

## 手冊插入內容，其中包括對服務授權、行動、上訴和投訴的更改

您擁有 Medicare，並從 Medicaid 獲得援助。本章中的資訊涵蓋了您對於您的所有 Medicare 和您的大多數 Medicaid 福利的權利。在大多數情況下，您將不會針對您的 Medicare 福利和您的 Medicaid 福利各自使用不同的流程。您通常將針對這兩種福利使用同一種流程。這有時被稱為「綜合流程」，因為其中整合了 Medicare 和 Medicaid 流程。

但是，對於您的某些 Medicaid 福利，您可能還有權執行其他外部上訴流程。請參閱第 17 頁，了解有關外部上訴流程的更多資訊。

### 第 1 節：服務授權請求（也稱為承保決定請求）

本節中的資訊適用於您的所有 Medicare 和您的大多數 Medicaid 福利。此資訊不適用於您的 Medicare D 部分處方藥福利。

當您請求批准某一項治療或服務時，這被稱為**服務授權請求（也稱為承保決定請求）**。若要獲得服務授權請求，您必須獲得對這些治療或服務的批准。您本人、您的醫生或指定代表可致電會員服務部，電話：1-800-469-6292 (TTY: 711)，服務時間為每週 7 天，每天上午 8:00 至下午 8:00。您還可將您的請求以書面形式發送到以下地址：

VillageCareMAX  
112 Charles Street,  
New York, NY 10014

我們將在特定的時間段內授權一定數量的服務。這被稱為**授權期限**。

#### 事先授權

某些承保服務需要 VillageCareMAX Medicare Total Advantage 的**事先授權**（事先批准），之後您才能獲得這些服務。您或您信任之人可以請求事先授權。以下治療和服務在您獲取前必須獲得批准：

服務	承保規定
<p><b>成人日間健康護理</b></p> <p>在住宿健康護理機構或批准的擴展地點提供護理和服務。成人日間健康護理包括以下服務：醫療、護理、食物與營養、社會服務、康復治療、牙科、製藥及其他輔助服務，以及休閒活動（是一個多樣化的、有意義的活</p>	<p>您必須從 VillageCareMAX 提供者網路獲得成人日間健康護理。您的醫生將需要向成人日間健康護理提供者提供簽字的書面醫囑。若需要，</p>

服務	承保規定
<p>動計劃方案)。成人日間健康護理中心由醫師進行醫療指導，為功能受損但卻可以外出活動的人士設立。若要符合條件，您必須要求獲得某些預防性、診斷性、治療性和康復性或緩解項目或服務。</p>	<p>VillageCareMAX 將協助您的提供者獲取醫生醫囑。</p> <p>需要 VillageCareMAX 的事先授權</p>
<p><b>Medicare 不予承保的聽覺矯正/助聽器</b></p> <p>聽覺矯正服務包括聽力檢查或測試、助聽器評估、舒適度評估以及助聽器處方或建議（若指明）。助聽器服務包括助聽器的挑選、配戴和發配，發配之後的助聽器檢查和助聽器維修。產品包括助聽器、耳模、電池、特別裝置和替換零件。</p>	<p>您必須從 VillageCareMAX 提供者網路獲取聽覺矯正/助聽器。</p> <p>可能需要 VillageCareMAX 的事先授權。</p>
<p><b>消費者導向個人援助服務</b></p> <p>這是一項自我導向計劃，會員或代表會員行事的人員（稱為指定代表）指導和管理會員的個人護理服務、家庭健康協助服務或專業護理任務。服務包括個人衛生、穿衣和餵食方面的部分或全部援助、膳食準備和家務管理方面的援助。這類援助由會員選定和指定的助手或指定代表提供。</p>	<p>您必須與和 VillageCareMAX 合作的金融中介協調您的消費者導向個人援助服務。</p> <p>需要 VillageCareMAX 的事先授權。</p>
<p><b>牙科服務</b></p> <p>預防藥、預防性和其他牙科護理、服務和供應品、常規檢查、預防治療、口腔外科、減輕嚴重健康狀況（包括可影響就業能力的健康狀況）所必需之牙齒修復和矯正用具。</p>	<p>您必須從由 HealthPlex 提供的 VillageCareMAX 牙科提供者網路獲取牙科服務。</p> <p>可能需要 VillageCareMAX 的事先授權。</p>
<p><b>Medicare 不予承保的耐用醫療設備 (DME)</b></p> <p>耐用醫療設備包括除修復或矯正用具和裝置以外、在特定病症治療中由執業醫生指定的裝置和設備。Medicaid 承保的耐用醫療設備包括沐浴坐凳、手扶桿、醫療/手術用品，以及 Medicare 在其他情況下不予承保的腸道配方等用品。</p>	<p>您必須從 VillageCareMAX 提供者網路獲取用品。您的醫生將需要向提供者提供簽字的書面醫囑。若需要，VillageCareMAX 將協助您的提供者獲取醫生醫囑。</p> <p>需要 VillageCareMAX 針對某些用品的事先授權。</p>
<p><b>家庭送餐和/或在群體環境中供餐</b></p>	<p>您必須從 VillageCareMAX 提供者網路獲得家庭送餐或集體餐服務。</p>

