



從保險到醫療

改善醫療、 增進健康路線圖



**CMS 感謝 North East Medical Services 為編寫
《從保險到醫療》所提供的資源支持。**



恭喜您獲得醫療保險——這是增進身心健康很重要的一步！

保險不只在您生病時重要，在您沒有生病時也有幫助。本路線圖為您說明什麼是健康保險，以及如何用它獲得基層護理和預防服務，以幫助您和家人活得更健康和長壽。

運作方式：

整個路線圖中包括一些很有幫助的示例，最後則會看到最常用的醫療術語定義和資料來源。

從現在開始過更健康的生活……

快速查詢

您的健康路線圖



第一步：健康優先 6
預防和健康保險為何重要？



第二步：了解您的健康保險 8
我應該知道哪些詞彙？獲得醫療需要多少錢？



第三步：瞭解何處能獲得醫療服務 16
在生病時該去何處？急診部和基本護理有何不同？



第四步：選擇您的提供者（醫生／醫護師） 20
如何選擇適合我的提供者？如果我被指定一位提供者呢？



第五步：進行預約 24
預約時需要預備的資料及必須知道的諮詢



第六步：做好就診準備 26
約診時應該攜帶什麼？就診期間應該問什麼？



第七步：決定提供者是否適合您 30
這是否一位值得我信任並且合作的提供者？如果不是，
我應該怎麼辦？



第八步：預約的後續步驟 32
回家後要做什麼？如何保持健康？

資源：術語表及網站鏈接 36

您的健康路線圖



從這裡起步

健康優先

- 保持健康對您和家人很重要。
- 在家裡、工作和社區維持健康的生活方式。
- 按照建議做健康篩檢以及管理慢性病症。
- 把您的健康資訊放在同一個地方。



了解您的健康保險

- 檢查您的保險計劃或州Medicaid或CHIP計劃，確定哪些服務屬於承保範圍。
- 熟悉您的費用（保費、共付額、自付額、共保額）。
- 了解醫療網內與醫療網外的差異。



瞭解何處能獲得醫療服務

- 在危及生命的情況下使用急診部。
- 在非緊急的情況下首選基層護理。
- 瞭解基本護理與急診護理的不同。



選擇您的提供者 (醫生／醫護師)

- 詢問您信任的人及（或）上網調查。
- 查看您計劃的提供者名單。
- 如果您被指定一位提供者，在您想變更時聯繫計劃會員部。
- 如果您投保Medicaid或CHIP，聯繫您的州Medicaid或CHIP計劃求助。

瀏覽marketplace.cms.gov/c2c獲取更多資訊。

5



進行預約

- 提及您是新病患或以前來過。
- 提供您的保險計劃名稱，並詢問他們是否接受您的保險。
- 告訴他們您想看的提供者姓名及做預約的原因。
- 預約您想要的日期以及時間。

6



做好就診準備

- 隨身攜帶您的保險卡。
- 瞭解您的家庭病史，並擬出所服藥物的清單。
- 攜帶要討論的問題和事項清單，在就診期間做筆記。
- 如有需要，請人陪同以提供幫助。

否

如果您想更換提供者，回到第4步。

7



決定提供者是否適合您

- 您和提供者是否合作愉快？
- 您是否能與您的提供者溝通並理解他／她的話？
- 您是否認為您和提供者能一起做出合理的決定？
- 記住：您可以更換提供者！

是

8



預約的後續步驟

- 遵循醫護人員的指示。
- 憑著拿到的處方取藥，按指示服用。
- 如果需要，預約複診時間。
- 查看您的福利說明書，支付您的醫療帳單。
- 如有任何問題，聯繫您的主診醫生、健康計劃、州 Medicaid 或 CHIP 機構。



1 健康優先

保持健康會增加您與家人和朋友共渡更多時光的機會。在生病時使用健康保險，並在身體好時幫助您活得更健康和長壽。保險雖然重要，但是沒有什麼可以取代健康的生活方式。

把身心健康放在首位的做法如下：

- 抽時間進行體力活動，健康飲食，放鬆和睡眠。
- 獲得適合您的預防服務。
- 積極對待您的健康。
- 學習更多保持健康的知識，並與家人和朋友分享心得。

什麼是提供者（醫生/ 醫護師）？

我們在整本小冊中使用「提供者」一詞，指醫療專業人員。這可能是醫生、執業護士、行為健康專業人員，或是您去看的其他醫療專業人員。您的主治醫生將是您最常去看的提供者，他們會認識您並幫您追蹤自己的健康狀況。



預防保健為何重要？

預防服務包括篩檢、檢查和病患諮詢等醫療保健，用於預防生病、疾病和其他健康問題，或是在早期階段發現疾病以進行更有效的治療。獲得建議的預防服務和選擇健康生活方式，是良好身心健康的關鍵步驟。

有一位瞭解您的健康需求而且值得您信任並能夠合作的提供者，能幫助您：

- 確保您獲得適合您的預防服務
- 選擇健康的生活方式
- 改善您的精神及情緒健康
- 達到您的身心健康目標。

請將所有的健康資料保存在同一個地方。

使用本小冊追蹤您的保險資訊、您的提供者和您的健康。務必經常更新這些資訊，急診時最好隨身攜帶一份副本。記住安全保存您的個人資訊，以保護您的身份！

費用小提示

您可能獲得免費的年度就診或某些建議的預防服務，例如流感疫苗、過胖篩檢與諮詢及憂鬱症篩檢。和您的提供者討論什麼適合您，使用本小冊背面的個人健康檢查清單追蹤您的結果。





2 了解您的健康保險

您生病的時候，健康保險支付提供者服務、藥物、醫療護理和特殊設備的費用。在您沒有生病的時候，它也很重要。大多數保險包括免費的兒童與成人免疫接種，婦女與老年人年度就診，各年齡層的過胖篩檢和諮詢，以及其他服務。透過支付每月保費（如果有的話）保持您的保險有效。

