



年度保健會員資訊

發行日期
10/1/2025

及時獲得護理

確保會員獲得及時護理是 Balance by CCHP 的首要目標。我們設有特定的預約等待時間標準以確保會員可以獲得及時的醫療護理，例如緊急護理為 48 小時內，及非緊急初級護理為10個工作天內。翻譯服務及 24/7 護士諮詢專線可以為會員提供支援。對於任何確保預約的問題，Balance 都可以提供直接協助。欲了解更多詳情，請瀏覽 balancebycchp.com/zh-hant/timely-access-to-care.

獲得福利

我們讓您輕鬆獲得健康保障。會員可以透過我們的會員網上平台或聯絡會員服務中心以獲得保障及索償方面的協助，亦可以選擇或更換家庭醫生。您可以在 Balance 網站上下載保障說明書 (EOC) 檢視您的保障，並在醫生名錄中尋找可供選擇的家庭醫生及專科醫生。



會員權利

Balance 會員的權利包括：
保密

1. 我們確保您的醫療資料具保密性。
2. 請您的醫生或 Balance 僅限制以某些方式或在某些地點與您聯繫。
3. 規限哪些人仕可以檢視您的個人健康資料。
4. 通知您的個人健康資料已提供給哪些人仕。
5. 將您的心理治療記錄保密。
6. 查看、複製及要求修改您的醫療記錄。

獲得服務

您的醫療護理權利包括：

1. 當您需要預約時。我們為您等待預約時間設置上限，包括專科醫生預約。
2. 如果您的醫生或醫療團體脫離 Balance，您可要求我們繼續承保有關護理。
3. 接受特定的心理健康治療。
4. 獲得第二醫療意見。
5. 了解 Balance 拒絕服務或治療的原因。
6. 了解您的健康問題及治療方法。
7. 查看書面診斷報告（對您的健康問題的描述）。當您接受治療時給予知情權。 **考慮會員喜好**

1. 選擇你自己的醫生。
2. 在 Balance 醫生聯網中選擇醫生。
3. 如果您對您的醫生或專科醫生不滿意，可以更換另一位 Balance 聯網醫生。

事前指示

如果您病重無法再為自己作出決定的情況下，事前指示會告訴您的醫生、家人及朋友您想要的醫療護理。它讓您選擇您想要或不想要的各項醫護服務。

提出投訴及上訴

1. 如果您對 Balance 有疑問，可以提出申訴（申訴或上訴）。
2. 如果 Balance 拒絕、修改或延遲醫療護理服務，則可以要求進行獨立審查。

適合文化及語言的服務

您有權使用您的語言獲得服務。

1. 當您接受醫療護理服務時，您可以詢問會說您語言的醫生或翻譯員。
2. 接收以您的首選語言或 Balance 會員所使用的主要語言填寫的書面資訊。

殘障人士無障礙權利

1. 可以無障礙進入醫務所或醫療設施及使用醫療設備。
2. 清除大部分使您難以使用醫療護理服務的物件障礙。
3. 如果需要，可以有額外會診時間。
4. 如果您失明、失聰或視力不佳，可以特定方式接收健康資訊。
5. 讓您的服務性動物一同進入檢查室。

會員責任

Balance 會員的責任：

1. 需要向 Balance 聯網醫生提供資料以獲取醫療保障。
2. 了解如何使用您的健康保障，及如何獲得會員協助或會員服務來詢問有關您保障範圍的問題。
3. 向 Balance 聯網醫生提供資料，以便他們能夠為您提供所需醫療服務。
4. 了解您自己的健康狀況，並與 Balance 聯網醫生合作遵循已制定的計劃。
5. 請聯絡會員服務中心尋求協助，以便取得您的



不受誘導的醫療決策

為確保所有醫療決定的公正，Balance 使用預先制定的標準來做此類決定。遵從這些指引的醫生和護士不會因批准或否決醫療服務而獲得任何利益獎勵。會員可聯絡會員服務中心來索取有關指引的詳細資料。

達到醫療賠付率

《可負擔健保法案 (The Affordable Care Act)》規定個人和小公司團體市場的健康保險公司至少花費 80% 的月費收入於醫療保健服務和活動以提高醫療保健質素。這被稱為醫療賠付率 (MLR) 規則。如果一個健康保險公司未花費至少 80% 月費收入於醫療保健服務和活動以提高醫療保健質素，該保險公司必須向會員退差額。

