

德克薩斯州 健康護理提供者網絡

員工通知資料



致全體員工：

維護您的健康和工作場所的安全是我們的承諾。我們最關注的是不讓工傷事故發生。如果您受了工傷，我們會協助您康復，並在健康安全的狀態下重返工作崗位。

CNA 選擇了 Coventry 工傷賠償網絡 (Coventry Workers' Comp Network) 作為其工傷賠償護理網絡。這是一個以職業健康護理人員為主的網絡。

Coventry 工傷賠償網絡透過其醫務人員和醫療設施網絡來提供服務。Coventry 工傷賠償網絡是全國知名的公司，專門為受傷的就業者提供治療，協助他們重返工作崗位。Coventry 工傷賠償網絡是為了向您提供及時的、高品質的醫療護理而建立的。這個網絡使用方便，為您提供高品質的醫療護理，協助您回復既健康而又具經濟生產力的生活。

本網絡包括為您提供醫療服務的職業健康診所和醫生。您的醫生將與您本人、您的 CNA 理賠專業人員、以及 CNA 個案經理一起努力，協助您重返工作崗位。

在這個計劃下，您會有：

- 主治醫生；
- 其他職業健康服務和專科醫生；
- 緊急護理服務；以及
- 您在服務區域外工作或旅行時的醫療護理

隨附的資料為您提供有關資訊，以協助您處理與工作有關的傷患或疾病。

Coventry 工傷賠償網絡

資訊、說明、您的權利與義務

親愛的員工：

我們的工傷賠償保險是向 CNA 的其中一家保險公司購買的。倘若您不幸受傷，CNA 及其合作夥伴 Coventry 工傷賠償網絡會與我們的理賠專業人員 (Claim Specialists) 及個案管理人員 (Case Managers) 通力合作，透過一個護理網絡來管理您所接受的護理與治療。Coventry 工傷賠償網絡是一個持有執照的工傷賠償護理網絡，經德克薩斯州保險局 (Texas Department of Insurance) 批准為工傷者提供醫療護理。本計劃擁有一個在治療工傷方面訓練有素的醫務護理人員網絡，他們在協助人們安全返回工作崗位方面也經過訓練。Coventry 工傷賠償網絡服務區域包括大達拉斯都市區、大休士頓都市區、奧斯丁 / 聖安東尼奧地區，並預期將來會擴展到囊括德克薩斯勞動力的 97.1%。這些地區顯示在隨附的地圖上。

如果您在工作中受傷，請盡快告知您的上司。隨附的材料會協助您為工傷尋求治療。我們很樂意在此就任何有關如何透過 Coventry 工傷賠償網絡獲得治療的問題為您提供協助。您也可以就任何工傷護理治療方面的問題與 CNA 聯絡。我們的目標是盡快讓您安全地重返工作崗位。

您的權利與義務...

選擇主治醫生

如果您受了工傷並且居住在本網絡的服務區域內，您必須從 Coventry 工傷賠償網絡選擇一位主治醫生。您必須這麼做，保險公司才會為您支付與工傷有關的醫療費用。如果受傷時您隸屬某一保健組織 (health maintenance organization, HMO)，您可以選擇您的 HMO 主診醫生作為您的工傷主治醫生。不過您必須在受傷之前就已經選定這位醫生作為您的主診醫生。在該醫生同意接受本網絡合約條款的情況下，CNA 會批准您選擇的 HMO 醫生。這位醫生還必須同意遵守相關法律。

如果您是在 CNA 與本網絡簽訂合約之前受傷，而您又居住在服務區域內，您必須選擇本網絡內的醫生作為主治醫生。您也可以申請選擇在您受傷之前就已經選定的 HMO 主診醫生作為工傷主治醫生。您必須在收到本通知之後馬上這樣做。

如果您的主治醫生離開了本網絡，Coventry 工傷賠償網絡會書面通知您。您有權從本網絡的醫生名單中挑選另一位主治醫生。如果您的醫生離開了本網絡而您的病情危急或有生命危險，中斷護理對您構成危害，您的醫生可以請求您在額外 90 天內繼續接受其治療。