保險計劃可能因您看的提供者以及您必須支付的費用而有所不同。Medicaid和CHIP計劃也因各州而異。向您的保險公司或州Medicaid和CHIP計劃洽詢，確定您瞭解您的計劃將支付哪些服務和提供者費用以及每次就診或藥物要花多少錢。向他們索取計劃概覽或保險重要特點的福利與承保範圍摘要的文件，例如承保的福利、成本分攤條款、以及保險限制和例外處理等。



下面是您可能聽到的一些重要健康保險詞彙的解釋。本小冊背面則會解釋其他重要詞彙。

- 網絡 (Network) 是與您的健康保險人簽約，提供醫療服務的設施、提供者和供應商。
- 聯繫您的保險公司以確定哪些提供者在「醫療網內」。這些提供者也可稱為「優選提供者」或「加盟提供者」。
- 如果提供者在「醫療網外」，您看他們可能要花更多金錢。
- 網絡可能會變更。每次預約時向您的提供者確認，以便知道您必須付多少錢。
- 自付額 (Deductible) 是您的健康保險或計劃開始付款前，您就健康保險或計劃承保的醫療服務所欠的金額。

例如，如果您的自付額為1,000美元，在您可適用自付額的承保醫療服務支付達到1,000美元之前，您的計劃不會支付任何金額。自付額可能不適用於所有服務。
- 共保額 (Co-insurance) 是您對於承保醫療服務承擔的費用比例，按允許的服務金額百分比（例如20%）計算。您支付共保額和您欠的自付額。

例如，如果健康保險或計劃允許的看診金額為100美元，而且您已達到自付額，您支付的20%共保額為20美元。您的健康保險或計劃為您支付餘額。



- **共付額 (Copayment)** 是可能要求您支付的金額，作為醫療服務或用品費用的份額，例如醫生就診、醫院門診或處方藥。共付額通常是一筆固定金額，而非比例。

例如，您通常為醫生就診、化驗或處方支付10美元或20美元。根據您的保險計劃和就診類型或服務，共付額可能介於0美元到50美元之間。

- **保費 (Premium)** 是必須為您的健康保險或計劃支付的金額。您和（或）您的雇主通常按月、按季或按年支付保費。它不包括在您的自付額、共付額或共保額之中。如果您不支付保費，可能會失去您的保險。



- 自付額上限 (Out-of-pocket maximum) 是您的健康保險或計劃開始100%支付承保基本健康福利之前，您在保單期限（通常一年）內支付的最高金額。該限額包括自付額、共保額、共付額或類似收費及要求個人就合格醫療開支支付的其他開支。該限額不一定包括保費或非基本健康福利的花費。

2014年個人市場計劃的最高自付費用限制，個人計劃不得超過6,350美元，家庭計劃不得超過12,700美元。

- 福利說明書（或EOB） [Explanation of Benefits (EOB)] 是您看完提供者或獲得服務後，您的健康計劃寄給您的醫療費用摘要。它不是帳單。它是您或您的保單受保人獲得的醫療及您的提供者向您的健康計劃收取金額的記錄。如果您要支付更多醫療金額，您的提供者將會另外寄帳單給您。





您的保險卡或其他文件

您很可能已從您的健康計劃或您的州Medicaid或CHIP計劃收到會員包以及您的保險資訊。請閱讀這些資訊，因為您去看醫療提供者或致電保險公司詢問問題時都需要這些資訊。如果您無法閱讀或理解，致電您的健康計劃或州Medicaid或CHIP計劃要求他們向您解釋。

您可能已收到一張卡片或其他文件作為您的保險證明。您的卡片看起來可能跟這張不同，但應該有同類的資料。有些健康計劃沒有卡片，但您應該已從另一種方式收到這些資料。如果您沒有收到卡片，聯繫您的健康計劃以確認您是否應該收到。

保險公司名稱

計劃類型 **4**

生效日期

處方團體編號 XXXXX

處方共付額 **7**
\$15.00 普通藥
\$20.00 品牌藥

會員姓名: Jane Doe **1**

會員編號: XXX-XX-XXX **2**

團體編號 XXXXX-XXX **3**

主治醫生共付額: \$15.00 **5**
專科共付額: \$25.00
急診室共付額: \$75.00

會員服務部: 800-XXX-XXXX **6**

您的健康計劃或州Medicaid或CHIP計劃提供給您的保險卡或其他文件可能包括以下資料：

- 1 會員姓名和出生日期。** 這些通常印在您的卡片上。
- 2 會員編號。** 這個號碼用於識別您的身份，以便醫療提供者知道如何向您的健康計劃開立帳單。如果您的配偶或孩子也享有您的保險，你們的會員編號可能會相似。
- 3 團體號碼。** 這個號碼用於追蹤您的計劃的具體福利。它也用於識別您的身份，以便提供者知道如何向您的保險開立帳單。
- 4 計劃類型。** 您的卡片可能有HMO、PPO、HSA、Open或其他文字標示，用於描述您的計劃類型。這些資訊告訴您計劃的網絡類型以及您可以看哪些「醫療網內」提供者。
- 5 共付額。** 這是您在獲取醫療服務時所需要支付的金額。
- 6 電話號碼。** 如果您有關於尋找醫療提供者或保險承保問題，請致電您的健康計劃。電話號碼有時印在您的會員卡背面。
- 7 處方共付額。** 這是您用處方拿藥時所需要支付的金額。



