



# 改善護理的 路線圖



# 改善護理的 路線圖

瞭解如何使用您的健康保險，是改善健康與福祉的重要一步。健康保險不只在您生病時重要，**在您未生病時也有幫助。**

本路線圖說明了何謂健康保險——以及您如何使用健康保險來獲得初級醫療服務，從而幫助您及您的家人过上健康長壽的生活。

本路線圖使用「健康計劃」指代健康保險費用。您家人的健康計劃由以下相關方承保：

- 您的僱主自身或透過私人保險公司
- 透過 HealthCare.gov 的市場計劃
- 直接向私人保險公司購買的健康保險單
- Medicare（醫療保險）
- Medicaid（醫療補助）
- 兒童健康保險計劃（CHIP）
- 其他保險資源

您可以：

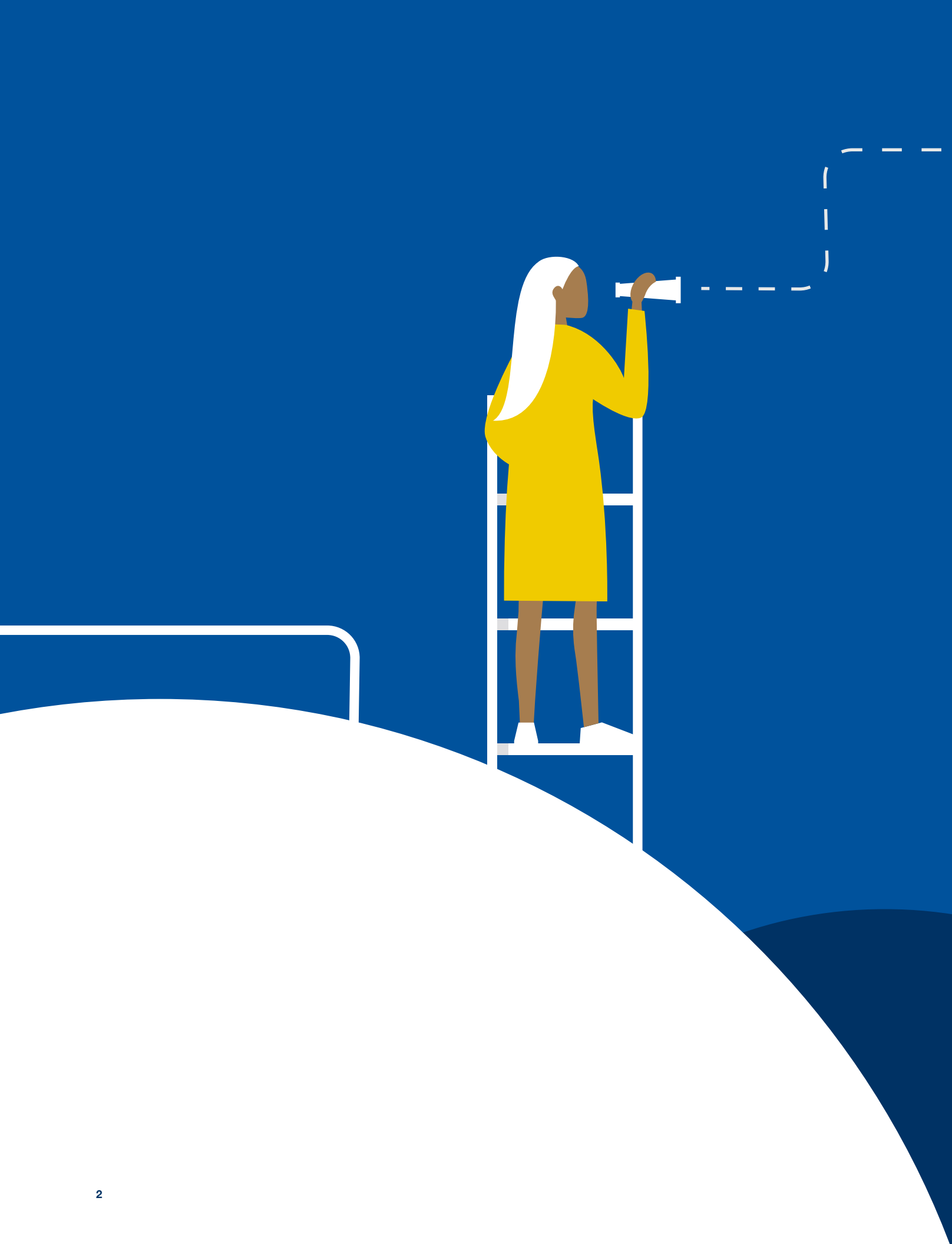
- 從頭到尾通讀本路線圖
- 跳至某個步驟進行快速參考

本路線圖結尾部分提供了常見醫療護理術語的定義及資源。

**現在就開始過一種更健康的生活。**



# 從這裡開始。

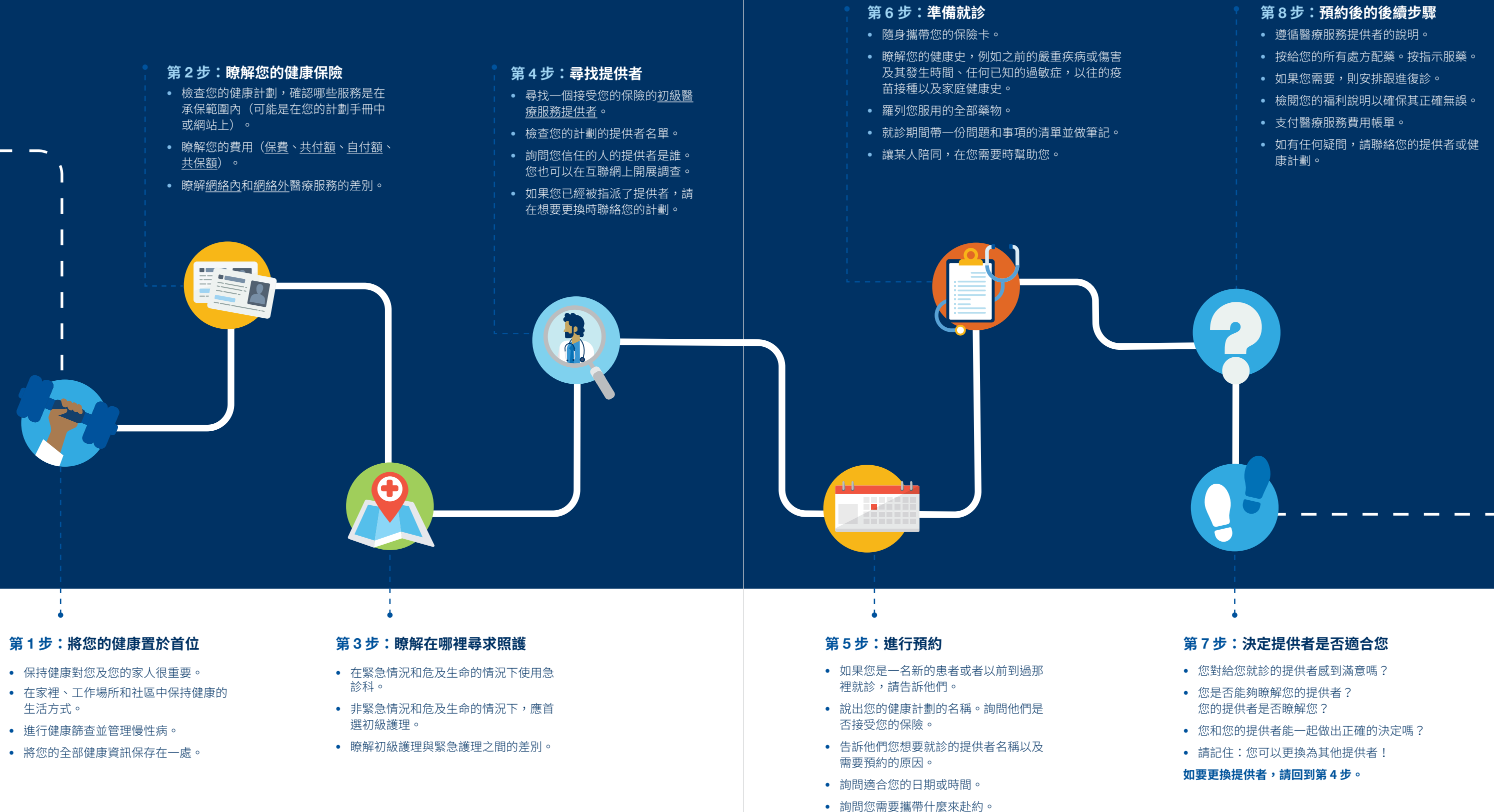


## 內容

第 1 步：將您的健康置於首位 .....	6
第 2 步：瞭解您的健康保險 .....	9
第 3 步：瞭解在哪裡尋求醫療服務 .....	16
第 4 步：尋找提供者 .....	18
第 5 步：進行預約 .....	22
第 6 步：準備就診 .....	25
第 7 步：決定提供者是否適合您 .....	29
第 8 步：預約後的後續步驟 .....	31