服務	承保規定
<p>服務包括為無法準備膳食或無法獲得膳食準備援助的個人上門送餐或在群體環境中供餐。</p>	<p>需要 VillageCareMAX 的事先授權。</p>
<p><b>Medicare 不予承保的家庭醫療保健服務</b></p> <p>Medicaid 承保的家庭醫療保健服務包括提供 Medicare 不予承保的專業服務。VillageCareMAX Medicare Total Advantage 會協調對家庭護理服務的提供，包括來自護士、社會工作者、物理治療師、職業治療師和言語治療師的護理。提供這些服務旨在幫助預防、恢復、指導和/或支持您的健康。</p>	<p>您必須從 VillageCareMAX 提供者網路獲得家庭醫療保健服務。服務是基於您的醫師批准的護理計劃，並且所有服務都會在您家中提供。</p> <p>需要 VillageCareMAX 的事先授權。</p>
<p><b>超過 Medicare 190 天終生期限的住院病人心理健康護理</b></p> <p>服務包括需要住院的心理健康護理服務。Medicaid 可承保超過 Medicare 190 天終生期限的天數的免賠額和費用。每次住院由計劃承保的天數沒有限制。每年最多為您承保 365 天（閏年為 366 天），無需支付免賠額或共付額。</p>	<p>您必須從 VillageCareMAX 提供者網路獲得住院心理健康服務。</p> <p>需要 VillageCareMAX 的事先授權。</p>
<p><b>醫療社會服務</b></p> <p>這些服務包括評估需求以及安排和提供幫助，以解決在家中維持需求的相關社會問題，這些服務由符合資格的社會工作者提供。醫療社會服務將幫助您解決與您的疾病、資產、住房或環境有關的疑慮。</p>	<p>您必須從 VillageCareMAX 提供者網路獲取醫療社會服務。</p> <p>需要 VillageCareMAX 的事先授權。</p>
<p><b>醫療手術用品/腸道餵養和用品/腸外營養和用品</b></p> <p>醫療/手術用品是指除藥物、修復或矯正用具和裝置、耐用醫療設備或矯正鞋以外、治療特定病症的醫用物品，通常為可消費、一次性使用物品，並且用於特定用途。</p>	<p>這些物品可能由 Medicare 承保。您的醫生將需要向提供者提供簽字的書面醫囑。若需要，VillageCareMAX 將協助您的提供者獲取醫生醫囑。</p> <p>需要 VillageCareMAX 的事先授權。</p>

服務	承保規定
<p><b>非急救交通服務</b></p> <p>非急救交通服務是指透過救護車、輕型救護車、出租車或專用車輛服務或公共運輸在符合會員狀況的適當水平提供的運輸，以便獲得根據 Medicaid 或 Medicare 計劃補償的必要醫療護理和服務。</p>	<p>您必須從 VillageCareMAX 提供者網路獲取非急救交通服務，並在安排交通服務前兩天致電 VillageCareMAX。</p> <p>需要 VillageCareMAX 的事先授權。</p>
<p><b>Medicare 不予承保的私人療養院護理</b></p> <p>在專業護理機構內提供的 Medicaid 承保的護理</p>	<p>您的醫生將需要向私人療養院提供簽字的書面醫囑。若需要，VillageCareMAX 將協助您的提供者獲取醫生醫囑。</p> <p>只有在您符合機構 Medicaid 的資格時，才可能對永久安置進行承保。您必須使用網路內提供者。</p> <p>需要 VillageCareMAX 的事先授權。</p>
<p><b>營養服務/諮詢</b></p> <p>服務包括評估您的身體營養需求、醫療需求和環境條件。其中包括提供營養教育和諮詢，以滿足您的治療需求以及制定營養治療計劃。</p>	<p>您必須從 VillageCareMAX 提供者網路獲取營養服務/諮詢。</p> <p>需要 VillageCareMAX 的事先授權。</p>
<p><b>驗光/眼鏡</b></p> <p>驗光包括驗光師和配鏡師提供的服務，包括眼鏡、具有醫療必要性的隱形眼鏡和聚碳酸酯鏡片、假眼（現有的或定製的）、低視力輔助服務。</p>	<p>您必須從 VillageCareMAX 提供者網路獲取驗光服務和眼鏡。</p> <p>可能需要 VillageCareMAX 的事先授權。</p>
<p><b>門診心理健康和藥物濫用</b></p> <p>在門診環境中治療心理健康和藥物濫用狀況的服務。</p>	<p>您必須從 VillageCareMAX 提供者網路獲得門診心理健康和藥物濫用服務。</p>

服務	承保規定
	<p>您可以在十二 (12) 個月內自行參考對某一網路提供者提供的每種福利的一項評估。</p> <p>只有網路外服務請求、電休克療法 (ECT) 和神經心理測試才需要事先授權。</p>
<p><b>個人護理</b></p> <p>個人護理是指在活動中提供部分或全部援助，如個人衛生、穿衣和餵食、營養和環境支持功能任務。</p>	<p>您必須從 VillageCareMAX 提供者網路獲取個人護理。您的醫生將需要向提供護理的機構提供簽字的書面醫囑。若需要，VillageCareMAX 將協助您的提供者獲取醫生醫囑。</p> <p>需要 VillageCareMAX 的事先授權。</p>
<p><b>個人緊急回應系統 (PERS)</b></p> <p>PERS 是一種電子裝置，可讓部分高風險患者在身體、精神或環境緊急狀況中取得援助。在緊急狀況下，回應中心收到訊號後，會採取適當的應對措施。</p>	<p>您必須從 VillageCareMAX 提供者網路獲取 PERS。</p> <p>需要 VillageCareMAX 的事先授權。</p>
<p><b>在家以外環境中的物理治療、職業治療、言語病理學</b></p> <p>物理治療是指由執照和註冊的物理治療師提供的康復服務，目的是最大程度地減少身體或精神殘疾，並使會員恢復到其最佳的功能水平。</p> <p>職業治療是指由執照和註冊的職業治療師提供的康復服務，目的是最大程度地減少身體或精神殘疾，並使會員恢復到其最佳的功能水平。</p> <p>言語病理學是一種康復服務，目的是最大程度地減少身體或精神殘疾，並使會員恢復到其最佳的功能水平。</p>	<p>您的醫生將需要向康復治療師提供簽字的書面醫囑。若需要，VillageCareMAX 將協助您的提供者獲取醫生醫囑。</p> <p>您可以從 VillageCareMAX 提供者網路或在該網路外獲取服務。</p> <p>需要 VillageCareMAX 的事先授權。</p>
<p><b>Medicare 不予承保的足部醫療服務</b></p> <p>足部醫療是指由足病醫生提供的服務，必須包括當會員的身體狀況因出現與足部有關的局部性疾病、受傷或症</p>	<p>您可以從 VillageCareMAX 提供者網路或在該網路外獲取足部醫療服務。</p>

