3 月 31 日。

**Medicare 承保的服務** － Medicare A 部分和 B 部分承保的服務。所有 Medicare 醫療保健計劃，包括我們的計劃，必須承保 Medicare A 部分和 B 部分所承保的所有服務。

**Medicare 保健計劃** － Medicare 保健計劃是由與 Medicare 簽約的私營公司提供的，為參與計劃的人士提供 Medicare 保健計劃 A 部分和 B 部分福利。此術語包括所有 Medicare Advantage 計劃、Medicare 成本計劃、演示/試點計劃和老人綜合護理計劃 (PACE)。

**Medicare 處方藥保險（Medicare D 部分）**－ 幫助支付門診處方藥、疫苗、生物製劑及 Medicare A 部分或 B 部分不承保的部分用品費用的保險。

**Medicare 與 Medicaid 服務中心 (CMS)** － 管理 Medicare 的聯邦機構。第 2 章介紹了如何聯絡 CMS。

**Original Medicare**（「傳統 Medicare」或「按服務收費的 Medicare」）－ Original Medicare 由政府提供，並非 Medicare Advantage 計劃及處方藥計劃等私人健康保險計劃。在 Original Medicare 下，可透過向醫生、醫院及其他醫療服務提供者支付國會指定的費用，獲承保 Medicare 服務。您可向接受 Medicare 的任何醫生、醫院或其他醫療保健提供者求診。您必須支付自付扣除金。Medicare 支付應承擔的 Medicare 批准費用，而您支付您應承擔的費用。Original Medicare 分為兩部分：A 部分（住院保險）和 B 部分（醫療保險），在全美均有提供。

**上訴** － 上訴指您在對拒絕醫療護理服務承保請求，或支付您已獲得的服務費用的決定存有異議時，採取的措施。如果您對終止您正在接受的服務的決定存有異議，也可提出上訴。例如，如果我們拒絕為您認為應能獲得的藥物、用品或服務支付費用，您可要求上訴。第 7 章介紹了上訴，包括提出上訴所涉及的程序。

**分攤費用** － 分攤費用指會員獲得服務時須支付的費用。[*Insert if plan has a premium:*（這是除本計劃月繳保費之外的費用。）]分攤費用包括以下三種付款的任意組合：(1) 計劃在承保服務前徵收的任何自付扣除金；(2) 計劃要求在獲得特定服務時支付的任何固定「定額手續費」；或 (3) 計劃要求在獲得特定服務時支付的任何「共同保險」，即服務總費用的百分比。

**申訴** － 您對我們提出的一種投訴，包括有關護理品質的投訴。該類型的投訴不涉及承保或付款爭議。

**共同保險** － [*insert if applicable:*在您支付任何自付扣除金後]，可能需要您就服務支付應承擔費用的金額。共同保險通常是一個百分比（例如 20%）。

**合併最高自付費用金額** － 這是指您在一年內將為從網絡內（首選）提供者和網絡外（非首選）提供者處獲取的所有 [*insert if applicable:* A 部分和 B 部分] 服務支付的最高費用。[*Plans with service category MOOPs insert:* 除了承保[*insert if applicable:* A 部分和 B 部分] 醫療服務的最高自付費用金額之外，您還有某些類型服務的最高自付費用金額。] 請參見第 4 章第 1.*[insert subsection number]* 節瞭解最高自付費用金額的資訊。

**年度參保期** －每年秋季允許會員變更其保健或藥物計劃或轉至 Original Medicare 的固定時間。年度參保期為 10 月 15 日至 12 月 7 日。

**有信譽度的處方藥保險** － 預計須支付的保險通常至少相當於 Medicare 標準處方藥保險的處方藥保險（例如僱主或團體提供）。符合 Medicare 資格時擁有此類保險的人士，如果決定稍後參加 Medicare 處方藥保險，一般可保留該保險，而無需支付罰金。