資源：詞彙表和有用連結 .....	35

# 快速參考

## 查看改善健康的路徑



## 第 1 步： 將您的健康置於首位

保持健康會增加您在未來多年內陪伴您的家人和朋友的機會。在您生病和健康時使用您的健康保險，幫助您过上健康長壽的生活。雖然保險很重要，但健康的生活方式無可替代。

### 您可以採取以下措施將您的健康置於首位

- 騰出時間進行體育鍛煉、健康飲食、放鬆身心和充足睡眠。
- 瞭解如何管理和預防壓力。
- 獲得預防性服務，例如，例行篩查和疫苗接種。
- 積極改善您的健康。服用您的藥物。如可能，追蹤您家人的健康史。
- 詳細瞭解您為保持健康可以做些什麼。與您的家人及朋友分享所學的內容。

### 預防性護理為何很重要？

預防性護理用於：

- 預防健康問題
- 在早期即治療效果可能最佳時發現疾病

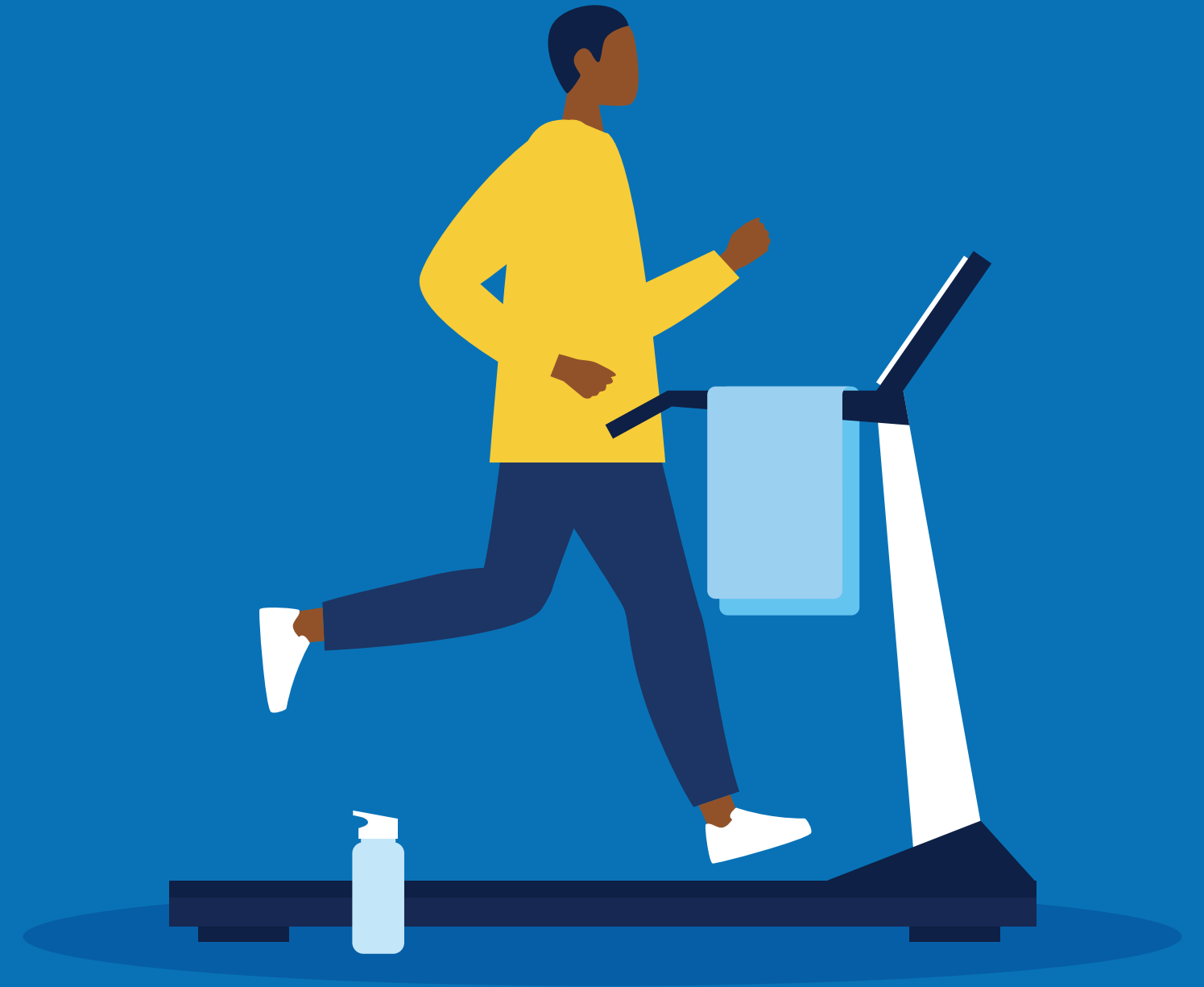
預防性護理包括：

- 篩查，
- 檢查，以及
- 預防疾病或其他健康問題的諮詢

### 獲得預防性護理並選擇健康的生活方式，是身體健康的關鍵步驟。

選擇一個您信任的提供者並瞭解您的健康需求，有助於您：

- 確保您獲得正確的預防性護理
- 選擇健康的生活方式
- 改善您的心理和情緒健康
- 實現您的健康和幸福目標



### 我可以在何處獲得預防性護理？

您的初級醫療服務提供者將是為您就診最多的提供者。他們將會去瞭解您，並幫助您監測您隨著時間的推移的健康狀況。他們通常會為您提供預防性護理。這可能包括醫生、執業護士、醫師助理、行為健康專科醫生，或者為您就診的其他專業醫護人員。