如果您認為您居住在服務區域之外，您可以打電話給 CNA，請求進行服務區域審核。您必須提供證據，證明您住在服務區域外。在收到您的審核申請後的 7 天內，CNA 會把審核結果告訴您。如果您不同意 CNA 的最後決定，您有權利向德克薩斯州保險局提出申訴。您的申訴必須包括您的姓名、地址、電話號碼、保險公司決定的副本、以及您提交給保險公司審核的證據。申訴表格可從保險局的網址上取得：www.tdi.state.tx.us。您也可以致函有關部門索取表格，地址是：HMO Division, Mail Code 103-6A, Texas Department of Insurance, P. O. Box 149104, Austin, Texas 78714-9104。

在等待 CNA 作出決定或等待德州保險局審查您的申訴時，您可以選擇從本網絡接受您的所有醫療。如果最後裁決您的確是居住在本網絡的服務區域內，您可能必須自己支付在本網絡外所接受的醫療服務費用。

提供者的名單可以透過本網絡網址 <http://www.talispoint.com/cna/ext> 查閱。名單每個月更新一次，並會顯示哪些提供者會接受新病人。

更換醫生

如果您對您首次選擇的主治醫生不滿意，您可以從您居住地所屬服務區域內的網絡醫生名單中挑選另一位主治醫生。CNA 不會拒絕您選擇另一位主治醫生。但是在您第二次更換主治醫生之前，您必須取得 CNA 的許可。

轉診介紹

如果您的健康狀況緊急，就不必取得轉診介紹。根據您的病情所需，您會及時獲得您所要求的醫療護理服務。這包括轉診介紹。轉診介紹必須在您提出請求後的 21 天內發出。

醫療護理費用支付

本網絡內的醫生同意向 CNA 收取您的因工作而引致的治療護理費用。他們不會向您收取費用。如果您未獲得事先批准而接受本網絡外的醫生的醫療護理，您可能必須自己支付有關費用。只有在下列幾種情況下，您才能夠接受本網絡外的醫療護理服務而仍然符合條件讓保險公司支付您的醫療費用：

- 需要緊急救護。您必須去最近的醫院或使用最近的緊急救護設施。
- 您不居住在本網絡的服務區域內。
- 您的主治醫生將您轉介給本網絡外的醫護人員或設施。有關轉介必須得到 CNA 的批准。
- 您已經選定您的 HMO 主診醫生。您的醫生必須同意遵守本網絡的合約和相關法律。

申訴

您有權利向 Coventry 工傷賠償網絡提出申訴。如果您對網絡運作的任何方面不滿意，就可以申訴。這包括針對網絡內的醫生的申訴，也可以是針對 Coventry 工傷賠償網絡整體運作的申訴。請參閱隨附的《Coventry 工傷賠償網絡申訴程序》，或打 Coventry 工傷賠償網絡申訴電話 (800) 873-0055，分機號碼 4250，查詢有關問題。

如果您針對本網絡提交了申訴，德克薩斯州法律不允許 Coventry 工傷賠償網絡因此對您進行報復。如果您就本網絡的決定提出上訴，Coventry 工傷賠償網絡也不能因此對您進行報復。如果您的主治醫生代表您對本網絡提出申訴或針對本網絡的決定提出上訴，法律也不允許 Coventry 工傷賠償網絡對其進行報復。您也有權利向德州保險局提出申訴。德州保險局申訴表格可從該局網址 www.tdi.state.tx.us 取得，您也可以寫信索取表格，地址是：HMO Division, Mail Code 103-6A, Texas Department of Insurance, P. O. Box 149104, Austin, Texas 78714-9104。

如果您在工作時受傷，該怎麼辦...

如果您在工作時受傷，要盡快告知您的上司。您可在提供者網址：<http://www.talispoint.com/cna/ext> 查閱完整的醫生名單。您也可以直接與 Coventry 工傷賠償網絡 (Coventry Workers' Comp NetworkSM) 聯絡，及/或在美國中部時間早上 8 點至下午 6 點之間撥打免費電話，有關地址及電話號碼如下：

Coventry Workers' Comp Network
720 Cool Springs Boulevard
Suite 300
Franklin, TN 37067
800-873-0055

Coventry 工傷賠償網絡可協助您安排約見網絡內的醫生。

發生緊急情況時...