以下問題可幫您更了解您的保險以及您在獲得醫療時要付多少錢。如果您不知道這些問題的答案，請聯繫您的保險計劃或州Medicaid或CHIP機構。

- 我必須為基本護理就診付多少錢？專科醫生就診呢？精神／行為健康就診呢？
- 如果我看「醫療網內」或「醫療網外」提供者，是否有費用差額？
- 我要為處方藥付多少錢？
- 行為健康提供者或物理治療師等提供者是否有就診次數限制？
- 如果不是緊急情況，我去看急診要花多少錢？
- 我的自付額是多少？
- 我去看專科醫生需要轉介嗎？
- 我的計劃不承保哪些服務？

預防健康護理詐欺

如果別人使用您的保險卡或會員編號獲得處方藥或醫療，這是實施欺詐。請協助預防健康護理欺詐。

- 切勿讓任何人使用您的保險卡。
- 安全保管您的個人資訊。
- 如果您的保險卡遺失或您懷疑有欺詐，立即致電您的保險公司。

以下一些例子說明您的保險計劃或州Medicaid或CHIP計劃是如何利用本章節裡討論過的術語來計算您的醫療護理。

- 所有健康計劃必須提供福利與承保範圍摘要，當中包括類似以下例子來說明計劃將如何幫助支付服務的費用。
- 實際費用和醫療會因您的醫療需要和您的承保範圍有所不同。
- 聯繫您的健康計劃或州Medicaid或CHIP計劃獲取更多資訊。

生產 (正常分娩)

- 要支付提供者的費用：\$7,540
- 計劃支付：\$5,490
- 病人支付：\$2,050

護理費用案例：

醫院收費（母親）	\$2,700
例行產科護理	\$2,100
醫院收費（嬰兒）	\$900
麻醉	\$900
化驗	\$500
處方藥	\$200
放射科	\$200
疫苗，其他預防服務	\$40
總金額	\$7,540

病人支付：

自付額	\$700
共付額	\$30
共保額	\$1,320
總金額	\$2,050

管理第二型糖尿病

(例行維護一種受到良好控制的慢性狀況一年)

- 要支付提供者的費用：\$5,400
- 計劃支付：\$3,520
- 病人支付：\$1,880

護理費用案例：

處方藥	\$2,900
醫療設備與用品	\$1,300
診所就診和程序	\$700
教育	\$300
化驗	\$100
疫苗，其他預防服務	\$100
總金額	\$5,400

病人支付：

自付額	\$800
共付額	\$500
共保額	\$580
總金額	\$1,880

這些數字不是實際費用，也不包括所有關鍵資訊。

資料來源：<https://www.cms.gov/CCIIO/Resources/Files/Downloads/sbc-sample.pdf>

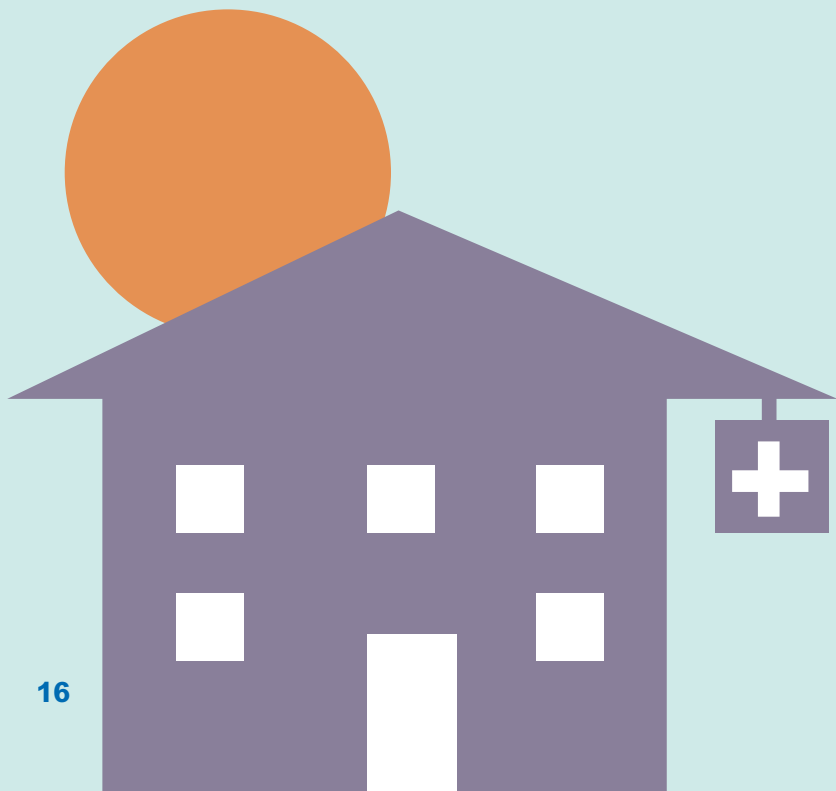


3 瞭解何處能獲得醫療服務



需要幫助？
如果有緊急情況或危及
生命的情況，請撥打
9-1-1。

雖然您可以在包括急診部在內的不同地方獲得醫療護理，但從您的主治醫生那裡獲得例行醫療護理以及建議的預防服務是最好的。到主治醫生就診和急診部就診有一些巨大的差異，例如費用、候診時間和後續跟進。第18-19頁的列表幫您了解去主治醫生處看病與急診部看病的許多不同。



您可在全國的辦公室、診所和健康中心尋找到主治醫生。根據您的承保範圍和個人情況，您可能在以下地方尋找到主治醫生：

- 私人醫療團體和執業
- 門診醫療中心和門診部
- 聯邦合格健康中心
- 社區診所和免費診所
- 學校健康中心
- 印第安健康服務、部落和城市印第安計劃設施
- 退伍軍人事務醫學中心和門診部。

