

텍사스 주 의료기관 네트워크

직원 안내 자료



위에서 설명된 상품 및/또는 서비스는 하나 이상의 CNA 회사들에 의해 제공됩니다. 본 정보는 설명의 목적으로만 일반적인 개요를 제공하기 위해 의도되었으며, 기존의 법률적 또는 기타 전문적 조언자들의 안내를 대신하거나 구속적인 계약을 구성하기 위해 의도된 것이 아닙니다. 실질적 약관, 보장범위, 금액, 조건, 및 배제사항 등은 관련 보험 증서 또는 청구 서비스 계약서에 의해서만 제공될 수 있음을 기억하시기 바랍니다. "파트너십" 및/또는 "파트너"라는 용어가 사용되었다 해도 그것이 법적인 구속력이 있는 파트너십을 진술하는 것으로 해석되어서는 안 됩니다. 모든 상품과 서비스가 모든 주에서 다 가능하지 않을 수도 있으며 별도의 통지 없이 변경될 수도 있습니다. CNA는 미국 특허상표청 (United States Patent and Trademark Office)에 등록된 서비스 상표입니다. 저작권 © 2012 CNA. 모든 권리 보유.

임직원 여러분께:

당사는 여러분의 직장 내 건강과 안전을 보호해 드릴 책임과 의무가 있습니다. 당사의 첫째 관심사는 부상사고 예방입니다. 혹시 부상 사고를 당한 경우에는, 최대한 빨리 회복하셔서 충분한 치료를 받은 후 직장으로 복귀할 수 있도록 돕고 싶습니다.

CNA는 산재 관련 의료기관들이 주축이 된, Coventry Workers' Compensation Network을 임직원 여러분을 위한 근로자 재해 보장 보건 서비스 네트워크로 채택하였습니다.

Coventry Workers' Compensation Network은 네트워크에 편입된 의료기관 및 시설을 통해 서비스를 제공합니다. Coventry Workers' Compensation Network은 근로자들의 부상 치료 및 업무 복귀 지원을 전문으로 하며, 전국적으로 높은 인지도를 갖는 업체입니다. Coventry Workers' Compensation Network은 필요할 때 양질의 의료 서비스를 제공하기 위하여 창설되었으며, 이용이 편리합니다. Coventry Workers' Compensation Network은 여러분께 고품질의 의료 서비스를 제공하며 건강하고 생산적인 삶으로 돌아가실 수 있도록 도와드립니다.

Coventry Workers' Compensation Network은 귀하를 치료해 드릴 산재 전문병원과 의료진을 운영하고 있습니다. 담당 의사가 여러분을 치료해 드리고, CNA 클레임 전문가 및 CNA 사례 관리자가 고용주와 함께 여러분의 직무 복귀 문제를 관리할 것입니다.

이 프로그램을 통해 받으실 수 있는 서비스로는:

- 주치의 지정
- 기타의 산재 관련 보건 서비스 및 전문가
- 응급 헬스케어 서비스
- 서비스 지역 외의 사외 근무 혹은 출장 시의 의료 서비스

산업 재해 또는 질병을 극복하는데 도움이 되는 내용의 안내자료를 동봉하였습니다.

Coventry Workers' Compensation Network

안내, 이용방법, 그리고 여러분의 권리와 의무

임직원 여러분께:

당사는 CNA 보험회사 중 하나의 근로자 재해 보장 보험에 가입되어 있습니다. CNA는 헬스케어 네트워크를 통해 여러분이 부상 시에 받게 될 헬스케어와 치료를 관리하기 위한 목적으로, Coventry Workers' Compensation Network과 손을 잡고 이곳에 소속된 클레임 전문가 및 사례 관리자와 함께 협력하고 있습니다. Coventry Workers' Compensation Network은 텍사스 주 보험국에서 산업 재해 관련 치료 서비스를 제공하도록 공인된 근로자 재해 보장 헬스케어 네트워크입니다. 이 프로그램에는 산업 재해 관련 치료에 관해 훈련된 의료기관 네트워크가 속해 있습니다. 이 기관들은 또한 안전한 직무 복귀를 지원합니다. Coventry Workers' Compensation Network의 서비스제공 지역에는 달라스 대부분, 휴스턴 대부분, 오스틴/산 안토니오 등을 포함하며, 앞으로 텍사스 노동인구의 97.1%까지 그 대상이 확대될 것으로 예상됩니다. 동봉된 지도에서 해당 지역들을 확인 하실 수 있습니다. (이 지도가 동봉되어야 합니다)

직장에서 상해를 입었다면, 즉시 여러분의 상사에게 보고하십시오. 동봉된 정보는 상해를 치료받는데 도움이 될 것입니다. Coventry Workers' Compensation Network을 통한 치료 서비스 관련 문의에 도움을 드리고자 항상 대기하고 있습니다. 또한 산업 재해의 관리 및 치료에 대한 질문이 있으시면 CNA로 연락하셔도 됩니다. 여러분을 안전하게 일터로 복귀시키는 것이 당사의 목표입니다.

여러분의 권리와 의무

치료의사 선택하기

만약 업무 중 상해를 입으셨으며 네트워크 서비스 지역에 거주하신다면, 반드시 Coventry Workers' Compensation Network에서 치료의를 선택하셔야 합니다. 이것은 산재 관련 부상에 대한 진료비를 보상 받기 위해 필요한 의무사항입니다. 상해를 입은 시점에 건강유지기구(HMO)에 가입되어 있다면, HMO 주치의를 치료의로 선택하실 수 있습니다. 단, 부상을 입기 전에 반드시 해당 의사를 주치의로 선택해 두어야 합니다. 선택하신 HMO 의사가 네트워크 계약서 상의 조건과 관련 법규를 준수하기로 동의하면, CNA는 이 선택을 승인합니다.

CNA가 네트워크와 계약을 맺기 이전에 상해를 입으셨으며, 서비스 지역에 거주하고 계시다면, 반드시 네트워크 소속의 치료의를 선택하셔야 합니다. 부상을 입기 전에 귀하께서 선택해 둔 HMO 주치의를 치료의로 요청하실 수 있으며, 이 안내문을 받으신 뒤부터 가능합니다.

담당 치료의가 네트워크를 탈퇴하는 경우, Coventry Workers' Compensation Network에서 서면으로 고지해 드릴 것입니다. 이때 귀하는 네트워크 소속 의사 명단에서 다른 치료의를 선택하실 권리가 있습니다. 담당 치료의가 네트워크를 탈퇴하였으나, 부상이 치명적이거나 민감하여 관리상의 혼선으로 인해 피해를 입을 우려가 있는 경우, 담당 의사는 귀하에 대해 90일의 추가 치료 기간을 요청할 수 있습니다.

여러분의 거주지가 서비스 지역이 아니라 생각되신다면, CNA에 전화하셔서 서비스 지역 재검토를 요청하실 수 있습니다. 여러분의 의견에 대한 증거를 제시하여야 합니다. 요청 후 7일 이내에 CNA측서 이에 대한 결과를 알려드릴 것입니다. CNA의 최종 결정에 동의하지 않으신다면, 텍사스 주 보험국에 불만신고를 제출하실 권리가 있습니다. 진정서에는 성명, 주소, 전화번호, 보험사측의 결정내용 사본 및 재고 요청 시 보험사 측에 재고를 요청한 사실에 대한 증빙자료를 반드시 포함시켜야 합니다. 불만신고 양식은

텍사스 주 보험국 웹사이트, www.tdi.state.tx.us에서 제공되며, 우편번호 103-6A, Texas Department of Insurance, P. O. Box 149104, Austin, Texas 78714-9104로 HMO Division에 우편으로 양식을 요청하실 수도 있습니다.