服務	承保規定
<p>狀而帶來危險時提供的，或在診斷和治療糖尿病、潰瘍和傳染病等醫療護理中作為必要且不可分割的一部分提供的常規足部護理。缺乏病理狀況時，常規足部衛生護理、雞眼和老繭的治療、趾甲修剪和其他洗腳或泡腳等衛生護理不獲承保。</p>	
<p><b>私人責任護理</b></p> <p>私人責任護理是依照醫師的醫囑，由適當地獲得執照的註冊專業人士或執照實習護士（RN 或 LPN）在參保人的永久或臨時居住地提供的具有醫療必要性的服務。此類服務可能是連續的，並且可能會超出認證家庭醫療保健機構（CHHA）可提供的護理範圍。</p>	<p>您必須從 VillageCareMAX 提供者網路獲取私人責任護理服務，並需要醫生醫囑。</p> <p>需要 VillageCareMAX 的事先授權。</p>
<p><b>義肢、矯正器具及矯正鞋</b></p> <p>義肢器具和設備是指代替身體任何缺失部位的器具和設備。</p> <p>矯正器具和設備是指用於為身體虛弱或畸形的會員提供支撐，或用於限制或消除身體患病或受傷部位運動的器具和設備。</p> <p>矯正鞋包括用於矯正、調整或預防身體畸形或足踝/足部患病或受傷部位活動範圍功能障礙的鞋、鞋子改動或鞋附加物。矯正鞋也用於支撐足踝/足部的虛弱或畸形結構，或用於構成支撐物不可分割的一部分。</p>	<p>您必須從 VillageCareMAX 提供者網路獲取用品。您的醫生將需要向提供者提供簽字的書面醫囑。若需要，VillageCareMAX 將協助您的提供者獲取醫生醫囑。</p> <p>需要 VillageCareMAX 的事先授權。</p>
<p><b>呼吸療法</b></p> <p>預防性、維護和康復性氣道相關的技術和程序的執行，包括應用醫用氣體、濕氣、氣霧劑、間歇性正壓、持續人工通氣、透過吸入給藥和相關氣道管理、患者護理、患者指導以及向其他衛生人員提供諮詢。</p>	<p>您必須從 VillageCareMAX 提供者網路獲取呼吸療法。您的醫生將需要向治療師提供簽字的書面醫囑。若需要，VillageCareMAX 將協助您的提供者獲取醫生醫囑。</p> <p>需要 VillageCareMAX 的事先授權。</p>

服務	承保規定
<p><b>社會和環境支援</b></p> <p>社會和環境支援是維持會員醫療需求的服務和項目，包括以下內容：家庭維護任務、家庭主婦/家務服務、住房改善和臨時護理。</p>	<p>您必須從 VillageCareMAX 提供者網路獲得社會和環境支援。</p> <p>需要 VillageCareMAX 的事先授權。</p>
<p><b>社會日間護理</b></p> <p>社會日間護理是一項結構性計劃，在白天的任意時間在保護環境中為功能受損的個人提供社會化、監督、監測和營養服務。其他服務可能會包括個人護理維護和增強日常生活技能、交通、看護者協助以及個案協調和協助。</p>	<p>您必須從 VillageCareMAX 提供者網路獲取社會日間護理。</p> <p>需要 VillageCareMAX 的事先授權。</p>
<p><b>遠程醫療</b></p> <p>遠程醫療是指使用技術手段遠距離提供或支援承保服務中的臨床醫療保健，以減少診室內看診的需要。服務包括：會員和提供者之間的實時視頻；透過安全的電子通訊系統傳遞健康史記錄；以及使用移動裝置提供支援性服務。</p>	<p>接受遠程醫療只能支持承保的服務。</p> <p>需要 VillageCareMAX 的事先授權。</p>
<p><b>退伍軍人家庭服務</b></p> <p>如果您是長期家中護理服務的退伍軍人、退伍軍人配偶或獲頒金星勳章的父母，那麼您可以獲得退伍軍人家庭服務。</p>	<p>如果 VillageCareMAX 沒有可使用的網路內退伍軍人家庭，計劃將授權網路外服務，直至會員轉到另一項擁有網路內退伍軍人家庭的計劃。</p> <p>需要 VillageCareMAX 的事先授權。</p>

### 同步審查

您還可以請求 VillageCareMAX Medicare Total Advantage，獲得比現在更多的服務。這被稱為**同步審查**。

### 回顧性審查

有時我們會對您正在獲得的護理進行審查，以了解您是否仍需要該護理。我們也會對您已經獲得的其他治療和服務進行審查。這被稱為**回顧性審查**。如果我們執行這些審查，則我們將會告知您。

## 我們收到您的服務授權請求後會怎麼做

健康計劃有一支審核團隊，負責確保您獲得我們承諾的服務。審核團隊中包括醫生和護士。他們的工作是確保您所請求的治療或服務是醫療上所需要的，並且適合您。他們會根據公認的醫療標準檢查您的治療計劃，從而完成上述工作。