如果您在工作中受傷，而且情況緊急，有生命危險，您應該到最接近的緊急救護中心。如果您是在正常營業時間之後受傷，或在您的服務區域之外工作時受傷，您應該就近去醫護中心治療。

在接受了緊急救護之後，您可能需要進一步的護理。您必須從我們給您的名單上選擇一位網絡內的醫生。您選擇的醫生將負責您的工傷治療。除了緊急救護以外，您必須透過您的主治醫生獲取所需的全部醫療護理和專科醫生轉介。

緊急醫療救護不需要事先批准。「緊急醫療狀況」在德州法律已有定義，是指突然發生的醫療狀況，其症狀的嚴重性及急切性使您有理由相信您需要馬上得到治療，否則您會受到傷害。這種傷害包括嚴重危及您的健康或您的身體功能。

盡快向您的上司報告您受傷的情況。從僱主給您的網絡醫生名單上選擇一位醫生。找該醫生治療。

您的醫生開出的某些療法可能需要事先批准。在開始治療或提供服務之前，您或您的醫生必須就某些治療或服務向 CNA 申請批准。另外，在進行獲批准的治療以後，您可能繼續需要另一種治療。譬如說，您住院的時間可能比第一次批准的時間多幾天。在這種情況下，所增加的治療必須事先得到批准。

以下各種療法的申請必須事先得到批准：

- 所有外科手術
- 一個級別以上的脊椎手術
- 人工骨盤手術
- 住院
- 骨盤內電熱環形術 (Intradiscal Electrothermal Annuloplasty, IDET)
- 為數超過 8 次的物理治療
- 骶骨關節注射
- 家居醫療護理
- 為數超過 8 次的職業治療
- 水療法
- 為數超過 8 次的脊柱按摩療法
- 超過 2 個星期的工作強化 / 工作調整療法
- 針灸
- X 光以外的診斷程序，例如磁力共振成像 (magnetic resonance imaging, MRI)、電腦化斷層顯像 (computerized axial tomography, 又稱 CT 掃描)
- 骨密度掃描
- 肌電圖 (electromyography, EMG) 和神經傳導速度 (nerve conduction velocity, NCV) 測試
- 重複進行診斷與磁力共振成像 (MRI) (在頭 4 個星期進行脊椎 MRI / 掃描或者重複用 MRI 掃描身體所有部位)
- 腦硬膜類固醇注射
- 小平面注射
- 觸發點注射
- 關節類固醇注射
- 肉毒杆菌 (Botox) 注射
- 按摩療法
- 超過 1000 美元的牙科治療
- 健身房會員資格
- 超過 500 美元的耐用醫療設備
- 干擾器

- 外用及植入性骨生長刺激素
- 心理測試
- 與社會工作者、心理學家或心理醫生進行的心理療法
- 生物反饋和疼痛控制，初始評估及「全面」慢性疼痛控制計劃（第一次轉介不能視作事先批准）
- 家居護理 / 助理服務，家居物理治療 / 助理服務
- 熟練護士家訪護理
- 調查性或實驗性的治療程序、藥物或裝置
- 減肥計劃
- 化學溶核術
- 骨髓 X 射線片
- 復康服務
- 環形圈
- 脊椎軸減壓 (Vax-D)
- 入住老人院、熟練護理設施、療養中心或居家護理設施
- 矯正設備
- 經皮電刺激 (TENS units)
- 申請長期提供藥物，特別是麻醉劑
- 發熱療法
- 嗎啡減痛
- 麻醉操作
- 小平面關節射頻熱凝固術 (Radiofrequency Thermocoagulation, RFTC)
- 任何神經或關節的 RFTC 或冷凍療法 / 低溫療法
- 神經肌肉刺激裝置
- 脊髓電刺激器
- 化學依賴計劃