### 將您的全部健康資訊保存在一處。

使用本小冊子追蹤您的健康資訊。使這些資訊保持最新。您可能需要隨身攜帶一份以備不時之需。透過確保您的個人資訊的安全來保護您的身份！

如果您有情緒或者酒精或藥物使用方面的問題，您的提供者可以提供幫助。請記住，您的提供者可以幫助您改善心理健康，而不只是身體問題。詳情請參閱行為健康路線圖。

## 第 2 步： 瞭解您的健康保險

健康保險通常是在您生病時用於支付提供者服務、藥品、醫院護理和特殊設備的費用。當您沒有生病時，健康保險還可以提供重要的篩查和預防性服務。

大多數保險涵蓋無需自付費用的兒童和成人的疫苗接種、年度健康檢查等等。透過支付您的每月保費（如有）來維持您的保險。

健康計劃可能因為您就診的提供者以及您需要支付的費用而異。

- 您的計劃將支付的服務和提供者
- 每次就診或配藥的自付費用是多少

索取一份福利與保險摘要，其中說明了保險的主要特點，因為此資訊可能視乎您的計劃而異。

您有權查看定價資訊。根據保險透明度規則，許多僱主健康計劃和商業健康保險計劃必須：

費用  
小貼士

- 向公眾發佈有關其承保項目和服務定價的資訊（從 2022 年開始）。
- 為您提供有關自付費用的即時資訊（從 2023 年和 2024 年開始）。

以下是一些您可能聽說過的有關健康計劃的詞彙。本小冊子後面部分講解了更多關鍵詞。

**保費**是大多數類型的健康計劃必須支付的金額。您及/或您的僱主通常是按月、季度或年支付保費。保費並不包括在您的自付額、共付額或共保額中。如果您不支付保費，您可能會失去保險。

**網絡**是一組您的健康計劃與之簽約以便提供醫療護理服務的提供者。

- 聯絡您的健康計劃以瞭解哪些提供者是在「網絡內」。這些提供者也可能被稱作「首選提供者」或「參與計劃的提供者」。
- 如果提供者是在「網絡外」，則他們的就診費用可能更高。
- 網絡可能發生變化。請在每次預約時諮詢提供者，以便知道需要支付的金額。

**自付額**是您在健康計劃開始支付之前您為承保服務支付的金額。

**範例：**如果您的自付額為 1,000 美元，則在您的計劃開始支付前，您將為醫療護理服務支付 1,000 美元的自付費用。

在支付自付額之後，您通常只需要為承保服務支付共付額或共保額。您的健康計劃負責支付其餘費用。部分服務通常是在未支付共付額或共保額的情況下提供，即使在支付自付額之前也不例外。請參閱上文，瞭解這些服務的詳情。