CNA측의 결정이나 텍사스 보험국의 진정서 검토를 기다리는 동안, 네트워크를 통해 보건 서비스를 제공받으실 것인지는 여러분의 선택에 달려있습니다. 여러분의 거주지가 서비스 지역에 속한 것으로 최종 결정되면, 네트워크를 통하지 않고 받은 보건 서비스에 대해 비용을 부담하셔야 할 수도 있습니다.

의료기관 명단은 네트워크 웹사이트, <http://www.talispoint.com/cna/ext>를 통해 확인하실 수 있고 매 월 업데이트되며, 신규 환자를 접수 중인 의료기관들이 명시됩니다.

의사 변경

처음에 선택한 치료의가 만족스럽지 않은 경우, 거주하시는 서비스 지역의 네트워크 소속 치료의 명단에서 대체할 치료의를 선택하실 수 있습니다. CNA는 귀하께서 새로 선택하신 치료의를 거부하지 않을 것입니다. 치료의 교체가 두 번째인 경우, CNA의 사전 승인이 반드시 필요합니다.

위탁 서비스

건강 상태가 위급한 경우, 위탁 허가를 받을 필요가 없습니다. 귀하의 건강 상태에 따라 요청하신 헬스케어 서비스가 시기 적절하게 제공될 것입니다. 위탁 서비스도 여기에 포함됩니다. 위탁 서비스는 요청하신 날로부터 21일 이내에 제공될 것입니다.

진료비 지불

네트워크 의사들은 직무와 관련된 보건 서비스 요금을 CNA측으로 청구하는 것에 동의 하였습니다. 여러분께 요금이 청구되지는 않을 것입니다. CNA의 사전 승인 없이 네트워크에 가입되지 않은 의사에게서 보건 서비스를 받은 경우, 그 비용을 자비로 부담해야 할 수 있습니다. 네트워크에 가입하지 않은 의료기관에서 지출한 의료비에 대해 보험 적용을 받으려면 다음의 경우에 해당되어야 합니다:

- 응급처치가 필요한 경우. 가장 가까운 병원이나 응급실을 찾으십시오.
- 귀하께서 네트워크 서비스 지역 내에 거주하지 않으실 경우.
- 담당 치료의가 네트워크에 가입되지 않은 의료기관이나 시설에 서비스를 위탁하는 경우. 이러한 위탁은 반드시 CNA의 사전 승인을 받아야 합니다.
- HMO 주치의를 선택하신 경우, 해당 의사는 네트워크 계약조건 및 관련 법규를 준수할 것에 동의해야 합니다.

불만사항

여러분은 Coventry Workers' Compensation Network에 불만사항을 신고하실 권리가 있습니다. 네트워크 운영면에서 만족스럽지 못한 부분이 있을 시, 이와 같이 조치하십시오. 여기에는 담당 네트워크 의사에 관한 불만사항도 포함됩니다. 또한 Concentra HCN에 대한 전반적인 불만사항일 수도 있습니다. 동봉된 Coventry Workers' Compensation Network 불만사항 신고 절차를 참조하시거나, Coventry Workers' Compensation Network 불만사항 신고 전화 (800) 873-0055, 내선번호 4250으로 문의해 주십시오.

텍사스 주법은 네트워크에 대한 여러분의 불만사항 신고에 대한 Coventry Workers' Compensation

Network의 보복행위를 금합니다. 또한 Coventry Workers' Compensation Network이 네트워크의 결정에 불복한 여러분에게 보복하는 것을 불허합니다. 법률은 여러분을 대신하여 네트워크에 관한 불만사항을 신고하거나, 네트워크의 결정에 이의를 제기한 담당 치료의에 대한 Coventry Workers' Compensation Network이 보복행위 역시 금지하고 있습니다. 여러분은 텍사스 보험국에 불만신고를 제출하실 권리 또한 가지고 있습니다. 텍사스 보험국 불만신고 양식은 보험국 웹사이트 www.tdi.state.tx.us에서 제공되며, 우편번호 103-6A, Texas Department of Insurance, P. O. Box 149104, Austin, Texas 78714-9104에 우편으로 양식을 요청하실 수도 있습니다.

