

上訴程序

當 On Lok PACE 決定不為您希望接受的服務提供承保時，您可以採取行動改變我們的決定。您採取的行動（無論是以口頭還是書面形式）稱為「上訴」。您可以用以下方式提出上訴：撥打電話號碼 415-292-8895，或撥打我們的免費電話號碼 1-888-996-6565 (TTY: 711)，或寄信至我們的保健計劃服務部（地址：1333 Bush Street, San Francisco, CA 94109）。

以下是我們上訴程序的說明。我們提供上訴的定義、標準和快速上訴的程序、上訴所做決定的類型、和在做出最後決定時的情況。

定義：上訴指參加者對於我們組織不予承保或不予支付某項服務費用（包含拒絕、減少或終止服務）的決定所採取的行動。

在您投保計劃時，及其後的每年，以及當 On Lok PACE 拒絕服務或付款要求時，您將會收到關於上訴程序的書面資訊。如果我們拒絕、延期或修改您的服務或服務付款要求，您有權提出上訴。您可以透過口頭或書面形式提出上訴。再議我們的決定將由未參與最初決策過程的人士進行。我們將確保相關人士公正且持有適當執照，來就有爭議之服務的必要性作出決定。您或您的代表可親自或寫信給我們提供或遞交相關事實和／或證據來進行審核。

標準與快速上訴程序：上訴程序分為兩種類型：標準上訴程序與快速上訴程序。我們將在下方描述這兩種程序。

如果您要求**標準上訴**，則您的上訴必須在服務或服務付款要求被拒絕、延期或修改後的一百八十(180)個曆日內提出。這是顯示在「服務或付款要求行動通知」上的日期。（如果有適當理由，該 180 天的限制可延長。）在收到上訴後的五個曆日內，On Lok PACE 將以書面形式確認已收到上訴。我們將依照您的健康需要，盡快對您的上訴做出決定，但不晚於我們收到上訴後的三十(30)個曆日。

如果您認為，若未取得您要的服務，您的生命、健康或康復的能力將處於危險之中，則您或任何初級保健提供者可要求**快速上訴**。如果任何初級保健提供者為您要求快速上訴，或支持您要求快速上訴，我們將自動根據您的健康需要盡快決定上訴，但不晚於我們收到上訴要求後的七十二(72)小時。如果您要求延長，或如果我們向加州醫療保健服務部證明需要更多資訊，以及延後將對您有益，我們可能會將此期限最多至延長十四(14)天。

如果您在無治療初級保健提供者支持的情況下要求**快速上訴**，我們將會決定您的健康狀況是否需要我們加快作出決定。如果我們決定拒絕**快速上訴**，我們將會在七十二(72)小時內告知您。在這種情況下，您的上訴將被視為標準上訴。

請注意：如果您選擇繼續接受有爭議的服務，On Lok PACE 將會繼續提供該服務，直到上訴程序完成為止。如果我們維持最初「不」承保或減少服務的決定，您可能需要負責支付在上訴程序期間所提供之有爭議服務的費用。

以下資訊描述了上訴程序，供您或您的代表在希望提出上訴時遵循：

1. 如果您或您的代表提出服務要求或服務付款，而 On Lok PACE 拒絕、延期或修改此要求，則您可上訴該決定。我們將向您和／或您的代表提供一份「**服務或付款要求行動通知**」(Notice of Action of Service or Payment Request, NOA)，其中將說明拒絕、延期或修改服務要求或付款要求的原因。
2. 您可以口頭、親自、來電或透過書面形式向您參加的中心跨學科團隊的任何成員提出上訴。工作人員將確保您收到上訴程序的書面資訊，且您的上訴記錄在適當的表格上。您將需要提供完整的上訴資訊，使適當的工作人員得以及時有效地協助您解決上訴的問題。您或您的代表可親自或寫信至下方地址，提供或遞交相關事實和／或證據來進行審核。如需更多資訊，保健計劃服務部或您參加的中心的跨學科團隊成員將與您聯絡，協助您獲取缺少的資訊。
3. 如果您想要透過電話提出上訴，您也可以聯絡我們的保健計劃服務部，電話：**415-292-8895** 或免費電話：**1-888-996-6565**，索取上訴表格和／或取得提出上訴上的協助。**聽障專線 TTY：711**。
4. 如果您想要以書面形式提出上訴，請向工作人員索取上訴表格。請將您的書面上訴寄至安樂居保健計劃服務部：