通常，月保費較低的計劃具有較高的自付額。月保費較高的計劃通常具有較低的自付額。

**共保額**是您在支付自付額之後為承保服務支付的份額。該金額以百分比的形式提供（例如，20%）。

**範例：**您的提供者的每次辦公室就診收費 100 美元（根據他們與您的健康計劃簽訂的合約所允許）。您的共付額為 20%。如果您達到自付額，則您的共保額支付 20% 將為 20 美元。健康計劃支付其餘的 80%。

**共付額**是您在支付自付額（如果您的計劃有）之後您為承保的醫療護理服務支付的固定金額。

**範例：**您的提供者的每次辦公室就診收費 100 美元（根據他們與您的健康計劃簽訂的合約所允許）。您的共付額為 20 美元。如果您支付了您的自付額，則您通常是在就診時支付 20 美元。

共付額可能因同一計劃內的不同服務而異，如藥物、實驗室檢測和專科醫生就診。通常，月保費較低的計劃具有較高的共付額。月保費較高的計劃通常具有較低的共付額。



**自付費用最大值/限額**是您在健康保險最多的計劃年度中為承保服務支付的最高金額。在您的自付額、共付額或共保額支付此金額之後，您的健康計劃將支付 100% 的承保服務費用。

**自付費用限額不包括：**

- 您的保費
- 您為您的計劃未涵蓋的服務支付的任何費用
- 網絡外服務
- 在法律允許的情況下，提供者可能收取的服務超出允許金額的費用。

在您到提供者處就診或接受服務後，您的健康計劃將向您寄送一份福利說明（或簡稱 EOB）。它並非一張費用帳單，而是記錄了：

- 您獲得的護理；以及
- 您的提供者向您的健康計劃收費的金額。

如果您必須為您的醫療支付更多費用，提供者將向您寄送一張費用帳單。



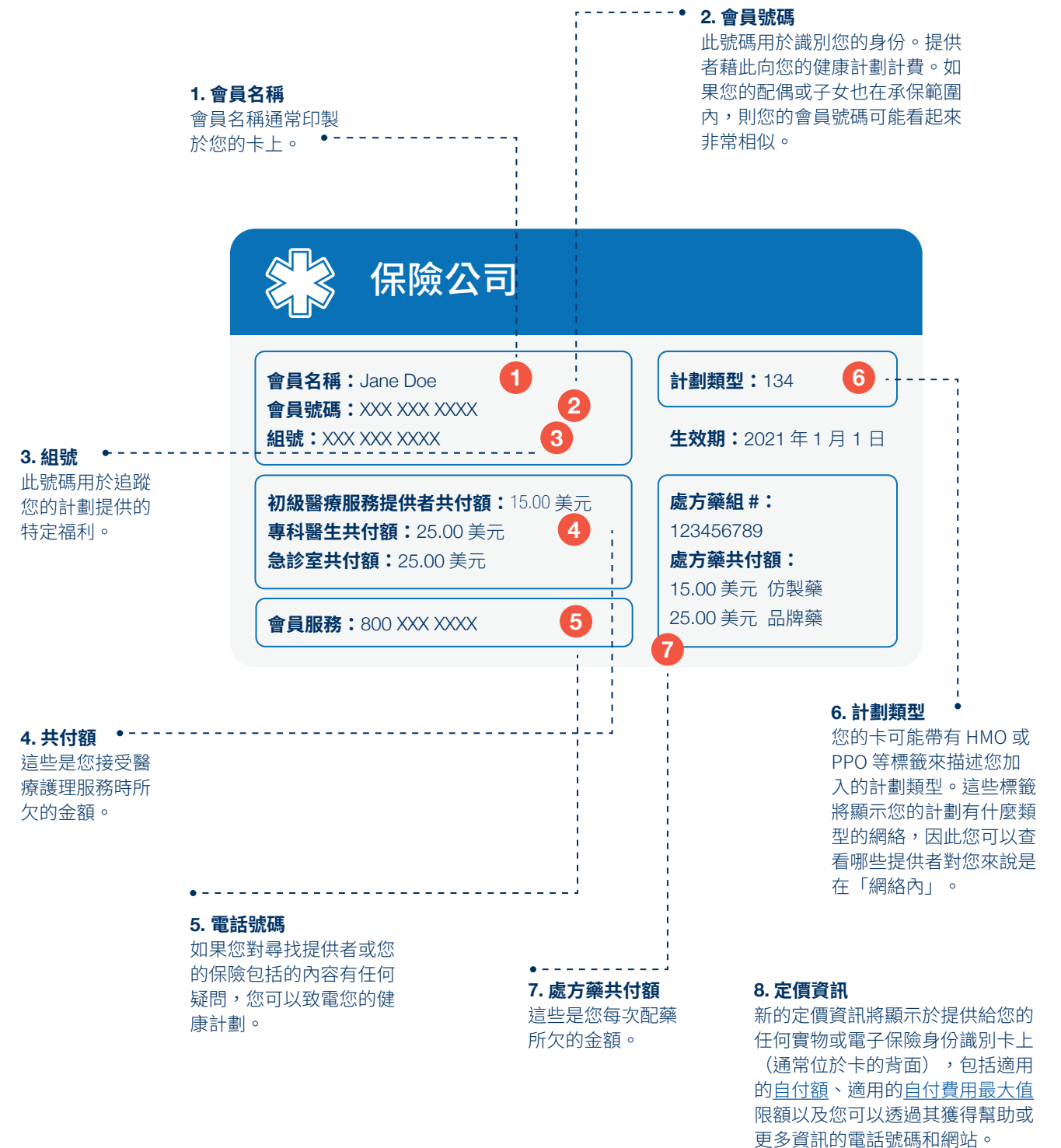
**您的保險卡**

您的健康計劃可能會向您寄送一張保險卡，其中包含您的保險資訊。請妥善保管。當您去提供者處就診或致電您的健康計劃詢問問題時，您將需要使用它。

您的卡可能看起來與下一頁上的卡有所不同，但應該包含相同類型的資訊。一些健康計劃不發卡，但應該以另一種方式為您提供這些資訊。

如果您沒有收到卡或者無法理解卡上的資訊，請聯絡您的計劃。

**您的卡可能包括：**





以下問題可幫助您瞭解在您獲得醫療護理服務時需要支付的費用。

如果您不知道這些問題的答案，請聯絡您的健康計劃。

- 初級護理就診需要支付多少費用？專科就診？行為健康就診？
- 如果我去「網絡內」或「網絡外」提供者處就診，是否需要支付不同的金額？
- 購買處方藥必須支付多少費用？
- 到某提供者處就診的次數是否有設限？
- 非緊急情況到急診室就診需要支付多少費用？
- 自付額是多少？
- 是否需要轉診才能去專科醫生處就診？
- 我的計劃未涵蓋哪些服務？



### 預防醫療欺詐

如果其他人使用您的保險卡或會員號碼為別人獲取處方藥或醫療服務，那麼他們的行為構成欺詐。幫助預防醫療服務欺詐。



永遠不要讓任何人使用您的保險卡。



確保您的個人資料的安全。



如果您遺失了您的保險卡或懷疑存在欺詐行為，請立即致電您的健康計劃。

### 您的健康計劃網站或入口網站

您的健康計劃應該有一個網站或入口網站，其中載明有關您的保險和醫療護理服務的更多詳情。您可能需要登入該網站（特別是其提供個人化資訊時）。該網站羅列了位於您的網絡內的提供者。您還可以使用該網站與提供者進行預約。

以下是您的健康計劃可能如何使用本節所討論的術語來承保您的護理服務的範例。

- 所有健康計劃必須向您提供福利與保險摘要。
- 您的實際費用和醫療服務將因您的健康需求和保險而異。
- 聯絡您的健康計劃，瞭解更多資訊。

管理二型糖尿病 (對控制良好的慢性疾病進行的一年例行護理)		生育孩子 (正常分娩)	
欠提供者的金額：	5,400 美元	欠提供者的金額：	7,540 美元
計劃支付	3,520 美元	計劃支付	5,490 美元
患者支付	1,880 美元	患者支付	2,050 美元
<b>範例醫療費用：</b>		<b>範例醫療費用：</b>	
處方藥	2,900 美元	醫院收費 (母親)	2,700 美元
醫療設備及用品	1,300 美元	例行產科護理	2,100 美元
門診就診及程序	700 美元	醫院收費 (嬰兒)	900 美元
教育	300 美元	麻醉	900 美元
實驗室測試	100 美元	實驗室測試	500 美元
疫苗，其他預防服務	100 美元	處方藥	200 美元
<b>總計</b>	<b>5,400 美元</b>	放射治療	200 美元
<b>患者支付：</b>		疫苗，其他預防服務	40 美元
自付額	800 美元	<b>總計</b>	<b>7,540 美元</b>
共付額	500 美元	<b>患者支付：</b>	
共保額	580 美元	自付額	700 美元
<b>總計</b>	<b>1,880 美元</b>	共付額	30 美元
		共保額	1,320 美元
		<b>總計</b>	<b>2,050 美元</b>

這些數字不是真實費用，也不包括所有關鍵資訊。

來源：[cms.gov/CCIIO/Resources/Files/Downloads/sbc-sample.pdf](https://cms.gov/CCIIO/Resources/Files/Downloads/sbc-sample.pdf)

## 第 3 步： 瞭解在哪裡尋求醫療服務



需要幫助？

如果您遇到緊急情況或危及生命的情況，請撥打 9-1-1。

雖然您可以從許多不同的地方獲得醫療服務，但最好從初級醫療服務提供者處進行例行護理和預防性服務。

初級醫療服務提供者就診和急診科就診之間存在顯著的差異。這些包括費用、等待護理所花費的時間和復診。

您可以在全國的辦公室、診所和健康中心找到初級醫療服務提供者。根據您的保險和居住地，您可能在以下地點找到初級醫療服務提供者：



私人醫療團體和診所



流動照護中心



門診診所



聯邦合格健康中心



社區診所和免費診所



校本健康中心



印度健康服務、部落和  
城市印度健康計劃機構



退伍軍人事務部醫療中心  
和門診診所

初級醫療服務提供者與患者合作：確保他們得到正確的預防性護理，管理他們的慢性病，並改善他們的健康。某些地方可能提供基於社區的服務與支援、行為健康、牙科、視力服務、交通和語言翻譯。

某些可能提供基於社區的服務與支援、行為健康、牙科、視力服務、交通和語言翻譯。

## 開始前要先瞭解

並非所有提供者和機構都會採用所有類型的健康計劃。請在預約之前與辦公室核實，確保他們接受採用您的保險的患者。

## 您的提供者辦公室和急診科之間的差異

初級醫療服務提供者	急診科
您將支付初級醫療共付額（如有）。這可能會花費您 0 到 50 美元。	在您的健康計劃支付您的費用之前，您可能需要支付共付額、共保額，並且必須達到您的自付額（尤其是在非緊急情況下）。您的共付額可能介於 50 美元到 150 美元之間。
當您生病和健康時，您都會去。	只有當您受傷或病得很重時，您才應該去。
您提前致電進行預約。	您在需要時出現，並等到他們來找您。
到達之後，您可能需要稍等片刻才能接受提供者的就診。但是，您通常會在預約時間左右接受就診。	如果不是緊急情況，您可能需要等待幾小時才能接受就診。
您通常每次都會在同一提供者處接受就診。	您將在當天工作的提供者處接受就診。
您的提供者通常會有您的健康記錄。	給您就診的提供者可能無法查閱您的健康記錄。
您的提供者將與您一起治療您的慢性病和照顧您的整體健康。	提供者可能不知道您患有哪些慢性病。
您的提供者將檢查您健康的其他方面，而不只是當天促使您來就診的問題。	提供者只會檢查您來治療的緊急問題，但可能不會詢問其他問題。
如果您需要到其他提供者處就診或管理您的身體，您的初級醫療服務提供者可以幫助您制定計劃、獲取藥物，並尋找專科醫生。	當您的就診結束時，您將獲得與您的提供者跟進的說明。可能不會提供任何跟進支援。

## 緊急護理怎麼樣？

在某些地區，您也許可以去緊急護理中心。致電您的健康計劃，然後去瞭解您需要支付多少費用。通常情況下，緊急護理中心可能有更靈活的工作時間或免預約就診，並且能夠處理許多生病就診和其他類型的護理。但是，緊急護理的共付額或共保額通常高於提供者辦公室，而且您可能不會每次到同一提供者處就診。您可以與您的初級醫療服務提供者共享緊急護理就診的醫療記錄，以便您的提供者擁有您的所有健康資訊。

