



重要会员资源

安保健康保险重要会员资源

安保健康保险致力于为全体会员提供支持。

该承诺的重要部分之一便是确保您知悉所有可用资源。我们收集汇总了能助您获得最高医疗质量的工具的详细信息。其中包括：

我们的网站提供的会员资源	第 1 页
您的隐私权	第 1 页
您作为商业或质量健保计划会员提出外部上诉（独立外部审查）的权利	第 2 页
您的会员权利与责任	第 2 页
您是否在寻找医生或医院？可查看医疗服务提供方目录	第 3 页
使用您的首选语言	第 3 页
随着您孩子的成长适时更换医生	第 3 页
如果您达到了保险福利限额该怎么办？	第 3 页
了解我们的医疗管理服务	第 4 页
协调您的医疗保健	第 4 页
医疗服务使用情况管理是什么？	第 4 页
新医疗技术如何成为承保保险福利	第 5 页
助您保持健康的医疗护理	第 5 页

我们的网站提供的会员资源

您是否对您的保险覆盖范围有疑虑？您可以随时随地前往 zt.emblemhealth.com 查询有用信息。其中某些信息可能需要您登录会员帐户才能访问。您可以在该网站上查找重要信息，包括：

- 您的计划中覆盖以及不覆盖的保险福利和服务。
- 处方药物承保应遵循的程序。您还可查找您的计划中的承保药物，包括您计划的限制与偏好、自付额、不受保项目、限额、承保药物清单以及有关通用名药品替代、治疗性交换和分步治疗方案的信息。
- 关于非专利药物、替代品和某些药物的其他低成本替代品的信息。
- 您可能需要为服务支付的自付款和其他费用。
- 打印临时会员卡以及申请更换永久会员卡。
- 如何获取有关参与安保健康保险的从业者、医生和设施的最新信息。
- 如何更改您的初级保健医疗服务提供方。
- 如何就承保服务范围提出索赔。
- 适用于在组织系统或服务区域之外获得的服务的保险福利限制。
- 如何在正常工作时间之前或之后获得医疗护理。
- 如何获得常规治疗服务，包括访问点、专科治疗、住院服务、精神健康治疗和物质使用服务。
- 当您不处于计划的服务区域时如何获得医疗护理和承保。
- 如何就您的承保范围、保险福利或您与安保健康保险的关系所受负面影响提出投诉或上诉。您可以通过口头或书面方式提出投诉或上诉。
- 如何获得语言帮助。
- 如何获得急症护理以及何时拨打 911。
- 我们如何评估新医疗技术，判断是否将其纳入承保福利范围。
- 创建个人健康记录。
- 参与健康评估。
- 安保健康保险的保健和身心健康信息与方案。

如需了解有关您的计划的药房限制和偏好的更多信息，请登录 zt.emblemhealth.com。您也可以您的会员资料中找到相关的药房信息，例如您的会员手册、承保证明或新会员欢迎资料夹，以及药房网页。

您的隐私权

安保健康保险致力于确保您的健康信息保密且安全。我们的隐私条例通知解释了我们如何使用关于您的信息以及何时与其他人分享该信息。该重要文件还告知您对自己的健康信息有何权利以及如何行使这些权利。如需获取副本，请访问 zt.emblemhealth.com/privacy 或拨打您的会员身份卡背面的客户服务电话。

您作为商业或质量健保计划会员提出外部上诉的权利

如果您不同意某些承保决定，可以通过安保健康保险以外的其他人提出上诉申请。

若医护服务因以下原因被拒绝，您有权提出外部上诉（独立外部审查）：

- 非医疗必要、
- 实验性/研究性、
- 临床试验、
- 罕见疾病治疗或
- 网外（某些情况下）。

若这些医护服务在实施时（同时）或实施后（追溯）被拒绝，医疗服务提供方也有权提出外部上诉。外部上诉申请必须提交至纽约州金融服务部（Department of Financial Services, DFS）。DFS 将指派独立的医学专家审查上诉。

这些医学专家可能会推翻您的计划的所有或部分决定。或可能支持您的计划拒绝承保。其决定对您和您的计划均具有约束力。

如需向 DFS 提出上诉，您首先应对您的计划提出内部上诉申请。收到不利裁决（拒绝）后，您有 180 天的时间对您的计划提出内部上诉申请。如果我们坚持拒绝，您将收到一封名为最终不利裁决的信函。