Balance 2023 年醫療賠付率達到了所需的醫療賠付率。無須退款於會員。有關醫療賠付率的信息，請瀏覽 www.HealthCare.gov。

防欺詐意識

您是防禦欺詐，浪費和濫用的首衛者。您有很多方法可幫助華人保健計劃打擊欺詐，浪費和濫用：

1. 舉報您被要求支付費用但並未接受的服務或項目您可細閱您的計劃聲明書，及留意以下事宜而避免被欺詐：
 - 確保您接受了收費服務或項目。
 - 核對收費服務編號。
 - 確保相同服務的收費次數不超過一次。

2. 醫療載送服務有時是必需的，但請留意，某些救護車公司的不當費用。這些可疑的醫療載送公司可能就您並未獲取的服務收費，例如輸氧、心臟監測等。若您懷疑某一醫療載送公司涉嫌欺詐，您必須予以舉報，以保護您自身和您的醫療保健福利。

防欺詐意識

您是防禦欺詐，浪費和濫用的首衛者。您有很多方法可幫助華人保健計劃打擊欺詐，浪費和濫用：

1. 舉報您被要求支付費用但並未接受的服務或項目您可細閱您的計劃聲明書，及留意以下事宜而避免被欺詐：
 - 確保您接受了收費服務或項目。
 - 核對收費服務編號。
 - 確保相同服務的收費次數不超過一次。
2. 醫療載送服務有時是必需的，但請留意，某些救護車公司的不當費用。這些可疑的醫療載送公司可能就您並未獲取的服務收費，例如輸氧、心臟監測等。若您懷疑某一醫療載送公司涉嫌欺詐，您必須予以舉報，以保護您自身和您的醫療保健福利。
3. 隨時留意欺詐伎倆：
 - 逐門逐戶向您推銷醫療項目或服務（只有您的醫生知道您的需求）。
 - 透過電話向您索取您的保健計劃號碼。
 - 就您不需要的醫療保健服務向您提供金錢或其他好處。
 - 利用您的保健計劃會員號碼報銷您從未接受的服務費用。
4. 您可保護您的個人身份與福利：
 - 切勿向陌生人透露您的社會安全號碼、保健計劃號碼或者銀行資料。
 - 仔細閱讀您的計劃聲明，確保所有資訊正確無誤。
 - 免費服務是不您向任何人提供您的計劃號碼。

若要詢問福利、承保範圍或索賠付款事宜，請聯絡會員服務中心。若要舉報疑似欺詐行為、浪費及濫用，請致電華人保健計劃合規保密熱線：
1-415-955-8810。

醫療服務使用管理計劃

提供標準準則

Balance 會提供用於授權、修改或拒絕醫療保健服務要求的醫療服務使用管理準則副本。會員可致電會員服務中心索取副本：1-888-775-7888（免費），聽力殘障人士電話 TTY 1-877-681-8898。

醫療服務使用管理裁決聲明

醫療服務使用管理部 (Utilization Management) 只以護理與服務的適當性以及現有承保服務內容為審批依據。Balance 不會為了拒絕護理承保而支付特別報酬給進行服務管理審核的醫生或其他人。管理裁定人員亦不被鼓勵因金錢獎勵而導致醫療服務使用量低於標準。

數據私隱保護

Balance by CCHP 需遵守各個州及聯邦法律，令您的敏感及個人資料可受保護、保障、保留及保密。這些法律包括但不限於1996年健康保險便利及責任法案 (HIPAA) 及經濟及臨床病歷資訊科技法案 (HITECH)、聯邦保健及醫療補助中心 (CMS)，及加州消費者隱私保護法 (CCPA) 規管。Balance 已制定政策及程序確保存取或使用您個人資料的安全性。

Balance 已制定政策及程序如何規管存取及使用，從現有或將來的健康計劃會員收集得來的種族、民族、首選語言、性別認同及性取向的資料。Balance 在合規隱私頁面 balancebycchp.com/confidentiality-and-compliance-notice/ 披露如何規管每次有限地存取及使用種族、民族、首選語言、性別認同及性別的資料。有關這些政策的疑問，請致電 Balance 合規熱線 415-955-8810 或發送電郵至 CCHPComplianceDept@cchphealthplan.com。

會員服務中心



1-888-775-7888

1-877-681-8898

(聽力殘障人士 TTY 電話)

10月1日至3月31日：
每週7天，上午8時至晚上8時

4月1日至9月30日：
星期一至五，上午8時至晚上8時



MemberServices@BalancebyCCHP.com

445 Grant Avenue, San Francisco, CA 94108



386 Gellert Boulevard, Daly City, CA 94015

星期一至五，上午9時至下午5時

星期六及星期日休息



BalancebyCCHP.com

Balance by CCHP 遵守適用的聯邦民權法律規定，不因種族、膚色、民族血統、年齡、殘障或性別而歧視任何人。

Balance_2025AnnuMbrNotice_CH