## 第4步： 尋找提供者

選擇合適的提供者是您對醫療護理做出的最重要決定之一。找到合適的提供者可能需要下些功夫。

### 何謂提供者？

本路線圖使用「提供者」一詞來表示專業醫護人員。這可能包括醫生、執業護士、醫師助理、行為健康專科醫生，或者為您就診的其他專業醫護人員。

您正在尋找可以信任並與之合作來改善您的健康的人。所以，花點時間考慮您需要什麼。根據您的醫療護理需求，您可能需要到多類提供者處就診。下面羅列了兩種常見的提供者類型。



**對於大多數健康問題，您會首先到初級醫療服務提供者處就診。他們還將與您合作，以便：**

- 您接受推薦的篩查
- 保存您的健康記錄
- 幫助管理您的慢性病
- 將您與其他類型的提供者關聯（如需要）

如果您是成年人，您的初級醫療服務提供者可能被稱為家庭醫生或醫生、內科醫生、全科醫生、執業護士或醫師助理。

您孩子或青少年的提供者可能被稱為兒科醫生。

某些情況下，您的健康計劃可能會將您分配給某個提供者。如果您願意，您通常可以更換提供者。請聯絡您的健康計劃，以詢問操作方式。

專科醫生將會就某些健康服務或病症為您就診。專科醫生包括心內科醫生、腫瘤科醫生、心理學專家、過敏症專科醫生、足病醫生和骨科醫生。

在去專科醫生處就診前，您可能需要初級醫療服務提供者的轉診。如沒有轉診，您的健康計劃可能不會支付您的就診費用。

對於某些服務，您的健康計劃可能要求您首先獲得預授權。這意味著您的健康計劃決定某項服務有醫療必要性。這也可以稱為事先授權、事先批准或預認證。在您的健康計劃支付某項目或服務費用之前，治療計劃、處方藥或醫療服務或設備可能需要預授權。



## 合適的提供者

請遵循以下步驟找到您可以信任並與之合作的提供者，從而讓您过上健康長壽的生活。



### 1. 識別您網絡中的提供者。

- 致電您的健康計劃、瀏覽他們的網站或查看您的會員手冊，以查找您網絡內的提供者。
- 如果您有任何要求，請告訴他們。例如，您可能需要一個會說非英語語言的提供者，或者能夠特別考慮您可能有的任何殘障的提供者。或者您可能想要確保他們已準備特別考慮您可能有的任何殘障。
- 如果您目前有一個您喜歡且要保留的提供者，請致電他們的辦公室並詢問他們是否接受您的醫療保險。
- 請記住，到網絡外的提供者處就診，通常要比到網絡內的提供者處就診花費更高。



### 2. 四處打聽。

- 向您的朋友或家人尋求建議。
- 詢問他們提供者的類型以及他們喜歡這些提供者的哪些方面。
- 有時您可以在線上尋找提供者並瞭解您社區中的其他人對他們的看法。

### 小貼士：

遠距醫療允許您透過電話、電腦或其他裝置接受提供者的就診。詢問您的提供者是否提供遠距醫療以及您的計劃是否有涵蓋，然後確保您擁有適合預約的技術工具。

如果您需要事先授權，請詢問您的健康計劃，然後再到您的提供者處就診。如果沒有預授權，您可能必須支付您的健康計劃本應會涵蓋的費用。

費用  
小貼士



### 3. 選擇一個提供者。

致電提供者的辦公室。提出問題，以幫助您決定是否要接受其就診。您可能需要考慮：

- 提供者是否接受新的患者？他們是否接受您的健康保險？這可能會在一年內發生變化，因此您應該隨時提問。
- 辦公室離您家或您的工作地點近嗎？您會透過什麼方式達到那裡？
- 預約時間是否與您的日程安排吻合？
- 提供者是否會說您的語言或有提供翻譯員？
- 提供者與哪些醫院合作？您可以去那裡嗎？
- 提供者辦公室的與您交談的人是否有禮貌且樂於助人？



### 4. 讓他們試一試！

有時需要多次就診才能確定某個提供者是否適合您。



## 第 5 步： 進行預約



### 在您進行預約時，我們可能會詢問您：

- **您的姓名以及您是否為新患者。**
- **您到該提供者處就診的原因。**您可能想要告訴他們，您正在尋找一個新的初級醫療服務提供者來進行「年度檢查」或「健康就診」。您可能還有特定的問題，如流感、過敏症或抑鬱症。
- **您的健康計劃的名稱。**您需要透過您的保險卡來查找此資訊。詢問提供者是否在您的網絡內。
- **您希望對您就診的提供者的名稱。**請求與特定的提供者預約可能需要更長的時間。如果您生病了或需要盡快安排預約，辦公室可能會推薦或把您轉介到網絡內的其他提供者。
- **如果您有特定需求，則詢問他們是否能夠滿足該需求。**例如，如果您需要，他們能否為您提供翻譯員？無障礙醫療設備？如果不能，則詢問他們辦公室中是否有其他提供者可以滿足該需求。
- **方便於您的日期和時間。**一些辦公室提供週末或晚上預約。