**自付扣除金** － 在計劃開始支付其所分擔您承保醫療護理的費用前，您必須支付的金額。

**自付費用** － 請參見上文「分攤費用」定義。會員支付所接受服務一部分費用的分攤費用要求也稱為會員「自付」要求。

**低收入補貼 (LIS)** － 請參見「額外補助」。

**住院** －當您被正式批准如願接受專業醫療服務時住院。即使您在醫院過夜，您可能仍會被視為「門診患者」。

**投訴** －「提出投訴」的正式名稱為「提出申訴」。投訴程序*僅*適用於若干類型的問題。這包括護理品質、等待時間及您獲得的顧客服務的相關問題。有關「申訴」的詳情，亦請參見此定義列表。

**事先授權** － 獲得承保服務的事先批准。*[Edit or delete as necessary to make the definition applicable to your plan.]* 在網絡的 PPO 部分，有些網絡內醫療服務僅在您的醫生或其他網絡內提供者取得我們計劃的「事先授權」時才有承保。在 PPO 計劃中，獲取網絡外服務無需事先授權。然而，在從網絡外提供者處獲取服務之前，您可諮詢本計劃，以確認計劃是否承保該服務及您需承擔的分攤費用。第 4 章福利表中列有需獲得事先授權的承保服務。只有在您的醫生或其他網絡內提供者取得我們的「事先授權」時，某些藥物才能獲得承保。處方藥一覽表中標有需獲得事先授權的承保服務。

**受益期** － *[Modify definition as needed if plan uses benefit periods for SNF stays but not for inpatient hospital stays.]* [*insert if applicable:* 我們的計劃及] Original Medicare 衡量您使用醫院和專業護理機構 (SNF) 服務的方式。*[Plans that offer a more generous benefit period, revise the following sentences to reflect the plan’s benefit period.]*受益期從您住進醫院或專業護理機構的那天開始算起。受益期到您連續 60 天未接受任何住院護理（或 SNF 的專業護理）之時結束。如果您在一個受益期結束後住進醫院或專業護理機構，則會開始一個新的受益期。[*Insert if applicable:* 您必須支付每個受益期的住院自付扣除金。] 受益期的數量沒有限制。

**定額手續費** － 可能需要您就醫療服務或用品（如醫生看診、醫院門診就醫或處方藥）支付應承擔費用的金額。定額手續費是一個固定金額，而非百分比。例如，您可能要為醫生看診或配藥支付 10 或 20 美元。

**居家護理** － 居家護理可提供不需要持牌護士或治療師技能的服務，如協助個人護理（例如沐浴、如廁、穿衣或進行規定性練習）。居家護理無需護理許可，也不提供治療。

**承保服務** － 我們的計劃承保的所有醫療護理服務及用品在本 EOC 中的總稱。

**承保範圍說明書 (EOC) 及披露資訊** — 本文件連同您的參保表及任何其他附件、附則或所選的其他可選保險，這些內容均用於介紹您的保險、我們的責任、您的權利及您作為計劃會員的責任。

**服務區域** － 保健計劃接受會員（如果計劃根據居住地點限制會員資格）的地理區域。對於限制所用醫生和醫院的計劃，它還通常是指您可獲取常規（非緊急）服務的地區。如果您永久搬離計劃的服務區域，計劃可能會將您除名。

**社安補助金 (SSI)** － 社會保障局向收入與資源有限的殘障人士、盲人或 65 歲及以上的老人補助的月度福利。SSI 福利不同於社會保障福利。

**門診手術中心** － 門診手術中心是一個為無需住院但預計呆在中心的時間不超過 24 小時的患者提供門診外科服務的獨家經營實體。

**保費** － 定期支付給 Medicare、保險公司或醫療護理計劃用於健康或處方藥保險的費用。

**品質改進機構 (QIO)** － 是一個由聯邦政府資助的執業醫生及其他醫療護理專家團隊，  
以核查和改進提供給 Medicare 患者的護理。有關您所在州品質改進機構的聯絡資訊，  
請參見第 2 章第 4 節。

**急症治療服務** － 急症治療服務是為需要即時醫療護理的非緊急、未能預見的疾病、受傷或病情提供的護理。急症治療服務可能由網絡內提供者提供，或在暫時無法從網絡內提供者處獲得護理時由網絡外提供者提供。

**看護** － 看護是您不需要專業醫療護理或專業護理機構時在療養院、善終機構或其他機構中提供的護理。看護是指可由不具備專業技能或培訓的人士提供的個人護理，如協助沐浴、穿衣、就餐、上/下床或椅子、行走和使用衛生間等日常生活活動。它還可包括大多數人可自行完成的醫療相關護理，如使用滴眼液。Medicare 不會為看護付款。

