

医疗补助监察员服务

夏威夷医疗补助监察员办公室可以帮助您在 QUEST 管理式医疗系统中获取所需的健康服务，并指导您通过申诉和上诉系统。监察员办公室可以协助您解决与医疗服务获取、服务质量以及服务限制相关的问题。监察员办公室也会处理 QUEST 管理式医疗提供者的相关问题。

监察员办公室遵守适用的联邦民权法律，并且不会基于以下因素而歧视、排斥或差别对待任何人：

- 种族
- 皮肤颜色
- 民族
- 年龄
- 残疾
- 男女/性别

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：如果您使用繁体中文，您可以免费获得语言援助服务。请致电 808-746-3324/888-488-7988 (电传打字机：1-877-447-5990/711)。

(Korean) 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 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).



夏威夷医疗补助监察员服务

受益人和提供者

提供方:

高安风险解决方案公司 (Koan Risk Solutions, Inc.)

<https://www.himedicaidombudsman.com/>

hiombudsman@koanrisksolutions.com

本地电话: 808-746-3324

免费电话: 1-888-488-7988

仅限预约

地址: 夏威夷檀香山玛卡罗阿街 1580 号, 550 号房间。96814

(1580 Makaloa St. #550

Honolulu, HI 96814)

办公时间:

周一至周五, 夏威夷八点至下午 4 点半 *

夏威夷州假日休息

*夏威夷标准时间

常见问题解答 第 1 部分

1. 夏威夷医疗补助监察员计划能为我做什么？

夏威夷医疗补助监察员办公室可以帮助您解决 QUEST 综合健康计划中的问题。监察员还可以处理管理式医疗提供者的相关问题。

2. 我应该什么时候联系监察员办公室？

如果您对所接受的医疗服务质量不满意、无法获得所需的医疗服务或您的 QUEST 综合健康计划对您的医疗服务有所限制，请联系监察员办公室。

3. 我有资格享受监察员服务吗？

如果您是医疗补助受益人或管理式医疗提供者，您有资格享受监察员服务。

4. 我应该如何联系监察员？

请拨打免费电话 888-488-7988 或本地电话 1-808-746-3324，或通过电子邮件联系我们：

hiombudsman@koanriskolutions.com

常见问题解答 第 2 部分

1. 哪个哪个实体负责夏威夷医疗补助监察员服务？

高安风险解决方案公司 (Koan Risk Solutions)。

2. 我如何联系我的 QUEST 综合健康计划提交申诉？

您可以联系监察员办公室或使用本小册子上列出的信息。

3. 我的 QUEST 综合健康计划应多久回应我的申诉？

您的 QUEST 综合健康计划应在 5 个工作日内以书面形式确认您的申诉，并在 30 天内提供答复。

4. 我可以要求夏威夷医疗补助监察员办公室在与我的 QUEST 综合健康计划交谈时代表我吗？

如果您是受益人，在获得您的同意后，夏威夷医疗补助监察员办公室可以代表您与您的 QUEST 综合健康计划交谈。如果您是管理式医疗提供者，医疗补助监察员办公室可以帮助您联系健康计划，但不能代表您提交申诉或上诉。

健康计划申诉和上诉信息

爱洛哈关怀保险 (AlohaCare)

本地电话：808-973-0712

免费电话：1-877-973-0712

电传打字机 1-9877-447-5990

邮寄地址：AlohaCare, Attn: Grievance & Appeals Division, 1357 Kapiolani Blvd, Suite C101, Honolulu, HI 96814

夏威夷医疗服务协会保险 (HMSA)

本地电话：808-952-7843

免费电话：1-800-440-00640, 转接 7843

电传打字机：1-877-447-5990

传真：808-948-8224

免费传真：1-800-960-4672

邮寄地址：HMSA Quest Integration, PO Box 1958, Honolulu, HI 96805-1958

凯撒永久保险 (Kaiser Permanente)

本地电话：808-432-5330

免费电话：1-800-651-2237

电传打字机：711

邮寄地址：Grievance and Appeals Department, 711 Kapiolani Blvd, Honolulu, HI 96813

欧哈纳健康计划 ('Ohana Health Plan)

本地电话：1-888-846-4262

电传打字机：711

书面申诉地址：'Ohana Health Plan, Attention: Grievance Department, 820 Mililani St. #200, Honolulu, HI 96813

书面上诉地址：'Ohana Health Plan, Attn: Appeals Department, P.O. Box 31368, Tampa, FL 33631-3368

联合健康保险 (United Healthcare)

免费电话：1-888-980-8728

电传打字机：711 (TTY)

传真：1-844-700-7938

书面申诉地址：United Healthcare Community Plan, Attention: Appeals Department, 1132 Bishop St. #400, Honolulu, HI 96813