### 如果您有特定需求，您還可以詢問：

- **他們是否可以在您到達之前向您寄送您需要填寫的任何表格。**
- **您如何支付就診費用。**他們是否接受現金、支票或信用卡？

如果您患有殘障，請告訴辦公室您對預約的需求。詢問在預約期間需要做什麼。這有助於您和您的提供者做好準備。

### 如果您需要變更預約，請盡快聯絡您的提供者辦公室。

如果您遲到、不赴約或者在開始前不到 24 小時取消預約，許多提供者會向您收取一筆費用。大多數健康計劃不會支付這些費用。

費用  
小貼士

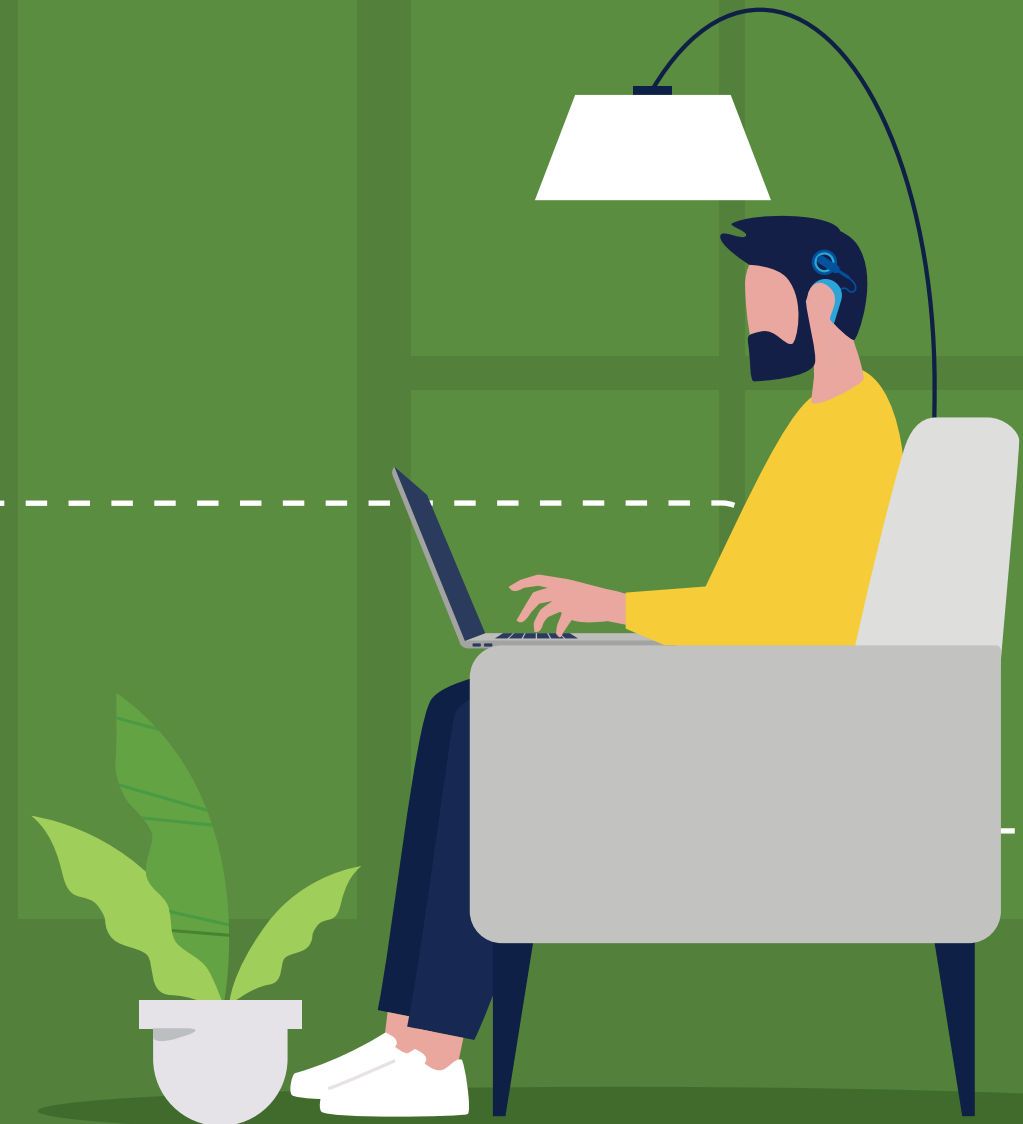
## 瞭解您的權利

殘障人士有權獲得與其他所有人相同的醫療護理服務。

### 提供者必須：

- 向您提供護理。他們不能因為無法進入大樓、檢查室或設備而拒絕向您提供護理。
- 以您理解的方式向您提供資訊。
- 提供合格的手語口譯員、助聽裝置或盲文或大字印刷材料。
- 確保殘障人士平等獲得遠距醫療和電訊技術。為了向這些人提供有效的通訊，承保的提供者必須在需要時提供輔助性協助與服務。

如果您患有殘障，請參閱[獲得所需的護理：殘障人士指南](#)，以瞭解更多貼士。





## 第6步： 準備就診

如果這是您第一次到新的提供者處就診，或者您正在使用新的健康保險，您需要隨身攜帶一些物品。這將幫助您的提供者瞭解您的健康和生活方式，並幫助您共同努力改善您的健康。

### 請提前赴約！

抵達提供者的辦公室時，請到前台工作人員處登記。您可能需要提供以下資料：

- 保險卡
- 帶照片的身份證明（例如，駕照、政府或學校身份證明、護照）
- 填妥的表格
- 您的共付額（如果有）。請索取收據留作記錄。

按法律規定，工作人員可能會要求您填寫更多表格並仔細閱讀他們的私隱政策。私隱政策會介紹他們將如何保護和保密您的資訊。

## 到提供者處就診時，分享以下內容會很有幫助：

- 您的醫療記錄和健康史（包括對任何藥物已知過敏等）以及您的家族健康史（如果有）。您可能希望就在診前向您的家人詢問有關您的健康史的問題。如果您不瞭解您所有的家族健康史，也不要緊。
- 您正在服用的藥物。寫下這些資訊或者直接攜帶藥物，以便您的提供者知道您服用的劑量。如果您需要覆配藥物，請提出來。
- 您對自己的健康的疑問或疑慮。把它們寫下來，這樣您就不會忘記詢問。

**如果您在與提供者交談時需要幫助，您可能需要帶上一位朋友或家人。**

## 對您負責！

**為了您保持健康，您的提供者隨時願意向您提供幫助。如果您與他們交談並分享有關您的健康與福祉的任何問題或疑慮，他們可以為您提供更好的護理。如果您的提供者說了一些您不理解的話，請大聲說出來並提出問題！**

**在離開您的提供者辦公室之前，您應該能夠回答以下問題：**

- 我的健康狀況如何？為保持健康，我能做些什麼？
- 我接下來要做什麼？我是否需要驗血或做其他檢查？如果是，是為什麼？我何時及如何獲得結果？
- 如果我患有疾病或慢性病，我會有哪些治療選項？各選項有何利弊？如果我不治療，會發生什麼情況？
- 如果我需要服藥，我應該何時服用？服用量是多少？有何副作用？有仿製藥嗎？是否有任何可用的計劃可以幫助我支付藥費？