업무 중 상해를 입은 경우 취해야 하는 조치...

업무 중 상해를 입으셨다면 즉시 상사에게 보고하시기 바랍니다. 의사 명단은 네트워크 웹사이트, <http://www.talispoin.com/cna/ext>를 통해 확인하실 수 있습니다. 다음의 주소로 연락하시거나 혹은 미국 중부 표준시간 기준 업무시간인, 오전 8시부터 오후 6시까지 수신자 부담 번호를 통해 Coventry Workers' Comp NetworkSM에 직접 연락하실 수도 있습니다.

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

Coventry Workers' Compensation Network이 네트워크 의사와 상담하실 수 있도록 도와드립니다.

응급 상황 시...

업무 중 치명적인 상해를 입으신 경우, 가장 가까운 응급실을 찾으셔야 합니다. 정상 업무시간 이후에 또는 서비스 지역 외에서 업무 처리 중 상해를 입었을 경우는 가장 가까운 병원을 이용하십시오.

응급치료 후, 지속적인 후속 관리가 필요할 수 있습니다. 당사가 제공한 네트워크 소속 의사 명단에서 의사를 선택하셔야 합니다. 선택하신 의사는 여러분의 업무 관련 부상에 대한 치료를 권장하게 됩니다. 응급치료의 경우를 제외한, 모든 보건 서비스 및 전문의 위탁은 담당 주치의의를 통해 제공받으셔야 합니다.

응급처치의 경우 사전 승인이 필요하지 않습니다. “의료 응급상황”은 텍사스 법률에 정의되어 있습니다. 이는 갑작스러운 급성 증상을 동반하는 의료 상황으로서, 그 증상이 심각하여 합리적으로 판단하였을 때, 즉각적인 치료를 받지 않으면 피해가 예상되는 경우를 말합니다. 피해에는 건강 혹은 신체 기능이 심각한 피해를 입게 될 경우가 포함됩니다.

상해에 대해 즉시 상사에게 보고하십시오. 고용주가 제공하는 명단에서 네트워크 소속 치료를 선택하시고, 해당 의사를 방문하셔서 치료 받으십시오.

담당 의사의 처방 중 특정한 치료에 대해서는 사전 승인이 필요할 수도 있습니다. 치료나 서비스에 따라서는 이를 제공하기 전에, 여러분 혹은 담당 의사가 반드시 CNA에 먼저 승인을 요청해야 합니다. 더불어, 승인된 치료를 받은 후에도 계속해서 해당 치료를 필요로 하는 경우가 있습니다. 예를 들어, 처음에 승인을 받은 기간보다 입원일수를 연장해야 하는 경우가 있습니다. 이때 이 추가 치료에 대해서도 사전 승인을 받으셔야 합니다.

사전 승인이 필요한 치료는 다음과 같습니다:

- 모든 수술
- 1 레벨을 초과하는 척추 수술
- 인공 디스크 수술
- 환자 입원
- 디스크 내열치료술(IDET)
- 8회 이상의 물리치료
- 천골 장골 접합 주입
- 가정 간호 서비스
- 8회 이상의 작업치료
- 수중 치료
- 8회 이상의 척추지압요법 처치
- 2주 이상의 작업 강화/작업 컨디셔닝
- 침술
- X레이 촬영 이외의 진단절차, 예를 들어, 자기공명 영상법(MRI), 컴퓨터 X선 체층 단층 촬영(CT scan)
- 골밀도 스캔
- 근전도(EMG) 및 신경 전도 속도(NCV) 검사
- 반복진단 및 MRI(처음 4주 이내의 척추 MRI/스캔 또는 모든 신체 기관에 대한 MRI 반복)
- 경막 외 스테로이드 주사법
- 척추후관절 주사법
- 발통점 주사법
- 관절내 스테로이드 주사법
- 보톡스 주입
- 마사지 요법
- \$1000를 초과하는 치과 치료
- 헬스클럽 회원권
- \$500를 초과하는 내구성 의료장비
- 간섭파 치료기
- 외용 및 인공이식 가능한 뼈 성장 촉진제
- 심리 검사
- 사회복지사, 심리학자 또는 정신과 의사를 통한 심리치료 요법