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

5. 對於**標準**上訴，我們將在五(5)個工作天內向您寄送書面的上訴收件確認。對於**快速**上訴，我們將在一(1)個工作天內透過電話或親自通知您或您的代表已收到快速上訴要求。
6. On Lok PACE 的再議決定將由未參與最初決策過程的人士諮詢跨學科團隊進行。我們將確保相關人士公正且持有適當執照，來就您要求之服務的必要性作出決定。
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。視需要且根據決策結果，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：

關於您上訴的決定：

如果我們對於服務要求之標準上訴的決定完全對您有利，則我們必須依您健康情況的需要盡快提供或安排服務，但不晚於我們收到上訴要求後的三十(30)個曆日。**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)個曆日內付款。

如果我們對於標準上訴的決定並未完全對您有利，或如果我們未能在三十(30)天內向您提供決定，您有權透過 Medicare 或 Medi-Cal 計劃尋求外部上訴（請見下方的額外上訴權利）。我們也必須在作出不完全對您有利的決定時盡快通知您，並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。我們將以書面形式通知您關於您在 Medicare 或 Medi-Cal 管理式照護或兩者中的上訴權利。如果兩者均適用，我們將協助您選擇尋求哪一項。我們也會將您的上訴寄送至適當的審核單位。

如果我們對於快速上訴的決定完全對您有利，則我們必須視您健康情況的需要盡快許可您獲得該服務，或給予您該服務，但不晚於在我們收到上訴要求後的七十二(72)小時。

如果我們對於快速上訴的決定並未完全對您有利，或如果我們未能在七十二(72)小時內通知您，您有權透過 Medicare 或 Medi-Cal 計劃尋求外部上訴（請見下方的額外上訴權利）。我們也必須在作出不完全對您有利的決定時盡快通知您，並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。我們將以書面形式通知您關於您在 Medicare 或 Medi-Cal 管理式照護或兩者中的上訴權利。如果兩者均適用，我們將協助您選擇尋求哪一項。我們也會將您的上訴寄送至適當的審核單位。

在 Medi-Cal、Medicare 或加州醫療保健管理部 (California Department of Managed Health Care, DMHC) 的額外上訴權利

如果我們對於上訴的決定對您不利，或未能在要求的期限內向您提供決定，則您有額外的上訴權利。您可透過口頭或書面形式提出外部上訴要求。下一級的上訴涉及透過 Medicare 或 Medi-Cal 計劃（或兩者），或加州醫療保健管理部對於您上訴要求之公正的新審核。

Medicare 計劃與「獨立審核組織」簽約，為涉及 PACE 計劃的上訴提供外部審核。此審核組織完全獨立於我們的 PACE 組織。

Medi-Cal 計劃透過州公平聽證程序進行其下一級的上訴。如果您加入了 Medi-Cal，您可以在所要求之服務或服務付款受到拒絕、延期、修改、延後、減少或停止時提出上訴。在您收到最終決定前，您可以選擇繼續接受這些服務。然而，如果決定對您不利，您可能需要支付這些服務的費用。

如果您同時加入了 Medicare 與 Medi-Cal，則我們將協助您選擇應遵循的上訴程序。我們也必須將您的上訴寄送至適當的審核單位。

如果您不確定自己是否加入了 Medicare 或 Medi-Cal，或兩者皆加入，請詢問我們。Medicare 與 Medi-Cal 外部上訴程序將於下方說明。

Medi-Cal 外部上訴程序

如果您加入了 Medi-Cal 及 Medicare，或僅加入了 Medi-Cal，且選擇使用 Medi-Cal 的外部上訴程序來上訴我們的決定，我們會將您的上訴寄送至加州社會服務處。自決定日起最多九十(90)天內，您可以在上訴期間透過以下部門隨時要求公平聽證：

California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37
Sacramento, CA 94244-2430
電話: 1-800-952-5253
傳真: 833-281-0905
聽障專線 TTY: 1-800-952-8349