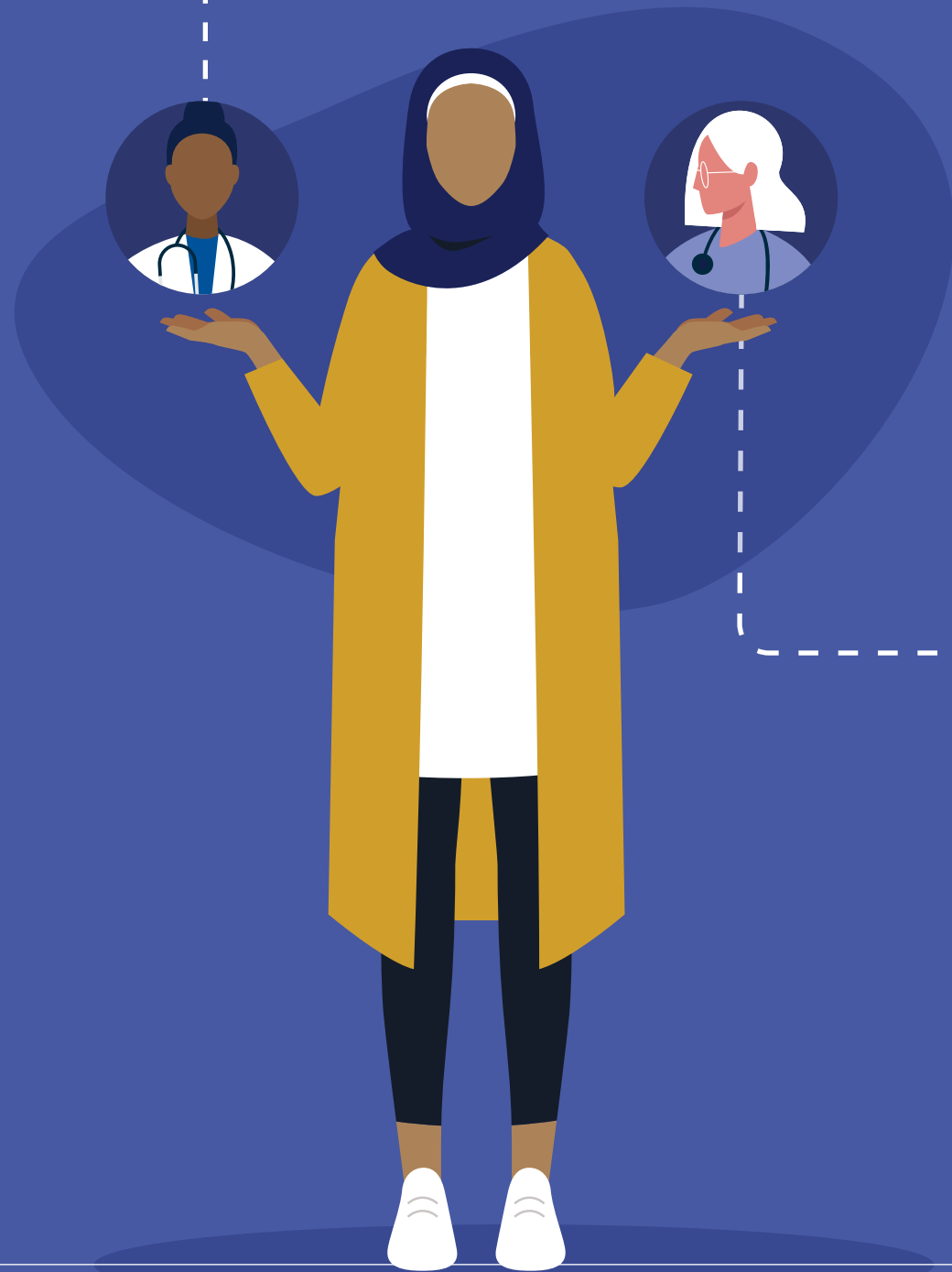
## 詢問

**請在您所有的問題都得到解答並且您明白下一步該做什麼之後再離開。**

- 我是否需要到專科醫生或其他提供者處就診？我是否向我的提供者尋求建議？我是否需要轉介？如果是，我有嗎？
- 我何時需要回來接受下一次就診？
- 如果我回家後有疑問，該怎麼辦？

**如果您必須服藥並且您擔心會花多少錢，請告訴您的提供者。對於您的藥物，他們可能有更便宜的選項，或者知道幫助患者支付藥物費用的計劃。**

費用  
小貼士



如果您想嘗試新的提供者（或者為您分配了一個提供者但您希望嘗試其他提供者），請先諮詢您的健康計劃或提供者辦公室，以確保不會對您收費或知道您可以何時進行其他預約。確保您自己選擇網絡內的提供者（使用第 4 步），以避免支付更多費用。

費用  
小貼士

## 第 7 步： 決定提供者是否適合您

您的健康與福祉非常重要，也是針對個人的。找到滿足您需求的提供者很重要。您應該有一個可以合作、信任並願意與之交談的提供者。如果您對您的提供者不滿意，請提出來！您可以要求變更或尋找其他提供者。

第一次就診後，請考慮以下問題：

- 您信任您的提供者嗎？您覺得他們關心您的健康嗎？他們關心您個人嗎？
- 您覺得他們傾聽您的心聲了嗎？您的健康需求得到滿足了嗎？
- 您的提供者是否以您可以理解的方式回答了您的問題？
- 您的提供者是否使用了您可以理解的字詞？語速夠慢嗎？是否留意您說的話？以一種讓您感到舒服的方式說話？
- 您是否覺得您的提供者對您的擔憂表現出了興趣？
- 當他們給您做檢查並與您談論您的健康時，提供者是否尊重您的意見、文化和信仰？這是一個您願意回來的地方嗎？
- 他們是否提供了您要求的任何協助，例如口譯員、筆譯或其他形式的書面材料？您是否能在辦公室裡四處走動，並且無障礙地使用醫療設備？
- 您是否覺得您受到了您的提供者和辦公室工作人員的公平對待？
- 如果您需要提問，您能否可以聯絡到您的提供者或辦公室工作人員？

如果您對這些問題中的每一個都回答「是」，則您可能已找到適合您的提供者！

如果您對這些問題中的任何一個回答「否」，請考慮到該辦公室內的另一個提供者處就診，或在您的網絡中尋找其他提供者。



## 第 8 步： 預約後的後續步驟

預約後，以下是保持健康的方法。

**按您的提供者給您的任何處方配藥。**如果您的健康或藥物計劃有費用較低的首選藥房，請向他們索取一份名單。您也可以要求您的提供者推薦一間藥房。一些藥房提供送貨服務。



**您的初級醫療服務提供者可以為您提供預防性護理，幫助管理慢性病，以及在您生病時提供幫助。**即使您就特定的服務或狀況向專科醫生求助，您也始終會回到您的初級醫療服務提供者。



**要求您的提供者或其工作人員通知您下次就診或建議健康篩查的時間。**盡快為該就診進行預約。把它寫在您記得的地方，或者在本書的後面。



**如果您在兩次就診之間有疑問或疑慮，請致電您的提供者。**他們可以幫助回答有關您的健康與福祉的問題。他們還可以調整您服用的任何藥物。



**追蹤您的健康狀況。**您也許能夠在提供者的網站或入口網站上閱讀您的就診、跟進、護理計劃、藥物以及任何篩查或測試結果的摘要。這可能因您的健康計劃和保險而異。



**按您的提供者的建議執行。**例如，如果他們告訴您去專科醫生處就診，您是否致電預約？



- **設定提醒。**將其放在您的行事曆上，或使用智能手機應用程式。
- **有疑問？**請致電您的提供者。向他們提問，直到您瞭解您需要採取的後續步驟。考慮讓您信任的人陪您去接受下次就診。
- **記住將您的健康置於首位，並騰出時間。**一些提供者提供延長工作日或週末時間。
- **如果您擔心自己負擔不起護理費用，可能有辦法降低費用。**您的提供者可能能夠為您提供更便宜的藥物。或者您可能資格參加一些計劃來幫助您降低費用。詢問這些計劃的詳情。
- **如果您的提供者或辦公室工作人員的言行讓您不想再回來或傾聽他們的意見，請大聲說出來或考慮更換提供者。**合適的提供者會尊重您並滿足您的語言、文化、行動或其他需求。
- **請記住，透過獲得適合您的預防性護理，您的提供者更有可能及早發現疾病或問題並幫助您更快康復。**

### 閱讀您的福利說明 (EOB)

在提供者處就診後，您可能會從您的健康計劃中收到一份福利說明。該福利說明將顯示您就診的總費用以及您和您的健康計劃所欠的費用。福利說明並非一張費用帳單。您還可以使用它來追蹤您及您的家人使用您的保險的方式。您可能會從提供者處獲得單獨的帳單。

### 支付您的帳單

支付您的帳單並將所有文書工作保存在一個安全的地方。如果您有未付帳單，一些提供者不會為您就診。您或許能夠線上或透過電話支付帳單。這可能因您的健康計劃和保險而異。

### 上訴

如果您不同意您的健康計劃提供的保險或做出的支付決定，您可以提出上訴。如果您認為向您收取了本應由您的保險支付的測試或服務費用，請保留帳單。請立即致電您的健康計劃。健康計劃有客服及支援中心來提供幫助。

### 小貼士：

如果您對福利說明有任何疑問，請聯絡您的健康計劃。

## 這是一則福利說明的範例

您的健康計劃的客戶服務號碼可能位於計劃標誌附近或者在您的福利說明背面。

#### 1. 電話號碼

如果您對尋找提供者或您的保險包括的內容有任何疑問，您可以致電您的健康計劃。

#### 2. 收款人

是因過度支付索賠費用而獲得任何賠償的人。

### 福利說明

結單日期：XXXXXX  
單據號碼：XXXXXXXXXX

1 客戶服務號碼：1-800-123-4567

會員名稱：  
地址：  
市，州，郵遞區號：



### 這並非一張費用帳單

用戶號碼：XXXXXXXXXX ID:XXXXXXXX 組：ABCDE 組號：XXXXX

患者姓名：XXXXXX 提供者： 索賠號碼：XXXXXXXX  
接收日期：XXXXXXXXXX 收款人： 2 支付日期：XXXXXXXX

#### 3. 服務描述

顯示您接受的健康服務，如就診、實驗室測試或篩查。

#### 4. 提供者收費

是您的提供者為您就診收取的費用金額。

#### 5. 允許的收費

是您的提供者將獲得的費用金額；這可能與提供者收費不同。

索賠詳情				提供者可以向您收取的費用		您的責任			總索賠費用		
行號	服務日期	服務描述	索賠狀態	提供者收費	允許的收費	共付額	自付額	共保額	由保險公司支付	您所欠的費用	備註代碼
1	2022/3/20-2022/3/20	醫療服務	已支付	\$31.60	\$2.15	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$2.15	\$0.00	PDC
2	2022/3/20-2022/3/20	醫療服務	已支付	\$375.00	\$118.12	\$35.00	\$0.00	\$0.00	\$83.12	\$35.00	PDC
			總計	\$406.60	\$120.27	\$35.00	\$0.00	\$0.00	\$85.27	\$35.00	PDC