主治醫生每天為患者服務，確保他們得到適當的預防服務，管理他們的慢性狀況，改善他們的身心健康。有些地方可能會根據服務社區的需求提供不同的服務和支援，例如社區服務與支援、精神健康、牙科、眼科服務、交通和語言翻譯。

先知而後行

不是所有類型的提供者和設施都接受所有保險計劃或保險類型。就診之前先打電話，確定它們會接受您的保險計劃。





門診部與急

主治醫生

如果您有共付額，**您需要支付您的基本護理**。這可能介於0美元到50美元。

您有沒有感覺到生病都去看的醫生。

您會提前打電話預約時間。

您到達後可能要稍等片刻，醫生通常會在您預約的時間跟您會面。

您通常每次都會見同一個醫療提供者。

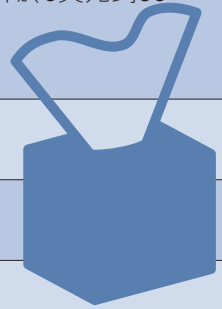
您的提供者通常可查看您的病歷。

您的提供者會與您合作，**監督您的慢性狀況**並幫助您改善總體健康。

您的提供者不但會看你當天要求就診的問題，而且會細心關注其他健康項目。

如果您需要看其他提供者或管理您的醫療，**提供者可幫您制定方案**，取得藥物，安排建議的複診時間或尋找專科醫生。

在一些地區，您也許可以前往**緊急護理中心**。如果您的地區提供緊急護理，



診部的不同

急診部

如非急診情況下，您很可能要**支付共付額、共保額**，而且必須達到**自付額上限**，健康計劃才會支付剩下的費用。您的共付額可能在50美元和150美元之間。

您應該只在**受傷或重病**時去急診部。

您需要在現場**等候**，直到他們來診治。

如果不是急診，您可能**等候數小時**才會得到看診。

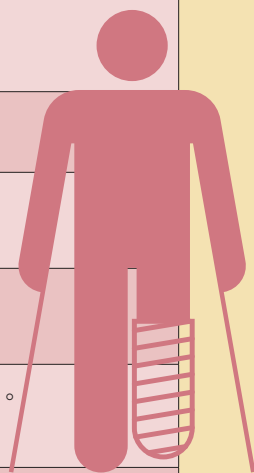
您會由**當天值班的提供者**看病。

給您看病的提供者很可能**無法**查看您的病歷。

提供者可能**不知道**您的慢性病症。

提供者**只會檢查**您來治療的**緊急問題**，可能不會詢問其他顧慮。

就診結束後，將會**讓您出院並指示**您向主治醫生和（或）專科醫生**做後續跟進**。可能沒有任何後續支援。



請在前往之前打電話給您的健康計劃，以確定您要支付的金額。



4

選擇您的提供者 (醫生／醫護師)

選擇適當的提供者是您對自己健康做出最重要的決定之一，找到適當的提供者可能需要花點工夫。

記住，您正在尋找您能信任及合作的夥伴來改善您的身心安康，所以要花點時間考慮您需求。根據保健需求的複雜程度，您可能需要看一種以上的提供者。兩種常見提供者如下所列。

主治醫生 (Primary Care Provider) 是您在出現大多數健康問題時第一個去看的醫生。他們會與您合作，比如建議您做的例行篩檢，保存您的病歷，幫您管理慢性狀況，聯繫有需要的其他類型提供者。如果您是成人，您的主治醫生可以稱為家庭醫師或醫生、內科醫生、全科醫生、執業護士或醫生助理。您孩子的提供者可以稱為兒科醫生。如果您是老年人，您的提供者可以稱為老年科醫生。

有些情況下，您的健康計劃可為您指定提供者。您也有更換提供者的選擇。聯繫您的健康計劃瞭解如何更換。

專科醫生 (Specialist) 將為您提供特定服務或是治療特定狀況。專科醫生包括：心臟科醫生、腫瘤醫生、心理學家、過敏症醫師、足病醫生和整形醫生。

為了讓健康計劃支付就診費用，您去看專科醫生之前，可能需要從主治醫生那裡取得轉診 (Referral)（或得到確切的指示）。對於一些服務，健康計劃可能要求您先得到事前授權 (Preauthorization)，即是讓您的保險或健康計劃決定醫療服務、治療方案、處方藥或耐用醫療設備是否具有醫療必要性。這也稱為事先授權、事先核准或事先認證。

適當的提供者

想確定提供者是否適合您，可能需要一次以上的就診。





按照以下四個步驟找到您能信任及合作的提供者，以便活得健康和長壽。

1. 識別網絡內的提供者

- 致電您的保險公司或州Medicaid和CHIP計劃，查看它們的網站，或是查閱您的會員手冊，以便找到網絡中接受您的健康保險的提供者。
- 告訴他們您是否尋找特別的需要，例如會講英語和其他語言的提供者，或是可以方便您的行動或其他功能障礙的提供者。
- 如果您已有喜歡的提供者，而且想要繼續合作，請致電他們的辦公室詢問他們是否接受您的保險。
- 記住，大多數時候，看醫療網外提供者所花的費用高於醫療網內的提供者。

2. 四處打聽

- 詢問朋友或家人他們是否有喜歡的提供者。
- 詢問他們是哪類提供者以及他們喜歡提供者的哪些方面。
- 有時候，您可在網絡上查看提供者，了解社區其他人對他們的看法。

3. 挑選提供者

致電提供者的辦公室，向他們提出問題，以幫您決定選誰做您的主治醫生。您可以考慮的一些事情包括：



- 提供者是否接受新患者或是持有您保險的患者？這一點可以改變，因此您總是該詢問。
- 辦公室是否在您住處或工作地點的附近？您如何到達那裡？
- 預約時間是否適合您的日程表？
- 提供者是否講您的語言或否有翻譯員？
- 如果您行動不便或有其他功能障礙，您方便進入提供者的辦公室，使用檢查台和磅秤，以及按符合您需求的途徑獲得關鍵資訊？
- 提供者與哪家醫院合作，您能否到達那裡？
- 辦公室職員是否尊重您並且幫助您？

