

耆英生活能力學校 (SENIOR SURVIVAL SCHOOL)

生活能力課程單張#11

如何投訴醫療護理

此單張的目的在幫助醫療服務消費者有效的向可以幫助他們解決問題的人和機構投訴。如消費者不投訴不良的服務，他們就只會讓此不良的服務繼續下去。要成为一名自豪的投訴者。你的投訴可以幫助為其他人提供更好的服務。

投訴的程序部份要看承保你醫療護理的是什麼人。

➤ 聯邦醫療保險和保健機構

所有聯邦醫療保險的受益人均有權：

取得聯邦醫療保險承保之服務
就你的情況取得適當的醫療護理
有需要時能使用醫療護理
取得高質素的護理
只在你醫療上能夠離院時才出院

如否定你的權利，請你的醫生或保健機構（HMO）解決問題。如HMO沒有解決你的問題，你可向Lumetra報告。Lumetra是負責為聯邦醫療保險受益人爭取權益的，服務免費。請致電Lumetra Health Information and Assistance Helpline，(800) 841-1602, TDD (800) 881-5980。你亦可以向加州管理式醫療護理部投訴（California Department of Managed Health Care），(888) HMO-2219或TDD (877) 688-9891。你亦可以聯絡加州病人權益促進計劃辦事處（California Office of the Patient Advocate），(866) HMO-8900。

醫療保險顧問和促進計劃（HICAP）的顧問亦可幫助你投訴。HICAP是三藩市耆英行動聯絡網的一個工作計劃。它提供免費服務，幫助耆英處理與聯邦醫療保險有關的問題，選擇適當的補充醫療保險，醫療保險申報，和長期護理之收帳和服務等項目。如你認為你的要求受到不公平的否決，HICAP亦可以幫助你，或幫助你投訴服務者之服務或耐用醫療產品例如輪椅的問題。HICAP的電話是(800) 434-0222。

耆英可以從耆英法律援助處（Legal Assistance to the Elderly），(415) 861-4444，或灣區法律援助處（Bay Area Legal Aid），(415) 354-

6360取得法律援助或轉介。消費者善意提出服務者或設施之不當護理的投訴，是受到保護，嚴禁有報復性之行動的。

➤ 醫療保險公司

加州保險部評審和通過保償式或付費服務式醫療計劃的公司結構，福利範疇，醫療提供系統，財務能力，和消費者文件。管理性醫療護理部管制預付計劃，大部份是HMO保健機構和Blue Cross/Blue Shield機構。這包括94%的加州醫療計劃。

有關HMO之消費者投訴（參看上面的討論），或一些自選服務者機構（PPO）的投訴，可以直接向公司部的HMO消費者服務熱線提出，800-927-0815，或向Health Care Financing Administration (HCFA)提出，(415) 744-3617。

保險部管制發出聯邦醫療補充保險的加州保險公司。如須有關違反保險法之協助，請致電保險部的資訊和協助熱線，800-927-4357。

➤ 加州醫療保險資格

這是一個州和聯邦的計劃，承保低收入人士之醫療護理費用。如你屬於計劃其中一個項目資格者，你可得到加州醫療保險計劃的承保。這包括六十五歲或以上，或二十一歲或以下，失明，傷殘，懷孕，或家庭領取TANF福利者均可符合資格。

加州衛生服務部負責管理加州醫療保險。你可以在本縣的社會服務部呈交申請。在三藩市你可以在福利局申請，地址：1440 Harrison Street。收到申請後他們將於四十五天內決定你是否符合資格（在十分有限的情況如涉及傷殘的議題時可能至九十天）。如通過你的申請，則福利將追溯至你呈交申請時開始，或申請前九十天收到的醫療帳單。如你想承保從申請日期前開始，記得在申請表上問你是否未付之醫療帳單時予以註明。

如否定你的加州醫療保險申請，你可以在九十天內提出上訴。你可以尋求法律援助上訴。查詢有關加州醫療保險申報法律援助，可致電Bay Area Legal Aid, (415) 354-6360，或Legal Assistance for the Elderly, (415) 861-4444。