備註代碼：PDC - 帳單金額高於保險允許的最大支付金額。按允許的金額支付。

#### 6. 由保險公司支付

是您的健康計劃將向您的提供者支付的金額。

#### 7. 您所欠的費用

是您的保險公司支付所有其他費用後您所欠的金額。您可能已支付這一金額的一部分。不得從該金額中扣除直接向您的提供者支付的款項。

#### 8. 備註代碼

是來自健康計劃的備註，詳細說明了您就診的費用、收費和支付金額。



## 上訴

請求您的健康計劃審查拒絕福利或付款的決定。

## 共保額

在您支付自付額後，您支付的承保醫療護理服務費用的百分比（例如 20%）。

## 共付額（簡稱為 Copay）

在您支付自付額後，您為承保醫療護理服務支付的固定金額（例如 20 美元）。

## 自付額

在您的健康計劃開始支付之前，您所欠的健康計劃所涵蓋的醫療護理服務的金額。例如，對於 2,000 美元的自付額，您自己支付承保服務的前 2,000 美元。

## 緊急醫療狀況

病情嚴重到理性的人會立即尋求治療以避免嚴重傷害的疾病、傷害、症狀或狀況。

## 緊急服務

對緊急醫療狀況的評估以及防止病情惡化的治療。

## 排除的服務

您的健康計劃不支付或不承保的服務。

## 福利說明（或 EOB）

在您接受完提供者的診治和服務後，您的健康計劃向您傳送的醫療護理費用摘要。它並非一張費用帳單，該摘要記錄了您獲得的護理以及您的提供者向您的健康計劃收取的費用。

---

## 處方一覽表

處方藥計劃或其他提供藥物福利的健康計劃所涵蓋的處方藥清單。也稱為藥物清單。

---

## 醫院門診護理

醫院中通常不需要過夜的護理。

---

## 網絡內共保額

支付自付額後，您為承保的醫療護理服務支付費用的份額。該金額以百分比的形式提供（例如，20%）。網絡內共付額通常小於網絡外共付額。

---

## 網絡內共付額

您在支付自付額（如果您的計劃有）之後您為承保的醫療護理服務支付的固定金額（例如，15 美元）。網絡內共付額通常小於網絡外共付額。

---

## 網絡（也稱為網絡內）

與您的健康計劃簽約以提供醫療護理服務的機構、提供者和供應商。

---

## 網絡外

未與您的健康計劃簽約您提供服務的提供者。您通常會支付更多費用才能使用這些服務。

---

## 網絡外共保額

您為未與您的健康計劃簽約的提供者提供的服務支付費用的份額。該金額以百分比的形式提供（例如，40%）。網絡外共保額通常比網絡內共保額花費更高。

---

## 網絡外共付額

您為未與您的健康計劃簽約的提供者提供的服務支付的固定金額（例如，30 美元）。網絡外共付額通常高於網絡內共付額。

---

## 自付費用最大值

一個計劃年度內您必須為承保服務支付的最高金額。在您為網絡內護理和服務支付此金額後，您的健康計劃將支付 100% 的承保福利費用。

---

## 預授權（也稱為事先授權、事先批准或預認證）

您的健康計劃就某服務、治療計劃、處方藥或耐用醫療設備具備醫學必要性做出的決定。您的健康計劃可能需要在您接受某些服務之前對其進行預授權（緊急情況除外）。預授權並非您的健康計劃將支付費用的承諾。

---

## 保費

您定期（例如每月）為您的健康計劃支付的金額。

---

## 預防性服務

常規醫療護理，包括旨在預防疾病或其他健康問題的篩查、檢查和患者諮詢。

---

## 初級醫療服務提供者

在州法允許的範圍內提供、協調或幫助患者獲得一系列醫療護理服務的醫師（MD – 醫學博士，或 DO – 骨科醫學博士）、執業護士、臨床護理專家或醫師助理。

---

## 專科醫生

專科醫生專注於特定的醫學領域或患者組。這些提供者負責診斷、管理、預防或治療某些類型的疾病。非醫師專科醫生是在特定醫療護理領域接受過更多訓練的提供者。

---

## 遠距醫療

當您和您的提供者在不同的地方時，使用電腦、手機或其他裝置接受醫療護理。

---

# 有用的鏈接

## 獲得保險

### 兒童健康保險計劃 (CHIP)

[insurekidsnow.gov](https://insurekidsnow.gov)

### Health Insurance Marketplace<sup>①</sup>

[healthcare.gov/quick-guide/one-page-guide-to-the-marketplace](https://healthcare.gov/quick-guide/one-page-guide-to-the-marketplace)

[healthcare.gov/medicaid-chip/getting-medicaid-chip](https://healthcare.gov/medicaid-chip/getting-medicaid-chip)

### Medicare (醫療保險)

[medicare.gov/sign-up-change-plans/get-started-with-medicare/join-a-plan/](https://medicare.gov/sign-up-change-plans/get-started-with-medicare/join-a-plan/)

[how-can-i-sign-up-for-medicare-and-choose-a-plan](https://medicare.gov/sign-up-change-plans/get-started-with-medicare/join-a-plan/how-can-i-sign-up-for-medicare-and-choose-a-plan)

<sup>1</sup> Health Insurance Marketplace<sup>®</sup> 是美國衛生及公共服務部的註冊服務標誌。



## 獲得醫療

### 尋找提供者

本地提供者的評論與評級

[healthgrades.com](https://www.healthgrades.com)

### 適用於殘障人士

[cms.gov/files/document/getting-care-guide-chinese.pdf](https://www.cms.gov/files/document/getting-care-guide-chinese.pdf)

### 行為健康護理

[cms.gov/files/document/roadmap-behavioral-health-chinese.pdf](https://www.cms.gov/files/document/roadmap-behavioral-health-chinese.pdf)

### 遠距醫療

[cms.gov/files/document/c2c-telehealth-patient-toolkit-chinese.pdf](https://www.cms.gov/files/document/c2c-telehealth-patient-toolkit-chinese.pdf)

### 藥物

安全用藥指南

[health.gov/myhealthfinder/topics/everyday-healthy-living/safety/use-medicines-safely](https://www.health.gov/myhealthfinder/topics/everyday-healthy-living/safety/use-medicines-safely)

### 管理費用

我的健康保險一覽

[cms.gov/files/document/coverage-glance-chinese.pdf](https://www.cms.gov/files/document/coverage-glance-chinese.pdf)



沿著您的道路前進。



[go.cms.gov/c2c](https://go.cms.gov/c2c)

本通訊稿由美國納稅人承擔費用  
進行印刷、出版或製作和傳播。  
修訂日期：2022年5月  
出版物編號 11813-C