**耐用醫療設備 (DME)** － 您的醫生出於醫療原因而訂購的特定醫療設備。例如助行器、輪椅、拐杖、電動床墊系統、糖尿病用品、靜脈輸液泵、語音生成設備、氧氣設備、霧化器或提供者訂購用於家庭的醫院病床。

**首次參保期** －您第一次有資格參加 Medicare 的時間，在此期間內，您可登記加入 Medicare A 部分和 B 部分。例如，如果您年滿 65 歲時有資格參加 Medicare，您的首次參保期為 7 個月，從您年滿 65 歲當月的前 3 個月開始計算（包括您年滿 65 歲的當月），  
直至年滿 65 歲當月的後 3 個月。

**首選提供者組織 (PPO) 計劃** － 首選提供者組織計劃是一項擁有簽約提供者網絡的 Medicare Advantage 計劃，簽約的提供者同意依指定費用為計劃會員提供治療。PPO 計劃必須包含所有計劃福利，無論這些福利是從網絡內或是網絡外提供者處獲得。計劃福利是從網絡外提供者處獲得時，會員分攤費用通常較高。PPO 計劃對您從網絡內（首選）提供者處獲得服務的自付費用具有年度限制，而對從網絡內（首選）和網絡外（非首選）提供者處獲得服務的總合併自付費用具有更高限制。

**差額費用** － 提供者（如醫生或醫院）為患者開出的賬單超出了計劃允許的分攤費用。  
作為 *[insert 2019 plan name]* 的會員，您獲取我們的計劃所承保的服務時，只須支付計劃的分攤費用。我們不允許提供者收取差額費用，或以其他方式向您收取超出計劃所載的應付分攤費用的款項。

**特殊參保期** －允許會員變更其健康或藥物計劃或轉回 Original Medicare 的固定時間。  
您可能適合特殊參保期的情況包括：如果您搬遷至我們計劃服務地區以外的地點、如果您住入療養院或如果我們違反了與您簽訂的合約。

**特殊需求計劃** － 一項特殊類型的 Medicare Advantage 計劃，為特定人群提供更有針對性的健康護理，如同時擁有 Medicare 和 Medicaid 計劃的人士、居住在療養院的人士或患有某些慢性病的人士。

**退出**或**退保** － 終止計劃會員資格的程序。退保可為自願（自己選擇）或非自願（並非自己選擇）。

**假體和矯具** － 這些是您的醫生或其他醫療保健提供者要求您使用的醫療器械。承保項目包括但不限於手臂、後背和頸部的支架；假肢；義眼；以及更換內部身體部位或功能所需的器械，包括造口術用品以及腸內和腸外營養治療。

**專業護理機構 (SNF) 護理** － 專業護理機構內持續、每天提供的專業護理和康復服務。  
專業護理機構護理的範例包括：僅可由註冊護士或醫生提供的物理治療或靜脈注射。

**康復服務** － 該等服務包括物理治療、語言治療和職業治療。

**善終服務** － 在世剩餘時間不超過 6 個月的會員有權選擇善終服務。我們的計劃必須為您提供您所在地理區域的善終服務清單。若您選擇善終服務並繼續支付保費，則您仍然是我們計劃的會員。您仍可以獲得我們提供的所有醫療必需的服務以及補充福利。善終服務將根據您的狀況提供特殊治療。

**會員（我們計劃的會員或「計劃會員」）**－ 享有 Medicare、有資格獲得承保服務、已參加我們的計劃且其參保經 Medicare 與 Medicaid 服務中心 (CMS) 確認的人士。

**會員服務部** －我們計劃內部的一個部門，負責解答有關會員資格、福利、申訴及上訴的問題。請參見第 2 章瞭解如何聯絡會員服務部。

**綜合門診康復機構 (CORF)** － 主要提供傷病康復服務的機構，並提供各種服務，包括物理治療、社會或心理服務、呼吸治療、職業治療、語言病理學服務及家庭環境評估服務。

**網絡內提供者** －「提供者」是醫生、其他醫療保健專業人員、醫院以及經 Medicare 及州許可或認證提供醫療保健服務的其他醫療保健機構的統稱。由於提供者 [*insert if appropriate:* 與我們的計劃簽訂協定]，以我們的付款作為全額付款，且在有些情況下，為會員協定並提供承保服務，所以我們稱之為**「網絡內提供者」**。我們向網絡內提供者付款的依據是計劃與提供者簽訂的協定，或者提供者是否同意向您提供計劃承保服務。網絡內提供者也稱為「計劃提供者」。