- 생체 자기 제어 및 통증 관리, 초기 평가와 "완전한" 만성 통증 관리 프로그램(초기 의뢰는 사전승인에 해당되지 않음)
- 가정 보건 서비스/물리치료 보조/보조도구
- 의료전문인의 간호 방문
- 검증이나 실험이 진행 중인 치료법/의약품/의료기구
- 체중 감량 프로그램
- 수핵응해술
- 척수 조영술
- 재활 서비스
- 디스코그램
- Vax-D
- 양로원, 전문 간병 시설, 회복 또는 요양시설 입소
- 교정기구
- 전기 신경 및 근육 자극기(TENS unist)
- 약물, 특히 마약성 진통제의 장기적인 투약 요청
- 증식치료
- 모르핀 주입요법
- 마취 관절 조작술
- 척추후관절에 대한 고주파 열응고술(RFTC)
- RFTC 또는 신경이나 관절의 냉동요법/냉동절제
- 신경근자극기
- 척수 자극기
- 약물 의존 프로그램

이상의 치료방법을 요청하시려면, 888-404-1670번으로 전화하십시오.

치료 혹은 서비스 요청이 거부될 경우, Coventry Workers' Compensation Network 이용 검토 대리인으로부터 서면으로 통지 받게 됩니다. 이 서면 통지에는 기각된 치료에 관한 여러분의 재고 또는 상고 요청권과 재심에 필요한 절차에 대한 안내가 포함됩니다. 기각된 치료 혹은 서비스에 대해 독립적인 재검토의 요청을 원하신다면, IRO 요청서를 작성하여 Coventry Workers' Compensation Network으로 보내 주셔야 합니다. Coventry Workers' Compensation Network은 독립적인 재검토 요청을 접수하는 즉시 텍사스 보험국으로 이를 제출해야 합니다. 텍사스 보험국에서 직접 IRO 통지 및 요청서 양식을 받으시려면 우편번호 103-6A, Texas Department of Insurance, P. O. Box 149104, Austin, Texas 78714-9104로 HMO Division으로 우편으로 요청하실 수 있으며, 보험국 웹사이트 www.tdi.state.tx.us에서도 양식이 제공됩니다.

Coventry Workers' Compensation Network

Coventry Workers' Compensation Network 불만신고 처리절차

참여 의료기관, 고용주, 근로자 혹은 근로자의 법적 대리인은 누구나 Coventry Workers' Compensation Network 불만신고 처리절차를 이용할 수 있습니다.

Coventry Workers' Compensation Network은 "불만 신고자"를 다음과 같이 정의합니다: 근로자, 고용주, 의료기관 혹은 근로자를 대리하여 불만신고를 제출하는 법적 대리인.

Coventry Workers' Compensation Network은 "불만"을 다음과 같이 정의합니다: "불만 신고자"가 구두 혹은 서면으로 표현한 네트워크 운영면에 관련된 모든 종류의 불만사항으로서, 의료비 분쟁과, 네트워크의 운영 및 서비스 제공 방식에 대한 불만사항을 포함합니다.

불만에는 1) 불만신고자의 불만 사항에 대해 적절한 정보를 제공하거나 오해를 즉시 해소하여 처리할 수 있는 잘못된 정보 문제 또는 오해나 2) 부정적 결의를 동반한 이견 또는 불만족에 대한 구두 또는 서면 상의 표출은 포함되지 않습니다.