我們可決定拒絕服務授權請求或批准給予低於您所請求數量的服務。合格的醫療保健專業人員將作出這些決定。如果我們判斷您所請求的服務在醫療上不是必需的，則臨床同行審查人員將作出該決定。臨床同行審查人員可以是通常會提供您所請求的護理的醫生、護士或醫療保健專業人員。您可以請求按照特定的醫療標準（被稱為**臨床審查標準**），以用於作出有關醫療必要性的決定。

我們收到您的請求後，將按照**標準**或**快線**流程對其進行審查。如果您或您的提供者認為延期將會對您的健康造成嚴重損害，您或您的提供者可以請求快線審查。如果我們拒絕了您的快線審查請求，我們將告知您，並且將按照標準審查流程處理您的請求。在所有情況下，我們都將根據您的病症需要盡快審查您的請求，但不會遲於下文提到的日期。下方提供了有關快線流程的更多資訊。

如果我們批准或拒絕了您的請求，我們都將透過電話和書面形式告知您和您的提供者。我們也將告知您作出相關決定的理由。如果您不同意我們的決定，我們將說明您所擁有的選項。

## 標準流程

通常，除非我們已同意使用快線最終期限，否則我們會使用**標準時間範圍**來向您給出我們對於您的醫療物品或服務的請求的決定。

- 對事先授權請求的標準審查意味著，我們將在我們擁有所需的全部資訊後的 3 個工作日內（但不遲於我們收到您的請求後的 **14 個日曆日**）給您答覆。如果您的個案是**同步審查**，而您要請求對您已經獲得的服務進行更改，則我們將在我們擁有所需的全部資訊後的 1 個工作日內作出決定，但將不遲於我們收到您的請求後的 14 個日曆日便會給您答覆。
- 如果您請求更多時間，或者如果我們需要會使您受益的資訊（例如來自網路外提供者的醫療紀錄），則**我們最多可能需要額外 14 個日曆日**。如果我們決定花額外數天的時間來作出決定，則我們將會以書面形式告知您需要哪些資訊以及為什麼延期會符合您的最佳利益。我們將會在我們收到必要資訊後盡快作出決定，但不遲於我們請求提供更多資訊之日起 14 天。
- 如果您認為我們不應該花額外數天的時間，則您可以提出「**快速投訴**」。若您提出快速投訴，則我們將會在 24 小時內向您給出對您的投訴的答覆。（投訴的流程與服務授權和上訴的流程不同。如需了解有關投訴流程（包括快速投訴）的更多資訊，請參閱第 5 節：如果您想對我們的計劃提出投訴該怎麼做。）



如果我們沒有在 14 個日曆日內（或在我們花額外數天時間的情況下在該額外時間結束前）給您答覆，則您可以提出上訴。

- 如果我們同意了您的部分或全部請求，則我們將授權服務或為您提供您所請求的物品。
- 如果我們拒絕了您的部分或全部請求，則我們將向您發送一封書面通知，說明我們拒絕的原因。本章中後面的第 2 節：1 級上訴（也稱為 1 級）介紹了如何提出上訴。

## 快線流程

如果您的健康需要，請向我們請求為您提供「快速服務授權」。

- 對事先授權請求的快速審查意味著，我們將在我們擁有所需的全部資訊後的 1 個工作日內（但不遲於您向我們提出您的請求後的 **72 小時**）給您答覆。
- 如果我們發現缺少某些可能會使您受益的資訊（例如，來自網路外提供者的醫療紀錄），或者如果您需要時間將資訊提供給我們進行審查，則我們**最多**可能需要**額外 14 個日曆日**。如果我們決定花額外數天的時間，則我們將會以書面形式告知您需要哪些資訊以及為什麼延期會符合您的最佳利益。我們將會在我們收到必要資訊後盡快作出決定，但不遲於我們請求提供更多資訊之日起 14 天。
- 如果您認為我們不應該花額外數天的時間，則您可以提出「快速投訴」（如需了解有關投訴流程（包括快速投訴）的更多資訊，請參閱下方第 5 節：如果您想對我們的計劃提出投訴該怎麼做，以便了解更多資訊。）我們將會在作出決定後立即致電給您。
- 如果我們沒有在 72 小時內（或者如果延長期限，在該期限結束前）給您答覆，則您可以提出上訴。請參閱下方第 2 節：1 級上訴，了解如何提出上訴。

若要獲得快速服務授權，您必須滿足兩個要求：

1. 您正在為您尚未獲得的醫療護理請求承保。（如果您的請求是關於為您已獲得的醫療護理的付款，則您無法獲得快速服務授權。）
2. 使用標準最終期限可能對您的生命或健康造成嚴重傷害，或危及您正常生活的能力。

如果您的提供者告訴我們您的健康狀況需要「快速服務授權」，則我們將自動同意為您提供快速服務授權。

如果您在沒有您的提供者的支援的情況下自行請求快速服務授權，則我們將判斷您的健康狀況是否需要我們向您提供快速服務授權。

如果我們判斷您的醫療狀況不符合快速服務授權的要求，則我們將向您發送一封表明該情況的信函（並且我們將替代使用標準最終期限）。

- 此信函將告知您，如果您的提供者請求快速服務授權，則我們將自動提供快速服務授權。
- 該信函還將告知您如何針對我們決定向您提供標準服務授權而不是您請求的快速服務授權提出「快速投訴」。（如需了解有關投訴流程（包括快速投訴）的更多資訊，請參閱本章中後面的第 5 節：如果您想對我們的計劃提出投訴該怎麼做。）

如果我們同意了您的部分或全部請求，則我們必須在收到您的請求後的 72 小時內給您答覆。如果我們根據您對醫療物品或服務的請求延長了提供我們的服務授權所需的時間，則我們將在該延長期限結束前給您答覆。

如果我們拒絕了您的部分或全部請求，則我們將向您發送一封關於我們拒絕原因的詳細書面說明。如果您對我們的答覆不滿意，則您有權向我們提出上訴。請參閱下方第 2 節：1 級上訴，了解更多資訊。