4. 讓他們試試！

有時需要去就診一次以上才能確定提供者是否適合您。

費用小提示

去看您的提供者之前，詢問醫療計劃您是否需要拿事先授權。如果您沒有獲得事先授權，對於健康計劃本應支付的項目可能會向您收費。



5 進行預約

進行預約時，把您的保險卡或其他文件放在身上，並且知道您需要什麼。

打電話時應該提及而且可能需要提供的一些項目如下：

您應該說明：

- 您的姓名及您是否新病患。
- 您為什麼想看提供者。您可以告訴他們您正在尋找新的主治醫生，想做「年度檢查」或「健康就診」，或是您因為有流感、過敏或憂鬱等具體擔憂想來看病。
- 您的保險計劃名稱，或是您有Medicaid或CHIP保險，確認您有這辦公室的哪位提供者屬於您網路內的正確資訊。
- 您想看的提供者姓名。如果您要求指定的提供者，您可能必須等待更久才能有預約時間，因此如果您感覺不舒服並且需要提早來看病，他們可能會推薦您網絡內的其他提供者。
- 如果您有具體需求——例如翻譯員或無障礙醫療設備——詢問提供者和辦公室是否能達到這種需求。如果他們不能，詢問辦公室是否有其他提供者能滿足這需求。
- 適合您的日子和時間。有些辦公室有週末或晚間預約。

您也應該詢問：

- 他們能否寄給您需要在到達前填寫的表格。這將節省您就診當天的時間。
- 您是否需要攜帶什麼資料來就診，例如病歷或正在服用的藥物。
- 如果您需要更改或取消預約，應該怎麼做。有些辦公室對錯過預約、預約遲到或是在預約時間24小時以內取消的預約收取費用。

預約時須知：

- 它們可能請您提供關於您和保險計劃的資訊，因此打電話時把您的卡片或其他文件放在身邊。
- 您的預約時間可能會排在幾週後，特別如果您是新病患。
- 如果您因生病致電提供者辦公室，您也許能在當天去看病。





6 做好就診準備

如果您是第一次到新提供者處就診或是您將使用新的健康保險，您需要隨身攜帶幾樣東西。

這將幫助您的提供者了解您的健康狀況和生活方式，一起合作幫助你們在就診期間以及您離開後改善您的身心健康。

務必要提早到赴約！

到達您的提供者辦公室時，在辦公室櫃台人員處簽到。可能會要求您提供以下項目：

- 保險卡或其他文件。
- 照片身份證（例如駕照、政府或學校身份證、護照等）。
- 填好的表格。
- 您的共付額（如果有）。索取收據作為記錄。

工作人員可能讓您填寫額外表格並閱讀他們的隱私政策，其中會告訴您他們如何對您的資料保密。這是法律規定。

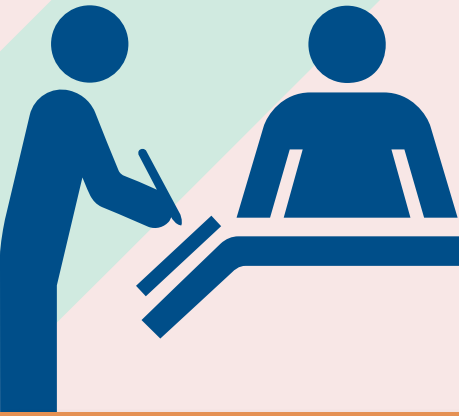
費用小提示

如果您需要更改預約時間，儘早聯繫您的提供者辦公室。如果您遲到、未赴約或是在預約前24小時之內取消預約，許多提供者會收費。大多數健康計劃不支付這些收費。

您去看提供者時，提供以下資訊會有幫助：

- 您的家庭病史和病歷（如果有）。
- 您正在服用的藥物（及藥瓶，以便提供者知道您服用的劑量）。如果您需要續配藥物，請提出請求。
- 關於您健康的問題或顧慮——寫下來以免忘記問。

您可以請朋友或家人等陪同，幫您與提供者談話。



知道您的權利

您應該得到尊重，而且您的資料應該得到保密。如果您對於受到的待遇不滿意，要求與辦公室管理人員或提供者談話，告訴他們您的顧慮。如果事情未得到解決，這個辦公室可能不適合您。



請不要客氣。

您的提供者會協助您保持健康。如果您和他們談論您的身心健康，把心中的疑問或顧慮告訴他們，他們才可以提供更好的醫療。如果您不明白提供者的話，儘管說出來！

離開您的提供者辦公室前，您應該能夠回答以下問題：

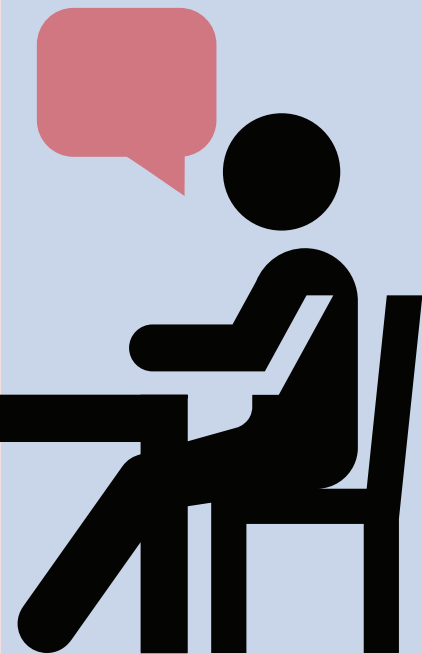
- 我的健康狀況如何？我應該如何保持健康？
- 接下來應該做什麼？我是否需要血液檢查或其他測試？如果需要，是為了什麼？何時以及如何獲得結果？
- 如果我有病或慢性病症，我有哪些治療選擇？每種選擇有什麼好處和顧慮？如果我不處理，會出現什麼情況？
- 我是否需要服用藥物，何時服用，以及服用多少劑量？有沒有任何副作用？有通用名藥物嗎？



