

上訴程序

當 On Lok PACE 決定不承保或給付您想要的服務時，您可以採取行動來改變我們的決定。您採取的行動（無論是口頭還是書面）稱為「**上訴**」。您有權對我們做出的任何決定提出上訴，包括拒絕、縮減或停止您認為應承保的服務，或您認為我們必須給付的服務的決定。

您會在投保時，投保後的至少每年一次，以及在跨學科團隊拒絕服務請求或拒絕支付服務費用時，收到上訴流程的書面資訊。

標準和加急上訴流程：上訴流程分為兩種類型：標準和加急。下面介紹這兩個流程。

如果您申請**標準上訴**流程，則必須在您的服務或服務付款請求遭拒絕、縮減或停止後的一百八十 (180) 個日曆日內提出上訴。此日期是出現在服務或付款要求行動通知上的日期。（如有正當理由，可以延長此 180 天的期限。）我們會視您的健康狀況需要盡快回覆您的上訴，但不會遲於收到您上訴後三十 (30) 個日曆日。

如果您認為，若未取得您要的服務，您的生命、健康、或痊癒或維持健康的能力會受到威脅，您或任何主治醫生可以申請**加急上訴**。我們會自動根據您的健康需求儘快裁定您的上訴，但不會遲於我們收到您加急上訴申請後的七十二 (72) 小時。如果您要求延期，或者我們向加州醫療保健服務部證明需要更多資訊以及延後會對您有好處的情況下，我們可將此期限最多延長至十四 (14) 個日曆日。

注意：如果您擁有加州醫療補助 (Medi-Cal)，且您上訴的原因是 On Lok PACE 決定縮減或停止您所接受的服務，則您可以選擇要求繼續接受有爭議的服務，直到上訴流程完成為止。如果裁決維持我們最初縮減或停止服務的決定，您可能需要承擔在上訴流程期間提供之有爭議服務的付款責任。

以下資訊將介紹您或您的代表在提出上訴時應遵循的上訴流程：

1. 如果 On Lok PACE 拒絕您或您的代表要求的服務或支付服務費用，或縮減或停止您已經接受的服務，您可以對該決定提出上訴。我們會向您和／或您的代表提供書面通知，說明您的服務請求或付款請求遭拒絕的原因，您也會收到口頭通知。
2. 您可以透過口頭、當面或電話提出上訴，也可以使用書面形式向 PACE 中心的工作人員提出上訴。工作人員會確保您獲得關於上訴流程的書面資訊，並妥善記錄您的上訴。您需要提供完整的上訴資訊，以便適當的工作人員能夠及時且有效地協助您解決上訴。如果需要更多資訊，我們的保健計劃服務部會與您聯絡，協助您獲得缺少的資訊。
3. 如果您想要透過電話提出上訴，可以在週一至週五上午 8:30 至下午 5:00 撥打 **415-292-8895**，或撥打我們的免費電話號碼 **1-888-995-6565**，與我們的保健計劃服務部聯絡，以索取上訴表格和／或獲得關於提交上訴的協助。聽力障礙者 (TTY) 請撥打 **711**。

4. 如果您想要以書面形式提交上訴，請向工作人員索取上訴表。請將您的書面上訴表寄送到：

On Lok PACE
Health Plan Services Department
1333 Bush Street
San Francisco, CA 94109

5. 若是**標準**上訴，您會在五 (5) 個工作日內收到該上訴的書面確認。若是**加急**上訴，我們會在 (1) 個工作日內透過電話或當面的方式告知您或您的代表，我們已收到加急上訴申請。
6. On Lok PACE 的複審決定將由未參與最初決定流程的人士與跨學科團隊諮詢進行，且該人士與您的上訴結果無利害關係。您和任何協助您提出上訴的人員，都能以親自或以書面形式出示或提交相關事實和／或證據，以供審查。
7. 在 On Lok PACE 完成上訴審核後，我們將以書面形式通知您或您的代表關於上訴的決定。視需要且根據決定結果，如果決定對您不利，On Lok PACE 將告知您和／或您的代表關於其他您可能擁有的上訴權利。請參考以下資訊：

對您的上訴做出的決定：

如果我們做出對您完全有利的決定，則我們必須依您健康情況的所需，盡快提供或安排服務。如果我們對於付款要求的決定完全對您有利，則我們必須在收到您上訴要求後的六十 (60) 個日曆日內付款。

如果我們的決定**未有完全對您有利**，我們會向您提供書面通知，內容包括拒絕的具體原因、服務無法改善或維持您整體健康的原因、您對決定提出上訴的權利，以及您透過聯邦醫療保險 (Medicare) 或加州醫療補助 (Medi-Cal) 計劃提出外部上訴的權利說明（請參閱下文的**其他上訴權利**）。我們也必須通知聯邦醫療保險及醫療補助服務中心以及加州醫療保健服務部。