如果您沒有按時收到我們的來信，則等同於我們拒絕了您的服務授權請求。如果發生這種情況，您有權向我們提出上訴。請參閱下方第 2 節：1 級上訴，了解更多資訊。

### 如果我們要更改您已獲得的服務

- 在大多數情況下，如果我們決定減少、暫停或停止我們已經批准而您當前正在接受的某項服務，我們必須在更改該服務前至少 15 天告知您。
- 如果我們正在對您過去獲得的護理進行審查，我們將在收到回顧性審查所需資訊後的 30 天內作出是否支付服務費用的決定。如果我們拒絕為服務付費，我們將在拒絕付費當天向您和您的提供者發送通知。**您將無需支付您接受的、由計劃或 Medicaid 承保的任何護理費用，即使我們之後拒絕向該提供者付費。**

如果您的醫院護理、家庭醫療保健、專業護理機構護理或綜合門診康復設施 (CORF) 服務的承保即將結束，則您可能還享有特殊的 **Medicare 權利**。如需了解有關這些權利的更多資訊，請參閱 VillageCareMAX Medicare Total Advantage 承保證明的第 9 章。

### 如果您想對關於您的護理的決定提出上訴該怎麼做

如果我們拒絕了您對醫療物品或服務承保的請求，則由您決定是否要提出上訴。

- 如果我們拒絕，您有權提出上訴並要求我們重新考慮此決定。提出上訴意味著再次嘗試獲得您所需的醫療護理承保。
- 如果您決定提出上訴，則意味著您將進入 1 級上訴流程（請參閱下文）。
- VillageCareMAX Medicare Total Advantage 還可以根據您的投訴向您解釋可使用的投訴和上訴流程。您可撥打 1-800-469-6292 (TTY:711) 致電會員服務部，以獲取有關您的權利和可用選項的更多資訊。

在流程中的任何時候，您或您信任之人也可對審查時間向紐約州衛生署提出投訴，方法是致電 **1-866-712-7197**。

## **第 2 節：1 級上訴（也被稱為計劃級別上訴）**

本節中的資訊適用於您的所有 Medicare 和您的大多數 Medicaid 福利。此資訊不適用於您的 Medicare D 部分處方藥福利。

對於某些治療和服務，您需要先獲得批准，然後才能獲得該治療和服務或者能夠繼續獲得該治療和服務。這被稱為事先授權。請求批准某項治療或服務被稱為服務授權請求。我們早在本章的第 1 節中便描述了此流程。如果我們決定拒絕服務授權請求或批准給予低於所請求數量的服務，則您將收到被稱為綜合承保裁定通知的通知。

如果您收到了綜合承保裁定通知，但不同意我們的決定，則您有權提出上訴。提出上訴意味著透過要求我們再次審核您的請求來嘗試獲得您所需的醫療物品或服務。

### **您可以提出 1 級上訴：**

在您首次對決定提出上訴時，這被稱為 1 級上訴或計劃上訴。在此上訴中，我們會審查我們所作出的決定，以了解我們是否正確遵守了所有規則。不同的審查人員會處理您的上訴，而不是作出原始不利決定的人員。完成審查後，我們將會向您給出我們的決定。在某些情況下（我們會在下面討論），您可以請求快速上訴。

### **提出 1 級上訴的步驟：**

- 如果您對我們的決定不滿意，則您有自綜合承保裁定通知之日起 **60 天** 的時間提出上訴。如果您錯過了此最終期限並且對於錯過該期限有正當理由，則我們可能會給您更多的時間來提出您的上訴。錯過最終期限的正當理由的示例可能會包括如果您患有嚴重疾病而無法與我們聯絡，或者如果我們為您提供了有關請求上訴的最終期限的不正確或不完整的資訊。
- 如果您對我們所作出的關於您尚未獲得的護理承保的決定提出上訴，則您和/或您的提供者將需要決定您是否需要「**快速上訴**」。
  - 獲得「快速上訴」的要求和程序與獲得「快線服務授權」的要求和程序相同。若要請求快速上訴，請遵循有關請求快線服務授權的說明。（這些說明在快線流程部分的第 1 節中提供。）
  - 如果您的提供者告訴我們您的健康狀況需要「快速上訴」，則我們將為您提供快速上訴。
  - 如果您的個案是**同步審查**，而我們正在審查您已經獲得的服務，那麼您將自動獲得快速上訴。

- 您可以自行提出上訴或讓您信任之人代您提出 1 級上訴。如果您需要提出 1 級上訴方面的幫助，您可撥打 1-800-469-6292 (TTY: 711) 致電會員服務部。
  - 在您的上訴過程中，只有您書面指定的人可以代表您。如果您想讓朋友、親屬或其他人在您的上訴期間成為您的代表，則您可以填寫綜合承保裁定通知隨附的上訴請求表，填寫「代表委任書」表格，或寫指定您的代表的信函並在信函上簽名。
    - 若要獲取「代表委任書」表格，請致電會員服務部並索取該表格。您也可以到 Medicare 網站 <https://www.cms.gov/Medicare/CMS-Forms/CMS-Forms/downloads/cms1696.pdf> 或在我們的網站 <https://www.villagecaremax.org> 上獲取該表格。可允許某人代您填寫該表格。您必須向我們提供一份已簽名表格的副本；或者
    - 您可以寫一封信函並將其發送給我們。（您或信函中指定的代表您的人員可以將信函發送給我們。）
- 我們將不會因您提出 1 級上訴而以任何不同的方式或不好地態度對待您。
- 您可以透過電話或以書面形式提出 1 級上訴