詢問

向您的提供者索取您可帶回家的書面資料，以及您有問題時可以打什麼電話號碼詢問。在您的所有問題得到回答而且您明白接下來要做什麼之前，請勿離開。

- 我是否需要看專科醫生或其他提供者？我是否向提供者徵求建議？我是否需要轉診？如果需要，我是否有轉介書？
- 我何時要來做下次就診？
- 如果我回家後有問題，應該怎麼辦？



費用小提示

如果您必須服用藥物而且對它的費用有顧慮，告訴您的提供者。他們可能有更便宜的藥物可供選擇，或是知道一些幫助病患支付藥費的計劃。



7 決定提供者 是否適合您

您的身心健康是很重要的個人問題，您應該有一位能夠合作、信任和樂於交談的提供者。

請記住：

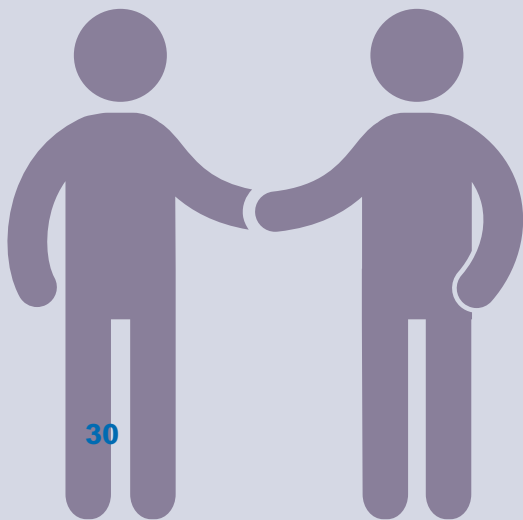
- 找到一位能滿足您需求的提供者十分重要。
- 如果您對第一次就診感到不愉快，考慮給他們另一次機會。您可以致電提供者辦公室說明您的顧慮。您也可能去看這個辦公室的其他提供者。

費用小提示

如果您被指定提供者而且您想試試其他人，致電您的健康計劃或是瀏覽他們的網站進行更換。確定您選擇的是醫療網內提供者，否則您可能會支付更多的醫療費用。

勇於發言

如果您和提供者相處不愉快，請說出來！可以要求更換或是尋找其他提供者。適合您的提供者將滿足您提出的需要。



是否

第一次就診後，思考這些問題：

- 您是否信任您的提供者，感覺他們關心您的健康以及您這個人？
- 您是否覺得您的意見獲得考慮，您的健康需求得到解決？
- 您提供者是否以您能懂的方式回答問題？
- 您的提供者是否使用您懂的詞彙，說話速度夠慢，留意您要說的話，而且說話方式讓您感覺自在？
- 您是否覺得提供者關注您的顧慮？
- 提供者為您做檢查和談論您的健康情形時，是否尊重您的意見、文化和信仰？您是否樂意回來看診？
- 他們是否提供您需求的協助，例如翻譯員或替代格式的書面資料？您是否能在辦公室裡無障礙地走動和使用醫療設備？
- 您是否獲得提供者和辦公室職員的公平對待？
- 如果您需要提問題，是否能夠聯繫您的提供者或辦公室職員？

如果您每個答案都回答「是」，那麼您可能已找到適合您的提供者！

如果您其中一個答案回答「否」，自問如果您提出問題，您認為這位提供者或職員會否做改變。有時候提出您的要求，是最有效的方法。

如果您想更換提供者，回到第4步，再次查看您的「醫療網內」提供者名單，找到您能夠信任及合作的提供者。



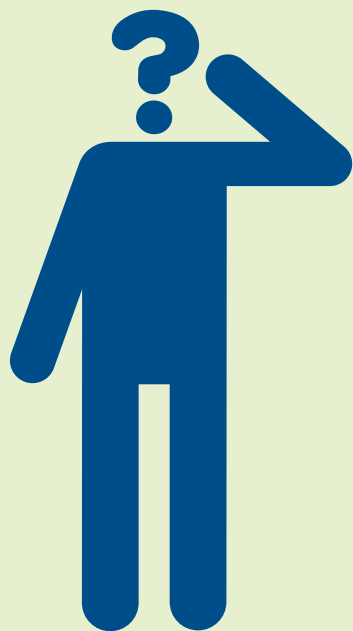
8 預約的後續步驟

在您找到提供者並且完成了第一次就診後， 接下來該做什麼？

您會從主治醫生那裡獲得預防護理的建議，幫助您管理慢性病，以及生病時去就診。即使您為了特別護理或狀況去看專科醫生，最後您還是會回到您的主治醫生的診所複診。

請您的提供者或其他職員通知您何時進行下次就診或建議的健康篩檢。盡早預約下次的就診，把它記在您會記得的地方，或是記在這本小冊的背面。

如果您在兩次就診之間有問題或顧慮，請致電您的提供者。他們能幫助回答關於您的身心健康的問題，並調整您服用的藥物。



遵守提供者的建議。例如，如果他們要您去看專科醫生，您是否已經打電話預約？

如果沒有，是因為：

您忘了。您是否需要提醒？記在日曆上，或是使用智慧手機應用程式。

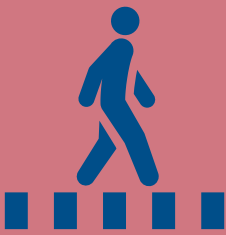
您不明白應該做什麼。打電話給您的提供者。向他們發問直到您明白為止，並且做筆記。下次就診時，考慮請一位您信任的人陪同。