➤ 聯邦醫療保險欺騙

確保在你收到帳單時，小心查閱所列的服務。小心你的聯邦醫療保險號碼，不要隨便告訴任何人。如你應為聯邦醫療保險不應支付某些項目，請打聯邦醫療保險摘要通知下面的800號碼。你亦可以打電話Bureau of Medi-Cal Fraud and Elder Abuse熱線，(800) 722-0432，或致電HICAP, (800) 434-0222。

如你不肯定你的醫療護理之質素，Lumetra將評估你的關注和評審提供給你的護理。

有關聯邦醫療保險服務者資料，亦可以致電Lumetra, (800) 841-1602，或TDD (800) 881-5980。

➤ 醫院

如你認為你在醫院接受的護理欠佳或受到不公平的待遇，而你的醫生或護士無法解決問題，請告訴醫院當局。有些醫院有病人代表或調查員可以幫助。如你不滿意醫院的回應你可以提出投訴。用書面儘量清楚說明你的個案。用你紀錄的文件證明和醫院的官方紀錄證明。

投訴醫院，你可以聯絡：

加州衛生服務部，發牌和檢定科，(916) 445-2070，或Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations，(630) 916-5800，地址：1 Renaissance Blvd., Oakbrook, IL 60181。

如你通過聯邦醫療保險計劃取得醫院護理，你可以聯絡Lumetra投訴醫院的質素，(800) 841-1602。

如設施告訴你聯邦醫療保險不再承保你的護理而你需要出院，但你相信你仍然需要護理，請先和你的醫生討論你的情況和醫療需要。如無法解決你的問題，請設施發一份不承保之書面通知。你亦可以致電Lumetra, (800) 841-1602要求他們評審你的個案。如你選擇上訴出院事宜，請在你收到不承保通知當天中午之前提出。

➤ 長期護理

如你住在療養院或長期護理設施，你可以聯絡三藩市長期護理調查員服務計劃（San Francisco Long-Term Care Ombudsman Services Program），提出像膳食問題，探訪問題，未妥當前需出院，或失去或被竊個人物件等問題之投訴。此計劃受過訓練的調查員將調查和解決長期護理設施住戶者的問題。你亦可以致電該計劃，(415) 751-9788。他們的辦公室位於：6221 Geary Blvd., 3rd Floor, San Francisco, CA 94121。

➤ 心理衛生護理

提出投訴或解決有關心理衛生服務問題，首先請聯絡診所的主任。如你認為聯絡診所後有需要聯絡三藩市心理衛生計劃，請電計劃顧客關係部，(415) 255-

3433。如你向診所或計劃提出投訴，你應在三十天內收到書面回應。

聯邦政府在每個州資助Protection and Advocacy for Individuals with Mental Illness (PAIMI) (保護和為精神病患者爭取權益計劃)。這些計劃提供轉介和心智及發展傷殘人士權利的資料，回答房屋或就業歧視問題，和處理精神科設施之虐待或忽視問題。

加州PAIMI計劃是Protection and Advocacy, Inc。索取三藩市縣有關服務資料，請致電病人權利促進計劃，(415) 552-8100或(800) 729-7727。

➤ 索閱你的醫療紀錄

你的醫療紀錄內的資料是有關你的資料。加州大部份的病人均可無限制查閱醫生或醫院持有的他們之醫療紀錄。

查詢索閱你的醫療紀錄詳情請參看：

Medical Records: Getting Yours，出版者：Public Citizen

此書告訴你為什麼你應有一份你的醫療紀錄副本，如何索取，和明白其內容。

訂購此書，請連同一張\$12.50的支票（書價\$10.00加\$2.50郵費和處理費）至Public Citizen, Publications Department, 2000 P Street, NW, Washington, DC 20036。你亦可以致電Public Citizen訂購，(202) 588-1000。

<http://www.seniorsurvivalschool.org>

此事實說明由Senior Survival School編寫，這是Planning for the Elders in the Central City項目之一。耆英生活能力學校是一個以社區為主的耆英訓練計劃，目的在分享資訊，識別問題，和設計方案。查詢詳情可聯絡Angelique Gonzales, 965 Mission Street, Suite 550, San Francisco, CA 94103。電話：703-0188；傳真：703-0186；電子郵件：angelique@seniorsurvivalschool.org。