### 在針對您的護理決定提出上訴期間繼續獲得您的服務或物品

如果我們告訴您我們將要停止、暫停或減少您已經獲得的服務或物品，則您可以在您的上訴期間繼續獲得這些服務或物品。

- 如果我們決定更改或停止對您當前獲得的服務或物品的承保，則我們將在採取行動之前向您發送通知。
- 如果您不同意該行動，您可以提出 1 級上訴。
- 如果您在綜合承保裁定通知之日起 10 個日曆日內或在行動的預期生效日期之前（以較晚時間為準）請求 1 級上訴，我們將繼續承保該服務或物品。
- 如果您到達此最終期限，則您可以在您的 1 級上訴待審期間繼續獲得服務或物品，而無任何更改。您還將繼續獲得所有其他服務或物品（不是您的上訴的對象），而無任何更改。
- **注意：**如果您的提供者請求讓我們在您的上訴期間繼續承保您已經獲得的服務或物品，則您可能會需要指定您的提供者作為您的代表。

### 我們收到您的 1 級上訴後會怎麼做

- 我們將在 15 天內向您發送一封信函，告知您我們正在處理您的 1 級上訴。如果我們需要其他資訊來做決定，我們將會通知您。

- 我們將免費向您發送一份您的個案檔案的副本，其中包括醫療紀錄的副本以及我們將用於作出上訴決定的任何其他資訊和紀錄。如果您的 1 級上訴是快線流程，則可能會經過很短的時間來審查此資訊。
- 沒有作出最初決定的合格醫療專業人員將決定臨床事項的上訴。至少會有一名臨床同行審查人員。
- 非臨床決定將由比您的最初決定參與人員更高等級的工作人員處理。
- 您也可以親自或以書面形式提供資訊，供做決定之用。如果您不確定要向我們提供哪些資訊，請撥打 1-800-469-6292 (TTY:711) 致電我們。
- 我們將會向您提供我們的決定理由以及我們的臨床基本原理（若適用）。如果我們拒絕了您的請求或批准給予低於您所請求數量的服務，則我們將向您發送被稱為上訴決定通知的通知。如果我們拒絕了您的 1 級上訴，我們將**自動**將您的個案發送至下一級上訴流程。

### 「標準」上訴的時間範圍

- 如果我們使用的是標準上訴時間範圍，那麼如果您的上訴涉及對您尚未獲得的服務的承保，則我們必須在收到您的上訴後的 **30 個日曆日**內根據請求給您答覆。
- 如果您的健康狀況需要，則我們將會更早地向您提供我們的決定。
- 但是，如果您請求更多時間，或者如果我們需要收集可能使您受益的更多資訊，則**我們最多可能需要額外 14 個日曆日**。如果我們決定我們需要花額外數天的時間來作出決定，則我們將會以書面形式告知您需要哪些資訊以及為什麼延期會符合您的最佳利益。我們將會在我們收到必要資訊後盡快作出決定，但不遲於我們請求提供更多資訊之日起 14 天。
  - 如果您認為我們不應該花額外數天的時間，則您可以針對我們需要額外數天的決定提出「快速投訴」。若您提出快速投訴，則我們將會在 24 小時內向您給出對您的投訴的答覆。
  - 如需了解有關投訴流程（包括快速投訴）的更多資訊，請參閱下方第 5 節：如果您想對我們的計劃提出投訴該怎麼做，以便了解更多資訊。
- 如果我們沒有在上述適用的最終期限之前（或在我們針對您的醫療物品或服務請求花費的額外數天結束之前）給您答覆，則我們必須將您的請求發送至 2 級上訴流程。
  - 獨立的外部組織將對該請求進行審查。
  - 我們會在第 3 節：2 級上訴中談及此審查組織，並說明在 2 級上訴流程中會怎麼做。
- 如果我們同意了您的部分或全部請求，則我們必須在我們作出決定後的 72 小時內授權或提供我們已同意提供的承保。

- 如果我們拒絕了您的部分或全部請求，則為確保在我們拒絕您的上訴時遵守所有規則，我們必須將您的上訴發送至下一級上訴。若我們採取此行動，這意味著您的上訴將進入到下一級的上訴流程，即 2 級。

### 「快速」上訴的時間範圍

- 若我們使用的是快速時間範圍，我們必須在收到您的上訴後的 72 小時內給您答覆。如果您的健康狀況需要，則我們將會更早地給您答覆。
- 如果您請求更多時間，或者如果我們需要收集可能使您受益的更多資訊，則我們最多可能需要額外 14 個日曆日。如果我們決定花額外數天的時間來作出決定，則我們將會以書面形式告知您需要哪些資訊以及為什麼延期會符合您的最佳利益。我們將會在我們收到必要資訊後盡快作出決定，但不遲於我們請求提供更多資訊之日起 14 天。
- 如果我們沒有在 72 小時內（或在我們花費的額外數天結束之前）給您答覆，則我們必須自動將您的請求發送至 2 級上訴流程，該流程會在下面的第 3 節：2 級上訴中進行討論。

如果我們同意了您的部分或全部請求，則我們必須在收到您的上訴後的 72 小時內授權或提供我們已同意提供的承保。

如果我們拒絕了您的部分或全部請求，則我們將會自動將您的上訴發送給獨立的審查組織，以便進行 2 級上訴。如果您不同意我們對於花更多時間來審查您的行動上訴的決定，那麼您或您信任之人也可以對該計劃提出投訴。

- 在 2 級上訴期間，被稱為「綜合行政聽證辦公室」或「聽證辦公室」的獨立審查組織會審查我們對您的初次上訴的決定。此組織會決定是否應更改我們所作的決定。
- 我們會在後面的第 3 節：2 級上訴中向您介紹此組織，並說明在 2 級上訴流程中會怎麼做。