您實在太忙了。記得把健康放在首位，騰出時間。一些提供者有工作日的延長時段或是週末時段。

您沒有錢。如果您擔心付不起醫療費用，可能有辦法降低費用。提供者可以給您較便宜的藥物，或是您有資格參加幫助支付費用的計劃。請提出詢問。

您認為您沒有受到尊重和尊嚴的對待。如果您的提供者或辦公室職員的言談舉止使您不想回到他們那裡或是聽他們講話，請勇於說出或是考慮更換提供者。適合的提供者將尊重待您，滿足您的語言、文化、行動或其他需求。

您很害怕。許多人擔心聽到壞消息。記住，透過適合您的預防保健，您的提供者更有可能及早發現疾病或問題，幫您更快痊癒。



閱讀您的福利說明書 (EOB)

在您向提供者就診後，可能收到保險公司的福利說明書 (EOB)。它會大概說明您的就診費用金額以及健康計劃必須支付的金額。EOB不是帳單，而是幫助確保只有您和家人能使用您的保險。您可能還會從提供者那裡獲得另外帳單。

福利說明書示例如下

客戶服務電話號碼可能會在您的保險計劃、Medicaid或CHIP 卡片的背面找到。

福利說明書 客戶服務：1-800-123-4567

帳單日期：XXXXXX
文件號碼：XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

這不是帳單


投保人編號：XXXXXXXXX

病患姓名：
接受日期：

會員姓名：
地址：
城市、州、郵遞區號：

ID號碼：XXXXXXXX

5 提供者：
收款人：



保險計劃標誌

團體：ABCDE

團體號碼：XXXXXX

理賠號碼：XXXXXXXXXX
付款日期：XXXXXXXX

理賠詳情				您的提供者可向您收取的費用			您的責任			理賠總金額		
行號	服務日期	1	理賠狀態	2 提供者收費	3 獲准費用	共付額	自付額	共保額	4 保險人付款	6 您的欠款	7 註記代碼	
		服務說明										
1	3/20/14-3/20/14	醫療護理	已付	\$31.60	\$2.15	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$2.15	\$0.00	PDC	
2	3/20/14-3/20/14	醫療護理	已付	\$375.00	\$118.12	\$35.00	\$0.00	\$0.00	\$83.12	\$35.00	PDC	
總金額				\$406.60	\$120.27	\$35.00	\$0.00	\$0.00	\$85.27	\$35.00		

註記代碼：PDC——帳單金額高於保險允許的最高付款。付款針對獲准金額。

記得支付您的帳單，保存任何文件。如果您有未支付的醫療帳單，有些提供者可能不會繼續給您治療服務。您也許可以上網查詢自己的健康資訊，例如篩檢和測試結果或處方藥資料，這樣可幫您掌控自己的健康。

上訴和申訴

如果您有投訴或是對您的健康計劃拒絕承保理賠感到不滿，您可以提出上訴或申訴。如果對於您的權利有問題或需要協助，請聯絡您的保險計劃，州Medicaid或CHIP計劃。如果您認為您的保險應該支付但是向您收取了測試或服務費用，請保留帳單並立即撥打您的保險卡或計劃文件上的電話號碼，它們會有支援中心來協助計劃中的會員。

- 1 服務說明是描述您已得到的醫療服務，例如就診、化驗測試或篩檢。
- 2 提供者收費是提供者向您收取的就診費用。
- 3 獲准費用是將支付給提供者的金額；這可能與提供者收費不同。
- 4 保險人付款是保險計劃會付給您的提供者的金額。
- 5 收款人是因多付醫療金額而得到退還差額的人。
- 6 您的欠款是您的保險公司已經支付保額範圍內的費用後，病患或保險計劃會員所要支付的金額。您可能之前已支付該金額的一部分，但您還要支付剩下的餘款。
- 7 註記代碼是保險計劃的備註，詳細解釋您的就診費用、收費和已付金額。

如果您有關於EOB的問題，請聯繫您的健康計劃。

術語表

上訴 (Appeal)

上訴是您不同意健康計劃的承保或付款決定時可以採取的行動。如果您的健康計劃拒絕以下一個項目，您可以上訴：

- 您要求您認為您應該得到的健康護理服務、用品、以及藥物。
- 您要求已獲取的健康護理或藥物的費用支付。
- 您要求更改您必須為處方藥支付的金額。
- 如果您已獲得承保但您的計劃停止付款，您也可以上訴。

共保額 (Co-insurance)

您支付自付額後，可能要求您支付作為服務費用部份的金額。共同保險額通常是按比例值收費（如20%）。

共付額 (Copayment)

是可能要求您支付的金額，作為醫療服務或用品費用的份額，例如醫生就診、醫院門診或處方藥。

自付額 (Deductible)

您要先達到該付的醫療金額後，您的健康保險或計劃才會開始支付。

急診服務 (Emergency Services)

當受傷或身體狀況非常嚴重需要緊急治療以免狀況惡化的服務。

額外服務 (Excluded Services)

您的健康保險或計劃不包括的醫療服務。

福利說明書（或稱EOB） [Explanation of Benefits (EOB)]