在收到我们对您的上诉做出的最终不利裁决后，您有四个月的时间提出外部上诉申请。如果您和您的计划同意跳过我们的上诉程序，您必须在与您的计划达成协议后四个月内提出外部上诉申请。

我们发出最终不利裁决（拒绝）后，您将收到有关如何提出外部上诉以及外部上诉申请的说明。

如果您有疑问或需获得有关外部上诉申请的帮助，请致电 **800-400-8882** 联系 DFS，或访问 zh.dfs.ny.gov。

注：DFS 外部上诉程序不适用于联邦医疗保险（Medicare，即红蓝卡）、联邦雇员或仅行政服务 (ASO) 会员。仅适用于商业或交易-健保购买市场（质量健保计划）会员。

您的会员权利与责任

了解您的会员权利与责任有助于您充分利用您的计划。这正是我们要求您访问 zt.emblemhealth.com/resources 并阅读您的《会员权利与责任》的原因。这些资料概述了您对我们的期望，以及我们对您的期望。您进一步了解您作为安保健康保险会员的权利与责任后，我们便能更容易地为您提供尽可能最好的医疗护理。您也有权就安保健康保险的会员权利与责任政策提出建议。

您是否在寻找医生或医院？可查看医疗服务提供方目录

您是否需要查找位于您附近的网络药房、医疗服务提供方或医院？

我们的在线目录每日都会更新。请登录 zt.emblemhealth.com/findadoctor 并通过链接搜索医生、牙医、药店和其他医保专业人员的最新列表。

若某个医生或团体决定退休或不再是安堡健康保险的签约方，我们将通知您，以便您选择其他医生。

如果您因患有慢性或急性病症、产后怀孕或处于妊娠中晚期寻找新医生，您可以在当前积极治疗期或 90 个日历日内（以较少者为准）继续接受现任医生提供的治疗。

使用您的首选语言

请您在联系安堡健康保险时告知我们您的首选语言，以便我们将您接入语言热线。书面资料也有英文、西班牙文、中文和盲文等其他语言版本。听力或语言障碍人士 TTY 专线用户应拨打 711。

您也可以寻找精通您首选语言的医生、专科医生、牙医、视力医生和行为健康从业者。

如果您需要打印版目录，或在我们的网站上找不到翻译，请通过您的会员身份卡背面的号码联系客户服务部。

随着您孩子的成长适时更换医生

在您的孩子成长为青少年后，您应寻找合适的医生，助其过渡至成年。怀孕的青少年需转至妇产科。

我们随时为您提供帮助。

登录 zt.emblemhealth.com/findadoctor 即可查看我们的网络中适合您成长中孩子的需求的医生名单。如果您有疑问，请拨打您孩子的会员身份卡背面的客户服务电话，我们的客服代表将非常乐意为您提供帮助。

如果您达到了保险福利限额该怎么办？

您的计划提供的某些保险福利可能存在限制。如果您已达到保险福利限额但仍需接受护理，我们会酌情告知您该如何通过其他可用选项和资源来继续接受护理。

请在 zt.emblemhealth.com/members 登录您的账户，查看您的保险福利。您也可以拨打会员身份卡背面的号码。客户服务代表将很乐意提供协助。

了解我们的医疗管理服务

我们拥有帮助您管理健康的资源，包括需要精心护理的医疗状况，例如癌症、高危妊娠、糖尿病、高血压或其他复杂需求。

我们的社工和注册护士可以帮助您梳理您的选择，确保您得到合适护理。您可以通过电话或前往卓护医疗中心与他们取得联系，他们可以：

- 帮助您了解您的疾病或健康问题。
- 与您和您的医生一起协调医疗和服务。
- 指导您如何照顾自己。
- 助您与本地服务建立联系。

请前往 zt.emblemhealth.com 获取更多信息，或致电 **800-447-0768** (TTY: 711)，寻求医疗管理服务。您的医生或专科医生、出院规划师或医疗管理项目、或家庭看护人员/家庭成员可能会向您推荐该方案。您的医生或专科医生、出院规划师或家庭看护者/家庭成员可能会向您推荐该方案。安保健健康保险也可能与您联系，询问您是否有兴趣参加该方案。您可以在 acpny.com 找到卓护医疗中心的地址。无论您是否接受参与该方案，我们都欢迎您的到来。