在流程中的任何時候，您或您信任之人也可對審查時間向紐約州衛生署提出投訴，方法是致電 1-866-712-7197。

## 第 3 節：2 級上訴

本節中的資訊適用於您的所有 Medicare 和您的大多數 Medicaid 福利。此資訊不適用於您的 Medicare D 部分處方藥福利。

如果我們**拒絕**了您的 1 級上訴，則您的個案將被**自動**發送至下一級上訴流程。在 2 級上訴期間，**聽證辦公室**會審查我們對您的 1 級上訴的決定。此組織會決定是否應更改我們所作的決定。

- **聽證辦公室是紐約州的獨立機構**。該機構與我們並無關聯。Medicare 和 Medicaid 會監督其工作。
- 我們會將有關您的上訴的資訊發送給此組織。此資訊被稱為您的「個案檔案」。您有權向我們**免費**索要一份您的個案檔案的副本。
- 您有權向聽證辦公室提供其他資訊，以支持您的上訴。
- 聽證辦公室的審查人員將仔細查看與您的上訴有關的所有資訊。聽證辦公室將與您聯絡以安排聽證會。
- 如果您因根據標準時間範圍等待決定會嚴重損害您的健康而在 1 級對我們的計劃提出了快速上訴，那麼您將自動在 2 級獲得快速上訴。審查組織必須在收到您的上訴後的 **72 小時內**向您給出對您的 2 級上訴的答覆。
- 如果聽證辦公室需要收集可能使您受益的更多資訊，則其**最多可能需要額外 14 個日曆日**。

如果您在 1 級提出了「標準」上訴，則您也將在 2 級提出「標準」上訴

- 如果您在 1 級對我們的計劃提出了標準上訴，則您將自動在 2 級獲得標準上訴。
- 審查組織必須在收到您的上訴後的 **90 個日曆日內**向您給出對您的 2 級上訴的答覆。
- 如果聽證辦公室需要收集可能使您受益的更多資訊，則其最多可能需要額外 14 個日曆日。

如果您在提出您的 1 級上訴時有資格繼續享受福利，則您在上訴中享受的服務、物品或藥物的福利也將在 2 級期間繼續享受。請轉到第 13 頁，了解有關在 1 級上訴期間繼續享受您的福利的資訊。

聽證辦公室將以書面形式告知您其決定，並解釋作出該決定的原因。

- 如果聽證辦公室**同意**了您的部分或全部請求，則我們必須在收到聽證辦公室的決定後的一個工作日內授權服務或為您提供物品。
- 如果聽證辦公室**拒絕**了您的部分或全部上訴，則意味著他們同意我們的計劃，即您對醫療護理承保的請求（或您的部分請求）不應獲得批准。（這被稱為「維持決定」或「駁回您的上訴」。）

如果聽證辦公室拒絕了您的部分或全部上訴，您可以選擇是否要進一步提出您的上訴。

- 在 2 級之後，上訴流程還有其他兩個級別（總共有四個級別的上訴）。
- 如果您的 2 級上訴被駁回，則您必須決定是否要進入到 3 級並提出第三次上訴。您在 2 級上訴後收到的書面通知中包含了有關如何執行此操作的詳細資訊。
- Medicare 上訴委員會會處理 3 級上訴。之後，您可能會有權請求聯邦法院來審理您的上訴。
- 您從 Medicare 上訴委員會獲得的有關 Medicaid 福利的決定將是最終決定。

在流程中的任何時候，您或您信任之人也可對審查時間向紐約州衛生署提出投訴，方法是致電 1-866-712-7197。

## **第 4 節：僅針對 Medicaid 的外部上訴**

您或您的醫生只能針對 Medicaid 承保的福利請求外部上訴。

如果我們的計劃因您和您的醫生所請求的醫療服務屬於以下情況而決定拒絕對該服務的承保，則您可以請求紐約州進行獨立的外部上訴：

- 在醫療上不是必需的或
- 實驗性或研究性的或
- 與您可在計劃的網路中獲得的護理無異或
- 可以從參與計劃的提供者那裡獲得，該提供者有適當的培訓和經驗以滿足您的需求。

之所以稱為外部上訴，是因為由不為健康計劃或州工作的審查人員來作出決定。這些審查人員是經紐約州批准的符合資格人士。服務必須在計劃的福利套餐內，或必須屬於實驗性治療。您無需為外部上訴付費。

在您向州上訴之前：

- 您必須向計劃提出 1 級上訴，並獲得計劃的最終不利裁定；或
- 如果您沒有獲得服務並且您請求快速上訴，則您可同時請求加急外部上訴。（您的醫生將需要表明加急上訴具有必要性）；或
- 您和計劃可能同意跳過計劃的上訴流程，直接進入外部上訴；或
- 您可以證明計劃在處理您的 1 級上訴時沒有正確遵守規則。

在收到計劃的最終不利裁定後，您有 **4 個月**的時間請求外部上訴。如果您和計劃同意跳過計劃的上訴流程，則您必須在和計劃達成協議後的 4 個月內請求外部上訴。

若要請求外部上訴，請填寫申請表並將其送至財務服務部。



- 如果您需要提出上訴方面的幫助，您可撥打 1-800-469-6292 (TTY: 711) 致電會員服務部。
- 您和您的醫生將必須提供有關您醫療問題的資訊。
- 外部上訴申請表會說明將需要哪些資訊。

獲取申請表的方法如下：

- 致電財務服務部，電話：1-800-400-8882
- 前往財務服務部的網站 [www.dfs.ny.gov](http://www.dfs.ny.gov)。
- 與健康計劃聯絡，電話：1-800-469-6292 (TTY: 711)

審查人員將在 30 天內決定您的外部上訴。如果外部上訴審查人員要求提供更多資訊，則可能需要更多時間（最多五個工作日）。審查人員將在作出決定後的兩天內將最終決定告知您和計劃。