如欲申請進行以上其中一種療法，請打電話 888-404-1670。

如果所請求的療法或服務被拒絕，您會收到 Coventry 工傷賠償網絡的書面通知，該網絡為 CNA 的使用情況審核代表。書面通知將包括您有權利請求重新考慮或就被拒絕的療法提出上訴的相關資訊，以及您應採取什麼步驟去獲得重新考慮。如果您希望就被拒絕的療法或服務進行獨立審核，您必須填寫一份 IRO 申請表並把該表交給 Coventry 工傷賠償網絡。Coventry 工傷賠償網絡按規定必須在收到該表之後馬上將獨立審核的請求提交給德州保險局。您可以寫信直接向德州保險局索取 IRO 通知和申請表格，地址為 HMO Division, Mail Code 103-6A, Texas Department of Insurance, P.O. Box 149104 Austin, TX 78714-9104 或者透過該局的網址 www.tdi.state.tx.us 取得。

Coventry 工傷賠償網絡

Coventry 工傷賠償網絡申訴程序

任何參加本網絡的醫療服務提供者、僱主、員工、或員工授權的代表，都可以取得一份《Coventry 工傷賠償網絡的申訴程序》。

Coventry 工傷賠償網絡將「申訴人」界定為：任何提交申訴的員工、僱主、醫療服務提供者，或員工指定的授權代表。

Coventry 工傷賠償網絡將「申訴」界定為：申訴人透過口頭或書面表達的、針對某一網絡在運作方面的任何不滿，包括有關醫療費用的糾紛、對網絡行政以及提供服務方式等方面的不滿。

申訴不包括 1) 透過澄清誤會或提供使申訴人滿意的正確資訊而立即得到解決的誤解或錯誤資訊問題，或 2) 透過口頭或書面表達的、對不利決定的不滿或異議。

申訴必須在有關事故發生後 90 天之內提交本網絡的申訴協調員 (Grievance Coordinator)。

Coventry 工傷賠償網絡不會向那些對本網絡提出申訴的僱主、員工、或他們的代表進行報復。

提交申訴的步驟如下：

1. 申訴人可口頭或以書面（透過郵寄或傳真）向 Coventry 工傷賠償網絡申訴協調員發出申訴通知。申訴應送往：

Coventry Workers' Comp Network
Attention: Grievance Coordinator
720 Cool Springs Boulevard, Suite 300
Franklin, TN 37067

申訴協調員 — 傳真號碼 (615) 224-9129
grievance_coordinator@cvty.com — 電郵地址

可以透過 Coventry 工傷賠償網絡客戶與提供者關係部 (Provider Relations Department) 與申訴協調員聯絡，電話為 1-800-873-0055。這個電話號碼長期刊載於為提供者而編印的提供者最新資訊和提供者使用手冊，以及分發予僱主和員工的教育材料。透過這個免費電話可以避免不必要的延誤，在合理的時間內聯絡上申訴協調員。

2. 收到申訴之後，申訴協調員會把每項申訴登錄在保密的資料庫。登錄的資料包括收到申訴的日期、申訴類型、申訴人資料、以及申訴的描述。在問題解決之前，申訴的狀況會定期更新。
3. Coventry 工傷賠償網絡會在 7 天內確認收到申訴，並書面通知申訴人申訴進入了正式解決程序。該書面通知包括 Coventry 工傷賠償網絡收到申訴的日期。Coventry 工傷賠償網絡會向申訴人提供一份申訴程序和相關的最後期限。

申訴協調員會審閱所有的申訴，並將申訴分派給適當的審查級別作進一步核查和解決。申訴審查的級別如下：

- 第 1 級 - 申訴協調員
- 第 2 級 - 提供者關係主管
- 第 3 級 - 申訴小組委員會
- 第 4 級 - 醫療顧問小組 / 首席醫療事務主任

如果申訴協調員無法解決申訴事項，會將該申訴事項提交給申訴小組委員會 (Grievance Subcommittee)。申訴小組委員會有權解決申訴事項，就可能中止某提供者合約向醫療顧問小組 (Medical Advisory Panel) 提出建議，或將申訴事項轉交給醫療顧問小組和 / 或首席醫療事務主任以求直接解決。申訴小組委員會還有權因商業爭議而暫時中止某一提供者的資格或將其從本網絡除名。所有涉及醫療品質的申訴都會提交給醫療顧問小組審查。醫療顧問小組的成員包括醫生代表。在提交予醫療顧問小組之前，涉及醫療品質的申訴也可能先由首席醫療事務主任作出審查，以便就有關臨床事務發出指示。