불만신고는 반드시 문제 발생 시점으로부터 90일 이내에 네트워크 불만 조정위원회에게 접수되어야 합니다.

Coventry Workers' Compensation Network은 고용주, 근로자 혹은 고용주 또는 근로자를 대신해 네트워크를 대상으로 불만신고를 제출한 대리인에게 어떠한 보복 조치도 취하지 않을 것입니다.

불만신고 방법은 다음과 같습니다:

1. 불만신고자는 우편이나 팩스를 이용하여 Coventry Workers' Compensation Network 불만 조정위원회에게 불만사항을 구두 또는 서면으로 신고합니다. 불만신고는 하기 주소로 보내 주십시오:

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

불만 조정위 - 팩스 번호 (615) 224-9129

grievance_coordinator@cvtty.com - 이메일 주소

Coventry Workers' Compensation Network의 고객 및 의료기관 관리 부서(전화번호 1-800-873-0055)를 통해 불만 조정위원회에게 연락하실 수 있습니다. 의료기관에게는 의료기관용 최신 정보, 의료기관용 매뉴얼을 통해, 고용주 및 근로자에게는 네트워크 교육자료를 통해 이 전화번호를 정기적으로 안내하고 있습니다. 수신자 부담 전화번호를 통해 지체 없이 불만 조정위원회와 합리적으로 소통하실 수 있습니다.

2. 불만신고가 접수되면, 불만 조정위원회는 기밀 데이터베이스에 각각의 불만신고를 기록합니다.

기록된 데이터에는, 접수 내용, 불만신고자 및 불만 내용에 따른 접수된 정보의 분류내용 등이 포함됩니다. 문제가 해결될 때까지, 불만신고에 처리 상황은 정기적으로 업데이트될 것입니다.

3. Coventry Workers' Compensation Network은 불만신고의 접수를 7일 이내에 확인할 것이며, 접수한 불만신고에 대한 정식 해결 절차에 들어갔음을 불만 신고자에게 서면 통지합니다. 서면 통지에는 Coventry Workers' Compensation Network의 불만신고 접수 날짜가 명시됩니다. Coventry Workers' Compensation Network은 불만사항에 대한 처리 절차와 최종 기한의 사본을 제공할 것입니다.

불만 조정위원회는 모든 불만신고를 검토하여 불만신고 별로 후속조치와 해결을 위한 적당한 검토 레벨을 지정합니다. 불만 검토 레벨은 다음과 같습니다:

- 레벨 I- 불만 조정위원
- 레벨 II- 의료기관 관리 담당자
- 레벨 III- 불만 조정 소위원회
- 레벨 IV- 의료 고문 패널 / 수석 의료 관리관

불만 조정위원회가 불만신고를 해결하지 못한 경우, 해당 불만신고는 불만 조정 소위원회에서 처리되어야 합니다. 불만 조정 소위원회는 불만신고를 해소하거나, 의료 고문 패널에 특정 의료기관에 대한 잠재적인 계약 종료를 권고할 수 있으며, 의료 고문 패널 및/또는 수석 의료 관리관에게 불만신고를 직접 해결하도록 위임할 수 있는 권한을 갖습니다. 불만 조정 소위원회는, 업무상의 문제와 관련하여, 특정 의료기관의 활동을 일정기간 정지시키거나, 네트워크에서 탈퇴시킬 권한 또한 가지고 있습니다. 의료 서비스의 질에 대한 불만신고는 모두 의료 고문 패널의 검토를 거치게 됩니다. 의료 고문 패널 위원에는 의사 대표도 포함됩니다. 의료 서비스의 질과 관련된 불만신고는 의료 고문 패널에게 의뢰하기 앞서 수석 의료 관리관의 검토를 통해 임상적인 문제에 대한 처리 방향을 설정해야 할 수도 있습니다.

