



## 統一管理醫療保健部門

加州統一管理醫療保健部門負責管控醫療保健服務計畫。如果您要對您的醫療保健計畫提出冤情申訴，應首先撥打**1-888-426-0028** 聯絡您的醫療保健計畫，並在聯絡統一管理醫療保健部門之前按照原醫療保健計畫執行。若您需要幫助以解決涉及緊急情況的冤情申訴、醫療保健計畫尚未妥善解決的冤情申訴或者在超過 30 天後仍未得到解決的冤情申訴，您可以打電話請統一管理醫療保健部門給予幫助。您還可能有資格申請一次獨立醫療審核(IMR)。如果您符合 IMR 的條件，IMR 程序將提供一次公平覆審，審查某個醫療保健計畫所作的醫療決定，其中包括擬議的服務或治療之醫療必要性、就試驗或調查性質的治療所作的保險計畫承保決定，以及就緊急醫療或急症治療服務費用支付問題而產生的爭議。統一管理醫療保健部門設有免費電話號碼**(1-888-466-2219)**；並設有 TDD 專線**(1-877-688-9891)**，供聽障和語障人士使用。該部門的網站[www.dmhc.ca.gov](http://www.dmhc.ca.gov)上載有投訴表格、IMR 申請表格以及網上方法說明。

## 獨立醫療審核

如果您認為相關醫療保健服務符合您所屬計畫的承保和付款條件要求，但被您的計畫或與該計畫簽有服務合約的服務提供者不當拒絕、修改或延遲，那麼您可以透過統一管理醫療保健部門請求對存在爭議的醫療保健服務進行獨立醫療審核(IMR)。「存有爭議的醫療保健服務」之定義是，您所屬計畫或與該計畫簽有服務合約的服務提供者之一，因確定某項服務不具備醫療必要性，而完全或部份地拒絕、修改或延遲任何符合您所屬計畫承保和付款條件要求的醫療保健服務。IMR 程序是其他程序的附加程序，或者是也許能為您提供的補救措施。關於 IMR 的額外資訊可從統一管理醫療保健部門獲得([www.dmhc.ca.gov](http://www.dmhc.ca.gov))。醫療保健福利成套服務以外的福利請求不符合申請 IMR 的條件。獨立審核程序不適用於*自保險計畫* 的參加者。