

## メディケイド オンブズマン サービス

ハワイ州メディケイド オンブズマン事務所は、QUEST マネージドケアシステムを利用して必要な医療サービスにアクセスできるように支援し、苦情および異議申し立てシステムについてご案内します。オンブズマン事務所は、ケアへのアクセス、ケアの質、およびケアの制限に関する問題について支援することができます。オンブズマン事務所は、QUEST マネージドケアプロバイダーの懸念にも対処します。

オンブズマン事務所は、適用される連邦公民権法を遵守し、以下の理由で人々を差別、排除または異なる扱いをすることはありません:

- 人種
- 肌の色
- 出身国
- 年齢
- 障害
- 性別/性別

ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 808-746-3324/888-488-7988 (TTY: 1-877-447-5990/711).

(Ilocano) PAKDAAR: Nu saritaem ti Ilocano, ti serbisyo para ti baddang ti lengguahe gna awanan bayadna, ket sidadaan para kenyam. Awagan ti 808-746-3324/888-488-7988 (TTY: 1-877-447-5990/711).

(Tagalog) PAUNAWA: Kung Nagsasalita ka ng Tagalog, Maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa kika nang walang bayad. Tumawag sa 808-746-3324/888-488-7988 (TTY: 1-877-447-5990/711).

(Traditional Chinese) 注意: 如果您使用繁體中文, 您可以免費獲得語言援助服務. 請致電 808-746-3324/888-488-7988 (電傳打字機: 1-877-447-5990/711).

(Korean) 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 808-746-3324/888-488-7988 (TTY: 1-877-447-5990/711) 번으로 전화해 주십시오.

(Vietnamese) CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 808-746-3324/888-488-7988 (TTY: 1-877-447-5990/711)



## ハワイ メディケイド オンブズマン サービス

受益者とプロバイダー

提供元:

Koan Risk Solutions, Inc.

<https://www.himedicaidombudsman.com/>  
[hiombudsman@koanrisksolutions.com](mailto:hiombudsman@koanrisksolutions.com)

国内: 808-746-3324

フリーダイヤル: 1-888-488-7988

### 予約制

1580 Makaloa St. #550

Honolulu, HI 96814

営業時間:

月曜日 - 金曜日、8:00am-4:30pm HST\*

ハワイ州の祝日は休業

\*ハワイ標準時

## よくある質問パート 1

1. **ハワイメディケイドのオンブズマンプログラムは何をしてくれますか?** ハワイメディケイド オンブズマン事務所は、QUEST 統合健康保険の問題を解決するのに役に立ちます。オンブズマンは、マネージド ケア プロバイダーの懸念にも対処できます。
2. **オンブズマンオフィスにはいつ連絡すればよいですか?** 受けている医療の質に満足していない場合、必要な医療を受けられない場合、またはクエスト総合医療プランによる医療に制限がある場合は、オンブズマン事務所に連絡してください。
3. **オンブズマン・サービスを受ける資格はありますか?** メディケイドの受給者またはマネージド ケア プロバイダーである場合は、オンブズマンサービスの対象となります。
4. **オンブズマンにはどのように連絡すればよいですか?** 888-488-7988(フリーダイヤル)または 1-808-76-3324(国内)に電話するか、[hiombudsman@koanrisksolutions.com](mailto:hiombudsman@koanrisksolutions.com) まで電子メールでお問い合わせください。

## よくあるご質問パート 2

1. **ハワイ・メディケイドは、オンブズマン・サービスをどの団体に委任していますか?** Koan リスクソリューション。
2. **苦情を申し立てるために、QUEST 総合健康保険に連絡するにはどうすればよいですか?** オンブズマン事務所に連絡するか、このパンフレットに記載されている情報をご利用ください。
3. **QUEST 総合ヘルスプランが苦情に対応するには、どのくらいの時間がかかりますか?** QUEST 統合プランは、5 営業日以内に書面で苦情と不服申し立てを認め、30 日以内に苦情に対する回答を提供する必要があります。
4. **ハワイ メディケイド オンブズマン オフィスに代理人を依頼できますか (QUEST 総合健康保険と話しますか?)** あなたが受益者である場合、あなたの同意を得て、ハワイ州メディケイド オンブズマン事務所があなたの QUEST 統合プランを代理で行うことができます。あなたがマネージド ケア プロバイダーである場合、メディケイド オンブズマン事務所はあなたが健康保険プランへの接続を手伝うことができますが、あなたに代わって苦情や異議申し立てを提出することはできません。

## 健康保険の苦情と上訴情報

### アロハケア

808-973-0712 (ローカル)  
1-877-973-0712 (通話料無料)  
1-9877-447-5990 (TTY)  
郵送先住所: AlohaCare, Attn: Grievance & Appeals Division, 1357 Kapiolani Blvd, Suite C101, Honolulu, HI 96814

### HMSA

808-952-7843 (市内)  
1-800-440-00640, 内線 7843 (フリーダイヤル)  
1-877-447-5990 (TTY)  
808-948-8224 (ファックス)  
1-800-960-4672 (フリーダイヤル)  
郵送先住所: HMSA Quest Integration, PO Box 1958, Honolulu, HI 96805-1958

### カイザーパーマネンテ

808-432-5330 (市内)  
1-800-651-2237 (通話料無料)  
711 (TTY)  
郵送先住所: 苦情処理および上訴部門, 711 Kapiolani Blvd, Honolulu, HI 96813

### オハナ健康計画

1-888-846-4262 (通話料無料)  
711 (TTY)  
書面による苦情: 'オハナ健康計画、注意: 苦情処理部門, 820 Miliuni St. #200, Honolulu, HI 96813  
書面による控訴: 'Ohana Health Plan, 注意: 控訴部, P.O. Box 31368, Tampa, FL 33631-3368

### ユナイテッドヘルスケア

1-888-980-8728 (通話料無料)  
711 (TTY)  
1-844-700-7938 (ファックス)  
書面による苦情の送付先: United Healthcare Community Plan, 御中: 控訴部, 1132 Bishop St. #400, Honolulu, HI 96813