



三藩市保健計劃的職員隨時為你服務。我們可以幫助你在電話填交表格。請於星期一至星期五上午八時三十分至下午五時三十分來電，電話 **(415) 547-7800** 或 **(800) 288-5555**。或者，在我們收到表格後，會有人儘快聯絡你。我們將與你緊密合作，了解你的投訴。我們希望明白問題，和幫助解決問題。我們將盡力用任何方法幫助你和解答你的問題。我們通曉不同的語言。

#### 我們想你知道：

- 你有權投訴。無人因此而會「懲罰」你。
- 你可以投訴你的醫生、護士、或三藩市保健計劃。
- 我們將口頭或書面的幫助你提交投訴。
- 三藩市保健計劃重視每宗投訴。
- 在調查投訴期內，你的醫生和護士將繼續為你提供醫療服務。
- 我們嘗試在二十四小時以內和不超過七十二小時以內回應嚴重的投訴，免致你因等候答案而使情況惡化。

加州管理性醫療護理部負責管制醫療護理服務計劃。如你投訴醫療計劃，你應先在聯絡部門之前，打電話給你的保健計劃，電話 **(800) 288-5555**，及使用保健計劃的投訴程序。使用此投訴程序不會禁止你使用其他法律權利和補救方法。如在緊急情況下你需要投訴協助、或不滿意保健計劃解決投訴的結果、或在投訴提出後超過三十天仍未解決，你可以致電該部要求協助。你亦可能符合獨立醫療評審 (IMR) 的資格。如你符合 IMR 資格，IMR 就保健計劃做出與醫療有關的服務和醫療建議決定、實驗性或調查性治療承保決定、緊急或急切情況付款糾紛決定，會作出一個不偏私的評審。該部門設有一個免費的電話號碼 **(888) HMO-2219** 和服務有聽覺或講話困難人士的 TDD 專線 **(877) 688-9891**。部門的網頁 <http://www.hmohelp.ca.gov> 刊有投訴表格、IMR 申請表和指示。

#### 如果你是加州醫療保險的受益人：

你可以要求一個州政府的公平聽訊。如你決定要求聽證，你必須在收到此通知的九十天內提出。請聯絡三藩市保健計劃索取所需表格。三藩市社會服務局亦備有這些表格供索取。

有關州公平聽訊程序資料，可書面向加州社會服務部索取，

#### California Department of Social Services (CDSS)

State Hearing Division

PO Box 944243,

MS 19-37

Sacramento, CA 94244-2430

或打電話索取，**(800) 952-5253**。TDD 專線電話號碼：**(800) 952-8349**。

你有權查閱州政府公平聽證做出決定的材料。任何你提供的資料，我們均可與社會服務部或美國衛生和福利部使用。你可以聯絡公共查詢和回應中心 (Public Inquiry and Response Unit) 查找你的紀錄，電話 **(800) 952-5253**。公共查詢和回應中心亦可幫助找人在聽訊中代表你，或你可以找人代表你，或你代表自己。

加州政府調查辦事處 (Office of the Ombudsman)，亦可以幫助你有關投訴和州公平聽訊事宜。你可以打免費電話

**(888) 452-8609** 聯絡他們。TDD 專線是

**(800) 952-8349**。他們的辦公時間是星期一至

五，上午八時至下午五時。州定公眾假期休息。