



## 不屬於承保福利

### **簡介：**

私人 and 公共健康保險計劃均可以某項服務「不屬於承保福利」為由拒絕承保。此類拒絕意味著，您的健康保險計劃認為您的會員福利不包含所申請的服務，因此您需自行支付該服務的費用。

### **當我的計劃以「不屬於承保福利」為由拒絕承保某項服務時，我有哪些權利：**

您有權提出上訴。上訴有明確的截止日期。如果您未能在規定時限內對計劃的拒絕決定提出上訴，您可能會喪失上訴權利。<sup>1</sup>

### **我該如何準備上訴？**

首先，閱讀書面拒絕通知中概述您上訴權利的所有頁面。通知中還應包含有關如何上訴以及上訴期限的說明。大多數計劃都有兩個層級的上訴程序。

**您有權瞭解您的計劃拒絕支付護理費用的詳細原因。**您的計劃必須免費提供個案記錄副本、用以作出決定的醫療證據，以及計劃關於所申請的服務為何不予承保的政策指引。<sup>2</sup>您的計劃必須免費為您提供該等資訊。如果您無法從計劃取得該等資訊，請向財政服務部投訴。

**您有權提供任何證詞或證據，供健保計劃在審查您的內部上訴時納入考量。**在您的上訴中，您應針對您的健保計劃拒絕承保引用的任何證據作出回應。例如，您可以提交醫生出具的信函、您本人的聲明或福利合約副本等，說明為何您的福利承保所申請的服務。

**辯稱所申請的服務屬於您的會員福利承保的服務類別。**如果您的計劃聲稱該服務已被明確排除在福利承保範圍之外，您的上訴應說明該項服務並不屬於不保服務類別。例如，如果他們聲稱您的手術是整容手術，因此不屬於承保福利，那麼您的上訴應辯稱您的手術不符合該計劃對整容手術的定義。最後，如果所申請的服務在某些情況下屬於承保福利，但在其他情況下則不屬於，您的上訴應說明為何在您的特定個案中應屬於承保服務。

### **結語：**

**向您的健保計劃提交上訴！**請保留您寄送給計劃的所有文件副本，並記錄寄出日期。當您與保險代表談論您的上訴時，請詳細記錄通話內容（例如日期、姓名和通話參考號碼）。

**\*\* 當您的計劃完成對您的內部上訴的審查後，必須向您提供書面決定及理由。該決定通知還必須說明您有進一步上訴的權利。 \*\***

如果您對您的健保計劃的決定仍有疑問，或需要進一步協助對該決定提出上訴，請致電我們的幫助熱線，電話：888-614-5400。請務必說明您曾來電過，以便我們能夠查看有關您個案的所有資訊。

<sup>1</sup>上訴截止日期載於您的拒絕通知函或福利說明。上訴資訊（包括時限要求）也可以在會員福利摘要包中找到。如果您沒有福利摘要包，請致電您的健康保險公司索取新的福利摘要包。您的福利摘要包也可在線上取得。

<sup>2</sup>健保計劃通常要求會員以書面方式提出申請，以取得該等資訊。有關如何提出申請取得該等資訊的說明，可在您的拒絕通知、福利說明和會員福利摘要包中找到。如您需要協助申請取得該等資訊，請致電您的健保計劃。會員福利摘要包通常可以在線上取得。