4. 在首次收到申訴的 30 天以內，Coventry 工傷賠償網絡會給申訴人去信，就申訴的解決方案、其具體理由、以及在達成解決方案的過程中所諮詢的醫生或其他提供者的專長，一一作出解釋。

給申訴人的通知信還會說明，如果他們對申訴的解決方案或達成解決方案的程序不滿意，可以提出上訴，上訴文件可寄往：

**HMO Division
Mail Code 103-6A
Texas Department of Insurance
P.O. Box 149104
Austin, Texas, 78714-9104**

5. 如果必要，將向州政府指定的相關部門提交解決方案信件的副本。
6. Coventry 工傷賠償網絡會保存申訴記錄，並將所有申訴按下列類型歸類：
 - 醫療護理或服務品質；
 - 獲得服務或找到醫療護理提供者的難易程度；
 - 使用情況審查，即時或事後審查；
 - 申訴程序；
 - 醫療護理提供者合約
 - 應繳帳單支付；
 - 費用糾紛；以及
 - 雜項。
7. 本網絡每一季會對申訴進行歸納，並將結果提交給品質改善顧問委員會 (Quality Improvement Advisory Committee) 進行審查，並視情況提出建議。
8. Coventry 工傷賠償網絡將保存申訴記錄，保存期為三年，從申訴提交之日起算。
9. 網絡的醫療服務提供者按規定必須在其辦公室張貼告示，告訴受傷的員工有關網絡申訴的解決程序。這份告示必須包括德州保險局的提交申訴免費電話號碼 (800-252-3439)。

目的：申訴程序的設計目的是自行操作、簡單方便。申訴人可以直接打電話給申訴協調員，而無需填寫這份表格。申訴協調員也可以代申訴人填寫表格。有關所申請的醫療護理的審查會立即開始，並會在收到申請的 30 天內作出決定。

申訴人參與申訴過程對有關醫療事項的解決是至關重要的。審查申訴的人可能需要直接與申訴人談話、聽取申訴人提供的資料。如果申訴人不能積極參與申訴過程，申訴人可以委派代表參加。

COVENTRY 工傷賠償網絡 — 正式申訴表格

Coventry 工傷賠償網絡收到申訴的日期： _____

提出申訴人		
姓名：		
地址：		
城市：	州：	郵遞區號：
電話號碼：()		

提出申訴人是： 醫療服務提供者 承保公司 僱主 員工
 員工指定授權代表

員工姓名：	僱主姓名：	
地址：	地址：	
城市：	州：	郵遞區號：
城市：	州：	郵遞區號：
電話號碼：()	電話號碼：()	
社會安全號碼：		

保單組別名稱：	保險公司：	
提供者名稱：	聯絡人：	
地址：	地址：	
城市：	州：	郵遞區號：
城市：	州：	郵遞區號：
電話號碼：()	電話號碼：()	

請在下面詳細描述您的申訴。請包括日期、姓名或名稱、以及您認為能補救情況的具體解決辦法。您必須在不滿事項發生日期起計 90 天內提交正式申訴。

請隨表附上有關醫療記錄的副本。

此事項涉及：服務 _____ 醫療護理 _____ 其他 _____

受傷日期： _____ 不滿事項發生日期： _____

請描述：

如果需要書寫更多意見，請使用額外紙張。

簽名	日期
----	----

將此表寄往下列地址或傳真給 (615)-224-9129。

Coventry Workers' Comp Network
Attention: Grievance Coordinator
720 Cool Springs Boulevard, Suite 300
Franklin, TN 37067
1-800-873-0055