**網絡內最高自付費用** － 您將需就從網絡內（首選）提供者處獲得的 [*insert if applicable:*A 部分和 B 部分] 承保服務支付的最高費用。達到此限額後，您在合約年度的剩餘時間從網絡內提供者處獲取承保服務時將無須支付任何費用。但是，在您達到合併自付費用金額之前，您必須繼續支付從網絡外（非首選）提供者處獲得護理應承擔的費用。[*Plans with service category MOOPs insert:* 除了承保 [*insert if applicable:* A 部分和 B 部分] 醫療服務的最高自付費用金額之外，您還有某些類型服務的最高自付費用金額。] 請參見第 4 章  
第 1.*[insert subsection number]* 節瞭解網絡內最高自付費用金額的資訊。

**網絡外提供者或網絡外機構** － 我們並未安排其向我們計劃的會員協調安排或提供承保服務的提供者或機構。網絡外提供者並非由我們的計劃僱用、擁有或經營，或未簽訂向您提供承保服務的合約。本手冊第 3 章介紹了使用網絡外提供者或機構的有關情況。

**緊急情況** －緊急醫療情況是您或任何其他具備健康和醫學常識的謹慎外行人認為您出現急需醫療看護以防失去生命、肢體缺損或肢體功能喪失的醫療症狀。醫療症狀可以是疾病、損傷、劇痛或快速惡化的病情。

**緊急醫療護理** － 以下承保的服務：1) 由具備提供緊急服務資格的提供者提供；及 2) 屬治療、評估或穩定緊急病情需要。

**機構裁決** － 在 Medicare Advantage 計劃對是否承保事項或服務，或您須為承保事項或服務支付多少費用作出裁決時，則是作出了機構裁決。機構裁決在本手冊中稱為「承保範圍裁決」。第 7 章介紹了如何要求我們作出承保範圍決定。

**醫療必需** － 預防、診斷或治療您的病情所需且符合良好醫療實踐標準的服務、用品或  
藥品。

**額外補助** － 一項 Medicare 計劃，專門幫助收入及資源有限的人士，支付 Medicare 處方藥計劃費用（如保費、自付扣除金和共同保險）。

*[This is the back cover for the EOC.Plans may add a logo and / or photographs, as long as these elements do not make it difficult for members to find and read the plan contact information.]*

*[Insert 2019 plan name]* 會員服務部

| 方法 | 會員服務部 － 聯絡資訊 |
| --- | --- |
| **致電** | *[Insert phone number(s)]*  撥打此號碼是免費的。*[Insert days and hours of operation, including information on the use of alternative technologies.]*  會員服務部還為不說英語的人士提供免費的翻譯服務。 |
| **聽障/語障專線** | *[Insert number]*  [*Insert if plan uses a direct TTY number:* 撥打此號碼要求使用專用電話設備，並且僅面向聽力或語言有障礙的人士。]  撥打該電話是 [*insert if applicable: 不是*] 免費的。*[Insert days and hours of operation.]* |
| **傳真** | *[Optional:* *insert fax number]* |
| **寫信** | *[Insert address]*  *[****Note****: plans may add email addresses here.]* |
| **網站** | *[Insert URL]* |

[*Insert state-specific SHIP name*] [*If the SHIP’s name does not include the name of the state, add:* (*[insert state name]* SHIP)]

*[Insert state-specific SHIP name]* 是一項由聯邦政府出資為 Medicare 受保人提供本地免費健康保險諮詢的州計劃。

*[Plans with multi-state EOCs revise heading and sentence above to use “State Health Insurance Assistance Program,” omit table, and reference exhibit or EOC section with SHIP information.]*

| 方法 | 聯絡資訊 |
| --- | --- |
| **致電** | *[Insert phone number(s)]* |
| **聽障/語障專線** | *[Insert number, if available. Or delete this row.]*  [*Insert if the SHIP uses a direct TTY number:* 撥打此號碼要求使用專用電話設備，並且僅面向聽力或語言有障礙的人士。] |
| **寫信** | *[Insert address]* |
| **網站** | *[Insert URL]* |

***PRA 披露聲明****根據 1995 年的「文書削減法案」(Paperwork Reduction Act)，任何人皆無須對資訊收集作出回應，  
除非其顯示了有效的 OMB 控制號碼。此資訊收集的有效 OMB 控制號碼為 0938-1051。若您對改善本表有任何意見或建議，請致函：CMS, 7500 Security Boulevard, Attn: PRA Reports Clearance Officer, Mail Stop C4-26-05, Baltimore, Maryland 21244-1850。*