



日期 _____

申诉表格

投保人姓名 _____ 投保人号码 _____

联系人姓名 _____ 与投保人的关系 _____

地址 _____

家庭电话 _____ 日间电话 _____

首选沟通方式: ☐ 美国邮件 ☐ 发送电子邮件至 _____

患者姓名 _____ 服务日期 _____

索赔编号 _____ 服务提供者姓名 _____

账单金额 \$ _____

是否与未能提供跨性别医疗保健有关?
如果是, 请勾选此框。 ☐

请尽可能详细地描述您的申诉。有必要的話, 随附更多纸张。将所有相关文件附加至本表格。请将填妥的表格和附件邮寄至表格背面的客户服务部地址。

为了保护您的利益, 加州法律要求此表格中必须填写以下内容: 任何人故意提供虚假或欺诈性信息以获取或修改保险范围或索赔损失均属犯罪, 并可能被处以罚款和监禁。

请查看背面以了解重要信息

Blue Shield of California 会员申诉程序

如果您不同意 Blue Shield of California (Blue Shield) 的决定，您、您的服务提供者或代表您的律师或代表可以通过以下方式提出申诉：1) 致电客户服务部的免费电话，2) 写信给客户服务部，或 3) 提交已填妥的申诉表。填妥后的投诉表格，请于网上或或通过以下地址提交。申诉将在 30 天内得到解决。投诉系统允许您在发生事件或行为后的 180 天内提交标准或加急投诉，以解决您的申诉。请包括您认为可能与申诉审查有关的任何文件或信息。

- 请致电会员卡上的号码或 **(800) 393-6130**
- 711 (TTY) 供听力和言语障碍人士使用。
- 线上: **blueshieldca.com**
- 写信至: Blue Shield of California
Attn: Customer Service Grievances
P.O. Box 5588
El Dorado Hills, CA 95762-0011

加急裁决

当常规裁决流程可能对您的健康构成迫在眉睫或严重的威胁（包括但不限于重度疼痛，生命、肢体或身体重大机能的潜在损失）时，您有权申请加急裁决。Blue Shield 将评估您的请求和身体状况，以确定其是否符合加急裁决的要求，并将尽快处理该裁决以适应患者的病情，但不超过三 (3) 个日历日。如需请求加急裁决，您或您的医生可按上述方式致电或致函客户/会员服务部。请具体陈述您希望加急裁决，且若等待标准流程可能会严重危及您的健康。

Department of Managed Health Care (DMHC , 卫生保健管理局) 通知

加州 Department of Managed Health Care 负责监管医疗保健服务计划。如果要对健康计划提出申诉，应首先拨打 **(800) 393-6130** 联系您的健康计划，通过健康计划的申诉流程解决问题，此后方可联系该局。利用此申诉流程不会禁止任何您可能享有的法律权利或补救措施。如果申诉涉及紧急情况，或者您申诉健康计划对申诉的解决方案，或者申诉超过 30 天仍未得到解决，您可以致电该部门寻求帮助。您也可能符合独立医疗审查 (IMR) 的资格。如果您符合 IMR 资格，IMR 流程将对健康计划做出的医疗决定开展公正审查，涵盖的医疗决定包括提议的服务或治疗的医疗必要性、对实验性或研究性治疗的承保决定、急诊或紧急医疗服务的付款纠纷。该部门设有免费电话 **(1-888-466-2219)**，另有 TDD 专线 **(1-877-688-9891)** 供听力和言语障碍人士使用。该部门的网站 **www.dmhca.gov** 提供投诉表、IMR 申请表和在线指南。

通过 DMHC 进行的独立医疗审查 (IMR) – 自愿上诉流程

如上段所述，会员有权通过该部门申请独立医疗审查 (IMR)。在以下情况下，会员可以申请 IMR：A) 会员的提供者因具有医疗必要性而推荐某项医疗保健服务，或者 B) 会员已接受提供者认定具有医疗必要性之紧急护理或急诊服务，或者 C) 无提供者的转介，也并未接受紧急护理或急诊服务，会员接受了计划内医疗服务提供者的病情诊断或治疗，并针对该等诊断或治疗寻求独立审查。加急外部医疗审查可与紧急护理的内部申诉流程同时进行。会员可直接联系该部门。

Employee Retirement Income Security Act (ERISA , 《雇员退休收入保障法案》) 通知

如果您员工的健康计划受 Employee Retirement Income Security Act (“ERISA”) 的管辖，在已完成所有必要的索赔审查且索赔还未获得批准的情况下，您有权根据 ERISA 第 502(a) 条提出民事诉讼。此外，您和您的计划还可自愿选择其他替代性争议解决方案，例如调解。

在提出要求时，您有权免费合理地查阅和复制与您的福利索赔相关的所有文件、记录和其他信息。