加州醫療補助 (Medi-Cal) 和聯邦醫療保險 (Medicare) 的其他上訴權利

如果 On Lok PACE 作出的決定對您不完全有利，您擁有其他上訴權，這稱為外部上訴權。外部上訴涉及透過聯邦醫療保險 (Medicare) 或加州醫療補助 (Medi-Cal) 計劃對您的上訴請求進行新的公正審查。如果您同時加入了**聯邦醫療保險 (Medicare)** 和**加州醫療補助 (Medi-Cal)**，您可以選擇想要使用哪個上訴流程。如果您不確定您加入了哪個計劃，請詢問我們。我們可以解釋這些流程有何不同，以及哪個流程更合適。外部上訴只能向其中一方（聯邦醫療保險 (Medicare) 或加州醫療補助 (Medi-Cal)）提出，不能同時向兩者提出。如果您願意，我們也會將您的上訴傳送給相應的外部計劃進行審查。

聯邦醫療保險 (Medicare) 和加州醫療補助 (Medi-Cal) 外部上訴流程如下所述。

加州醫療補助 (Medi-Cal) 外部上訴流程

加州醫療補助 (Medi-Cal) 計劃透過州聽證流程進行下一級別的上訴。

如果您同時加入了聯邦醫療保險 (Medicare) 和加州醫療補助 (Medi-Cal)，或僅加入了加州醫療補助 (Medi-Cal)，並選擇使用加州醫療補助 (Medi-Cal) 的外部上訴流程對我們的決定提出上訴，我們會將您的上訴寄送給加州社會服務處 (Department of Social Services)。在上訴流程期間，您可以隨時透過以下方式申請舉行州聽證會：

California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, Mail Station 19-37
Sacramento, CA 94244-2430
電話：1-800-952-5253
傳真：916-229-4410
TTY：1-800-952-8349

如果您選擇申請舉行州聽證會，則必須在第三方審查員做出決定之日起九十 (90) 個日曆日內提出要求。

如果決定對您的上訴不利，我們會協助您進行更高級別的上訴。

聯邦醫療保險 (Medicare) 外部上訴流程

聯邦醫療保險 (Medicare) 計劃與「獨立審查實體」(Independent Review Entity, IRE) 簽訂合約，為涉及 PACE 計劃的上訴提供外部審查。該審查實體完全獨立於 On Lok PACE 之外。

如果您同時加入了聯邦醫療保險 (Medicare) 和加州醫療補助 (Medi-Cal)，或僅加入了聯邦醫療保險 (Medicare)，並選擇使用聯邦醫療保險 (Medicare) 的外部上訴流程對我們的決定提出上訴，我們會將您的上訴寄送給 IRE，以對您的上訴進行公正審查。您必須在內部上訴的公正審查員做出決定之日起六十 (60) 個日曆日內，向 IRE 提交書面複審請求。IRE 會與我們聯絡，告知其審查結果。IRE 會維持我們原來的決定，或變更我們的決定並做出對您有利的裁決。

如需關於上訴流程的更多資訊或是要索取表格，請在週一至週五上午 8:30 至下午 5:00 撥打 **415-292-8895**，或撥打我們的免費電話號碼 **1-888-995-6565**，與我們的保健計劃服務部聯絡，以索取上訴表格和／或獲得關於提交上訴的協助。聽力障礙者 (TTY) 請撥打 **711**。

加州管理醫療保健部獨立醫療審核 (IMR) 流程

加州管理醫療保健部為未加入聯邦醫療保險 (Medicare) 的醫療保健服務計劃投保人進行獨立醫療審核 (IMR) 流程（如果同時加入聯邦醫療保險 (Medicare) 和加州醫療補助 (Medi-Cal)，或僅加入聯邦醫療保險 (Medicare)，則為「加入了聯邦醫療保險 (Medicare)」）。如果您有資格獲得 IMR，On Lok PACE 會為您提供一份單獨的書面說明，解釋您在該計劃下擁有的權利。

「加州管理醫療保健部負責監管醫療保健服務計劃。如果您要對您的保健計劃提出申訴，請先撥打 **415-292-8895** 或撥打 **1-888-996-6565 (TTY : 711)** 與您的保健計劃聯絡，並使用您保健計劃的申訴流程，然後再聯絡本部門。使用此申訴程序並不妨礙任何潛在法律權利，或可能提供給您的補救措施。如果您需要協助以處理涉及急診狀況的申訴、保健計劃未圓滿解決的申訴，或超過 30 天仍未解決的申訴，可以致電此部門以尋求協助。您可能也有資格獲得獨立醫療審核 (Independent Medical Review, IMR)。如果您符合 IMR 資格，IMR 流程會對保健計劃就建議服務或治療的醫療必要性、實驗性或研究性治療的承保決定，以及急診情況或緊急醫療服務之付款爭議等所做出的醫療決定，進行公正審核。該部門也設有免費電話號碼 **(1-888-466-2219)** 和聽力和語言障礙者 TDD 熱線 **(1-877-688-9891)**。該部門網站 <http://www.dmhc.ca.gov> 提供線上投訴表、IMR 申請表和指示說明。」