如果您的醫生認為延期將對您的健康造成嚴重損害，您可以獲得快速決定。這被稱為**加急外部上訴**。外部上訴審查人員將在 72 小時或更短時間內對加急上訴作出決定。審查人員會立即透過電話或傳真方式告知您和計劃決定結果。之後，審查人員將會寄給您一封決定通知信。

在流程中的任何時候，您或您信任之人也可對審查時間向紐約州衛生署提出投訴，方法是致電 **1-866-712-7197**。

## **第 5 節：如果您想對我們的計劃提出投訴該怎麼做**

本節中的資訊適用於您的**所有 Medicare 和 Medicaid 福利**。此資訊不適用於您的 Medicare D 部分處方藥福利。

我們希望計劃為您提供滿意服務。如果您在從我們的工作人員或提供者處獲得的護理或治療方面有問題，或如果您不滿意我們提供的護理或服務的質量，請致電會員服務部，電話 1-800-469-6292 (TTY: 711) 或給會員服務部寫信。「提出投訴」的正式名稱是「提出申訴」。

您可以讓您信任之人代您提出投訴。如果您因聽覺或視力障礙而需要我們的幫助或如果您需要翻譯服務，我們會為您提供幫助。我們不會因您提出投訴而刁難您或對您採取任何措施。

如何提出投訴：

- **通常，致電會員服務部是第一步。**如果您還有其他需要做的事情，會員服務部將會告知您。您可以撥打 1-800-469-6292 (TTY:711) 致電我們，服務時間為一週 7 天每天上午 8:00 至晚上 8:00
- 如果您不希望致電（或者您已致電並且不滿意），則您可以**書面提出您的投訴並將其發送給我們**。如果您以書面形式提出您的投訴，我們將以書面形式回應您的投訴。
- 使用第 2 章第 2 節中列出的地址將您的投訴以書面形式發送給我們，該章節名為：*當您對您的醫療護理提出投訴時，如何與我們聯絡。*
- **無論您致電還是寫信，您都應立即聯絡會員服務部。**遇到您要投訴的問題後，您可以隨時提出投訴。

#### 下一步是什麼：

- **如果可能，我們會立即答覆您。**如果您致電我們進行投訴，我們可能在電話中即給您答覆。如果您的健康狀況需要我們迅速答覆，則我們會這樣做。
- **我們會在 30 個日曆日內答覆大多數投訴。**
- 如果您是因為我們拒絕了您對「快速服務授權」或「快速上訴」的請求而提出投訴，我們將自動向您提供「快速」投訴。如果您提出「快速」投訴，則意味著我們將在 24 小時內給您答覆。
- 如果我們需要更多資訊並且延期會符合您的最佳利益，或如果您請求更多時間，則我們最多可能需要額外 14 個日曆日（總共 44 個日曆日）來答覆您的投訴。如果我們決定花費額外數天的時間，我們將會以書面形式告知您。
- 但是，如果您已經請求我們提供服務授權或提出上訴，並且您認為我們的回應速度不夠快，那麼您也可以針對我們的響應緩慢問題提出投訴。以下是您可以提出投訴的情況示例：
  - 如果您請求我們為您提供「快速服務授權」或「快速上訴」，而我們表示我們不會提供有關服務。
  - 如果您認為我們沒有在最終期限之內為您提供服務授權或對您提出的上訴給出答覆。
  - 若對我們提供的服務授權進行審查，並且我們被告知我們必須在特定最終期限內為您承保某些醫療服務或藥物或者向您補償該服務或藥物的費用，並且您認為我們沒有遵守最終期限。
  - 若我們沒有按時向您給出決定，並且我們沒有在規定的最終期限前將您的個案轉發給聽證辦公室。
- **如果我們不同意您的部分或全部投訴，或者對您所投訴的問題不承擔任何責任，**我們將會告知您。我們的回應將包括我們給出此答覆的原因。無論是否同意投訴，我們都必須做出回應。

## 投訴上訴

如果您不同意我們對您關於您的 Medicaid 福利的投訴所作的決定，您或您信任之人可以向計劃提出**投訴上訴**。

### 如何提出投訴上訴：

- 如果您對我們的決定不滿意，在收到我們的答覆後，您有至少 60 個工作日的時間來提出投訴上訴；
- 您可以自行提出投訴上訴或讓您信任之人代您提出投訴上訴；
- 您必須以書面形式提出投訴上訴。
  - 如果您透過電話提出上訴，則您必須以書面形式跟進。
  - 在您致電後，我們將向您發送一份表格，其中總結了您的電話上訴。
  - 如果您同意我們的總結，您必須簽名並將表格返還給我們。您可以進行任何必要的更改，然後再將表格發回給我們。

### 我們收到您的投訴上訴後會怎麼做：

收到您的投訴上訴後，我們將在 15 個工作日內給您寄一封信。這封信將告知您：

- 誰負責處理您的投訴上訴；
- 如何聯絡此人；
- 我們是否需要更多資訊。

一名或多名合格人員將審查您的投訴上訴。這些審查人員的級別高於對您的投訴作出最初決定的審查人員。

如果您的投訴上訴涉及臨床事項，則一名或多名合格的醫療專業人員將會審查您的個案。他們中至少有一人是臨床同行審查人員，並且沒有參與對您的投訴作出最初決定。

我們將在獲得全部所需資訊後的 30 個工作日內告知您我們的決定。如果延期會危害您的健康，您將在我們獲得對上訴作出決定所需的全部資訊後的 2 個工作日內獲得我們的決定。我們將會向您提供我們的決定理由以及我們的臨床基本原理（若適用）。

**如果您仍不滿意，您或您的代表可隨時向紐約州衛生署提出投訴，電話：1-866 712-7197。**