4. Coventry Workers' Compensation Network은 불만신고가 접수된 날로부터 30일 이내에 불만신고의 해결 내용, 이와 같이 해결된 구체적 사유, 그리고 해결 과정에서 자문을 구했던 의사 혹은 기타 의료기관의 전문분야가 명시된 서신을 불만신고자에게 발송합니다.

또한 이 해결에 관한 서신을 통해 불만신고자에게 불만 해결의 결과나 처리 과정상 만족스럽지 않은 부분이 있을 경우, 아래의 주소로 불만신고를 제출할 것을 고지합니다:

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

5. 텍사스 주에서 정하는 바에 따라, 필요한 경우, 해결내용에 관한 서신의 사본이 관련 기관에 전송될 것입니다.

6. Coventry Workers' Compensation Network은 불만신고 관련 기록을 보관하고, 각각의 불만신고를 하기 범주에 따라 분류합니다:

위에서 설명된 상품 및/또는 서비스는 하나 이상의 CNA 회사들에 의해 제공됩니다. 본 정보는 설명의 목적으로만 일반적인 개요를 제공하기 위해 의도되었으며, 기존의 법률적 또는 기타 전문적 조언자들의 안내를 대신하거나 구속적인 계약을 구성하기 위해 의도된 것이 아닙니다. 실질적 약관, 보장범위, 금액, 조건, 및 배제사항 등은 관련 보험 증서 또는 청구 서비스 계약서에 의해서만 제공될 수 있음을 기억하시기 바랍니다. "파트너쉽" 및/또는 "파트너"라는 용어가 사용되었다 해도 그것이 법적인 구속력이 있는 파트너십을 진술하는 것으로 해석되어서는 안 됩니다. 모든 상품과 서비스가 모든 주에서 다 가능하지 않을 수도 있으며 별도의 통지 없이 변경될 수도 있습니다. CNA는 미국 특허상표청(United States Patent and Trademark Office)에 등록된 서비스 상표입니다. 저작권 © 2012 CNA. 모든 권리 보유.

- 치료 또는 서비스의 질
- 서비스 또는 의료기관의 접근성과 유용성
- 해당되는 경우 또는 사후 검토 측면에서의 활용성 검토
- 불만신고 절차
- 헬스케어 공급자와의 계약
- 비용 지불(해당되는 경우)
- 치료비 분쟁
- 기타

7. 필요한 경우, 불만신고는 분기별로 파악되어야 하며, 검토와 제청을 위해 그 결과를 품질 향상 자문 위원회에 보고하여야 합니다.

8. Coventry Workers' Compensation Network은 불만신고 접수일로부터 3년간 해당 기록을 보관하여야 합니다.

9. 네트워크 소속 의료기관은, 상해를 입은 근로자들에게 네트워크에서 실시한 불만신고 해결 과정에 대해 자체적으로 고지하여야 합니다. 이러한 고지에는 불만신고제출을 위한 텍사스 보험국의 수신자 부담 전화번호(800-252-3439)가 포함되어야 합니다.

취지: 불만신고 절차는 자동 발효되며 손쉬운 이용을 목표로 하고 있습니다. 불만신고자는 본 양식을 작성하는 대신 불만 조정위원회에 전화하여 직접 불만신고를 제출할 수도 있습니다. 불만 조정위원회가 신고자를 대신하여 양식을 작성해 줄 수도 있습니다. 요청된 의료 서비스에 대한 검토 작업은 즉시 시작될 것이며, 접수일을 기준으로 30일 이내에 결정이 내려집니다.

불만신고자의 불만신고 처리절차에 대한 참여는 의료 문제의 해결에 매우 중요합니다. 불만 사항을 검토하는 담당자는 신고자와 직접 대화를 통해 정보를 얻어야 할 수도 있습니다. 신고자가 적극적으로 불만신고 처리절차에 참여할 수 없을 시, 환자의 보호자가 대신 이 절차에 참여할 수도 있습니다.