您獲得服務後，保險公司寄給您的醫療收費摘要。它不是帳單，而是您或您的保單受保人獲得的醫療以及提供者向您的保險公司收費的記錄。

配方書（Formulary）

藥物計劃或其他藥物保險承保的藥物清單。

醫院門診護理（Hospital Outpatient Care）

醫院的門診醫療，通常不需要過夜。

醫療網內共保額（In-network Co-insurance）

與保險公司簽約時您同意的自付金額，該金額通常是20%。醫療網內共保額通常低於醫療網外共保額。

醫療網內共付額（In-network Copayment）

您要支付與您的保險計劃簽約的提供者的門診費用，比如15美元。醫療網內共付額通常低於醫療網外共付額。

網絡（也稱為醫療網內）（Network）

與您的健康保險或計劃簽約的醫療服務或設施、提供者和供應商。

醫療網外（Out-of-network）

沒有與您的健康保險或計劃有簽約的醫療提供者。通常使用醫療網外的費用較高。

醫療網外共保額（Out-of-network Co-insurance）

支付沒有與您的健康保險或計劃簽約的提供者醫療服務費用，通常是按允許的比例額支付（例如40%）。醫療網外共保額通常高於醫療網內共保額。

醫療網外共付額 (Out-of-network Copayment)

您要支付與您的保險計劃沒有簽約的提供者的門診費用，比如30美元。醫療網外共付額通常高於醫療網內共付額。

自付上限 (Out-of-pocket Maximum)

您的健康保險或計劃開始支付100%的承保基本健康福利之前，您在保單期限（通常一年）內支付的自費最高金額。自付上限包括年度自付額，也可能包括達到自付額後的費用分攤。對於大多數健康計劃，2014年個人和家庭的最高自付金額分別是6,350美元和12,700美元。這些數字將會在2015年提高。

事前授權 (Preauthorization)

您的保險或健康計劃決定醫療服務、治療方案、處方藥或耐用醫療設備具有醫療必要性。有時稱為事先授權、事先批准或事先認證。您的健康保險或計劃可能要求您在獲得某些服務之前取得事前授權，緊急情況除外。事前授權不是您的健康保險或計劃將承保費用的承諾。

保費 (Premium)

定期繳交給保險公司或保健計劃的費用，以獲得醫療或處方藥承保。

預防服務 (Preventive Services)

例行健康護理包括篩檢、檢查和預防性疾病、病毒或其他健康問題的病患諮詢，或在最好的治療早期發現疾病（根據您獲得的建議，這可能包括流感和肺炎疫苗注射、疫苗以及乳房X光檢查、憂鬱／行為健康篩檢或是血壓測試等。）

主治醫生 (Primary Care Provider)

您在出現健康問題時第一時間去看的醫生。主治醫生確保您獲得保持健康所需的護理，亦可與其他醫生和醫療保健提供者談論您的護理並為您辦理轉診。多數健康計劃均規定您得到主治醫生的允許，才能去看其他專科醫療保健提供者。

專科醫生 (Specialist)

專科醫生專注於某一醫學領域或病患群體，診斷、管理、預防或治療某些類型的症狀和狀況。非醫師專科醫生是在具體醫療領域受過較多訓練的提供者。



網站鏈接

獲得保險

如何透過健康保險市場獲得保險

<https://www.healthcare.gov/blog/4-steps-to-getting-covered-in-the-health-insurance-marketplace/>

健康保險要花多少錢？

<http://kff.org/interactive/subsidy-calculator/>

我的地區有哪些計劃？

<https://www.healthcare.gov/find-premium-estimates/>

聯繫您的保險計劃

聯繫健康計劃的客戶服務號碼

<http://marketplace.cms.gov/outreach-and-education/contact-health-plan.pdf>

預防的價值

了解預防及《可負擔保健法案》

<https://www.healthcare.gov/prevention/>

尋找提供者

本地提供者審核與評級

<http://www.healthgrades.com/>

規劃第一次就診

幫您規劃第一次就診的步驟

<http://www.ahrq.gov/patients-consumers/patient-involvement/ask-your-doctor/questions-before-appointment.html>

詢問提供者的問題

就診期間與提供者討論的主題和問題

<http://www.ahrq.gov/patients-consumers/patient-involvement/ask-your-doctor/questions-during-appointment.html>

病患-提供者關係

與提供者溝通的重要性

<http://www.ahrq.gov/patients-consumers/patient-involvement/ask-your-doctor/videos/index.html>

追蹤您的藥物

病患指南和皮夾卡，用於記錄所有藥物

<http://www.ahrq.gov/patients-consumers/diagnosis-treatment/treatments/safemeds/yourmeds.html>

Medicaid和CHIP

有關州立Medicaid計劃的資訊

www.Medicaid.gov

洽詢特定州立Medicaid計劃的資訊

<http://www.medicaid.gov/Medicaid-CHIP-Program-Information/By-State/By-State.html>

有關兒童健康保險計劃的資訊

www.insurekidsnow.gov

個人健康檢查單

本檢查單有一些您可能接受的常見篩檢和預防服務。您可到 www.hk.gov.hk 態製作針對具體需求的檢查單。

保護您的身份：請務必安全保存和棄置您的個人資料，特別是您的社

健康篩檢	日期	結果
身高和體重 _____		
體重指數 (BMI) _____		
血壓 _____		
膽固醇 _____		
免疫接種 _____		
子宮頸癌篩檢 (有時稱為子宮頸抹片檢查)		
結腸直腸癌篩檢 (結腸鏡檢查)		
乳癌篩檢 (乳房X光攝影)		
向我建議的其他篩檢		

您的重要資料



本路線圖屬於 _____

健康計劃名稱 _____

保單號碼 _____

團體號碼 _____

健康計劃電話號碼 _____

主治醫生 _____

其他提供者 _____

藥房 _____

過敏 _____

緊急聯絡人 _____

藥物 _____

其他 _____

保護您的身份： 請務必安全保存和棄置您的個人資訊，特別是您的社會安全號碼，無論是在紙上、線上或是您的電腦和行動裝置。

由此剪下



CMS產品編號
11813-C · 2015年1月

marketplace.cms.gov/c2c