如果您選擇要求州公平聽證，則您必須在收到 On Lok PACE 的「行動通知」(Notice of Action, NOA) 後的九十(90)天內提出要求。

您可在州聽證程序上發言，或讓某人代表您發言，例如您所熟識之人，包含親戚、朋友或律師。您可能也可以取得免費的法律協助。在我們拒絕、修改或延期服務或服務付款時，我們將提供一份您居住縣的法律服務事務所列表。

對於標準或快速上訴，如果行政法官(Administrative Law Judge, ALJ)對您上訴的裁決對您有利，On Lok PACE 將遵循法官關於在期限內為您提供所要求之服務或服務付款的指示。

對於標準或快速上訴，如果 ALJ 對您上訴的裁決對您不利，您仍有進一步的上訴可用，我們將協助您尋求上訴。

Medicare 外部上訴程序

如果您同時加入了 **Medicare** 及 **Medi-Cal**，或僅加入了 **Medicare**，您可以選擇使用 Medicare 的外部上訴程序。我們會為您將您的個案寄送至 Medicare 的獨立審核組織。Medicare 目前與保健糾紛調解中心 (Center for Health Dispute Resolution, CHDR) 簽約，來公正地審核涉及像我們這樣的 PACE 計劃的上訴。CHDR 將就其審核結果與我們聯絡。CHDR 將會維持我們原先的決定，或改變我們的決定並作出對您有利的裁決。您可透過以下方式聯絡 CHDR：

Maximus Federal Services
PACE Appeal Project
3750 Monroe Avenue, Suite 702
Pittsford, NY 14534-1302
電話: 585-348-3300
傳真: 585-425-5292

標準外部上訴

如果我們拒絕您對於非緊急服務的要求，或不支付某項服務費用，您可要求**標準外部上訴**。對於標準外部上訴，您將在提出上訴後的 30 天內取得上訴的決定。

對於標準上訴，如果 **CHDR** 的決定對您有利：

如果您要求了您並未取得的服務，則我們必須視您健康狀況的需要，盡快提供該服務。

或者

如果您要求了您已接受之服務的付款，則我們將必須支付該服務費用。

快速外部上訴

如果您認為未取得特定服務將危害您的健康，您可要求**快速外部上訴**。對於快速外部上訴，我們會視您健康狀況的需要，盡快將您的個案寄送至 **CHDR**。**CHDR** 必須在收到上訴後的七十二(72)小時內給予我們決定。**CHDR** 可能會要求更多的上訴審核時間，但必須在十四(14)個曆日內給予我們其決定。

對於快速上訴，如果 **CHDR** 的決定對您有利：

我們必須視您健康狀況的需要，盡快提供該服務，或為您安排取得該服務。

*對於標準或快速上訴，如果 **CHDR** 的決定對您不利，您仍有進一步的上訴可用，我們將協助您尋求上訴。*

加州醫療保健管理部獨立醫療審核 (IMR) 程序

加州醫療保健管理部（「DMHC」）負責提供獨立醫療審核（「IMR」）程序給未加入 Medicare 的醫療保健服務計劃參加者（如果同時加入了 Medicare 與 Medi-Cal，或僅加入了 Medicare，即為「加入了 Medicare」）。如果您符合 IMR 資格，On Lok PACE 將會提供一份關於您在此計劃中之權利的單獨書面說明。

「加州醫療保健管理部負責醫療保健服務計劃的管理。如果您想要申訴保健計劃，應先致電您的保健計劃，電話號碼：**415-292-8895** 或 **1-888-996-6565**，並在聯絡該部門前，先使用保健計劃的申訴程序。利用此申訴程序並不會妨礙任何潛在法律權利，或可能提供給您的補救措施。關於涉及急診的申訴、未由保健計劃滿意解決的申訴，或超過 30 天仍未解決的申訴，如果您需要協助，請致電該部門。您可能符合『獨立醫療審核』(Independent Medical Review, IMR)資格。如果您符合 IMR 資格，對於保健計劃關於建議服務或治療之醫療必要性、關於治療性質為實驗性或研究性之承保決定，以及關於急診或緊急護理之付款爭議的醫療決定，IMR 程序將會提供公正的審核。該部門也提供免費電話(**1-888-466-2219**)，並為聽障及語障人士提供 TDD 專線(**1-877-688-9891**)。該部門的網站：<http://www.dmhc.ca.gov> 線上提供申訴表格、IMR 申請表格，以及指示。」