协调您的医疗保健

患者、医生和健保计划共同分享信息非常重要。医疗问题和行为健康问题有时具有相关性。例如，患有糖尿病或 COPD（慢性阻塞性肺病）的人也可能患有抑郁症、存在压力或药物滥用。为取得最佳结果，请及时将您的身体及心理健康状况告知您的所有医生。

以下措施可帮助您管理您的医疗：

- 列出您服用或曾经服用过的药物和营养补充品（例如维生素）。
- 要求您的医生彼此之间分享相关的医疗信息，包括行为/精神健康医生。与初级保健医疗服务提供方分享有关医院、家庭护理、专科医生和其他就诊的信息。

我们也会提醒我们的网络医生，让他们在您的要求下相互交流并分享相关医疗信息。如果您同意，我们可以把您的医疗计划发送给您的医生。如果需要帮助，请拨打您的会员身份卡背面的客户服务电话。

医疗服务使用情况管理是什么？

我们希望确保您在正确的时间、正确的地点得到正确的护理。我们根据最新医学研究和信息来做出有关医护服务的决定。这被称为医疗服务使用情况管理 (UM)。我们希望确保您了解以下信息：

- UM 决策仅基于医疗和服务的适当性以及您现有的承保范围。
- 我们绝不会因医生或其他进行 UM 审查的人拒绝承保医疗项目而为其提供奖励。
- 对 UM 决策者的财务激励不会鼓励其制定出导致利用不足的决定。

如果您想讨论 UM 决定，可以拨打您的会员身份卡背后的号码联系我们。下班时间也可以留下语音邮件，24 小时内会有人给您答复。我们还可以安排一名翻译，用您的首选语言向您解释某些信息。与您交谈的代表会表明自己的身份，以便您知道他们是谁，也方便您要求下次再与他们交谈。

新医疗技术如何成为承保保险福利

安保健康保险致力于为会员提供符合我们服务领域专业医疗标准的现行、安全、适当和有效的医疗护理。其中包括医疗领域的新服务和新技术。

安保健康保险医疗政策委员会由医学专家和安保健康保险部门代表组成。他们负责审查并确定之前被视为试验及研究技术何时满足一般医疗标准。该委员会会审查关于特定开发技术的所有可用资源和信息，并根据安保健康保险与我们的会员和医疗服务提供方签订的合同中描述的标准对其进行衡量。

该技术获得批准后，可能会作为一项承保保险福利纳入我们的部分计划中。如果有医生要求某项新技术或新程序获得承保，我们会对该程序或技术进行评估，以确定其是否应被承保。

助您保持健康的医疗护理

我们为医生提供工具与资源，助其提供最佳医疗护理。我们的网络是一个已与安保健康保险签约的医保专业人员和设施组成的团队。他们会为您提供承保产品和服务。

我们的质量改进计划可以帮助您：

- 通过具有可信赖的科学健康信息的材料了解您的健康状况。
- 通过医疗管理计划快速康复或与慢性病和平共存。这些计划可以帮助您应对癌症、抑郁症、糖尿病、高危妊娠、艾滋病毒 (HIV)/艾滋病、高血压和器官移植等情况。
- 了解安保健康保险在患者安全、您的文化和语言需求、行为健康等服务、临床护理的质量和安全性、服务质量以及您的体验方面如何处理。

请访问 zt.emblemhealth.com，了解关于我们的质量改进计划及其所获成功的更多信息。我们知道这包括了很多信息。如果您有疑问，请拨打您会员身份卡背面的号码。客户服务代表将很乐意提供协助。我们致力于为您提供支持。

55 Water Street, New York, NY 10041-8190 | zt.emblemhealth.com



Y0026_202425_C

安保健康保險計劃、安保健康保險公司、安保健康保險服務公司和大紐約健康保險 (HIP) 是安保健康保險旗下的公司。安保健康保險服務公司向各个安保健康保險旗下公司提供管理服務。

20-9610PD-26 CH 7/26