

医疗醫療補助監察員服務

夏威夷醫療補助監察員辦公室可以幫助您在 QUEST 管理式醫療系統中獲取所需的健康服務，並指導您通過申訴和上訴系統。監察員辦公室可以協助您解決與醫療服務獲取、服務質量以及服務限制相關的問題。監察員辦公室也會處理 QUEST 管理式醫療提供者的相關問題。

監察員辦公室遵守適用的聯邦民權法律，並且不會基於以下因素而歧視、排斥或差別對待任何人：

- 種族
- 皮膚顏色
- 民族
- 年齡
- 殘疾
- 男女/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, 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).



夏威夷醫療補助監察員服務

受益人和提供者

提供方:

高安風險解決方案公司 (Koan Risk Solutions, Inc.)

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

hiombudsman@koanrisksolutions.com

本地電話: 808-746-3324

免費電話: 1-888-488-7988

僅限預約

地址: 夏威夷檀香山瑪卡羅阿街 1580 號, 550 號房間。96814

(1580 Makaloa St. #550

Honolulu, HI 96814)

辦公時間:

週一至週五, 夏威夷八點至下午 4 點半 *

夏威夷州假日休息

*夏威夷標準時間

常見問題解答 第 1 部分

1. 夏威夷醫療補助監察員計劃能為我做什麼？

夏威夷醫療補助監察員辦公室可以幫助您解決 QUEST 綜合健康計劃中的問題。監察員還可以處理管理式醫療提供者的相關問題。

2. 我應該什麼時候聯繫監察員辦公室？ 如果您對所接受的醫療服務質量不滿意、無法獲得所需的醫療服務或您的 QUEST 綜合健康計劃對您的醫療服務有所限制，請聯繫監察員辦公室。

3. 我有資格享受監察員服務嗎？

如果您是醫療補助受益人或管理式醫療提供者，您有資格享受監察員服務。

4. 我應該如何聯繫監察員？

請撥打免費電話 888-488-7988 或本地電話 1-808-746-3324，或通過電子郵件聯繫我們：

hiombudsman@koanrisksolutions.com

常見問題解答 第 2 部分

1. 哪個哪個實體負責夏威夷醫療補助監察員服務？

高安風險解決方案公司 (Koan Risk Solutions)。

2. 我如何聯繫我的 QUEST 綜合健康計劃提交申訴？

您可以聯繫監察員辦公室或使用本小冊子上列出的信息。

3. 我的 QUEST 綜合健康計劃應多久回應我的申訴？

您的 QUEST 綜合健康計劃應在 5 個工作日內以書麵形式確認您的申訴，並在 30 天內提供答復。

4. 我可以要求夏威夷醫療補助監察員辦公室在與我的 QUEST 綜合健康計劃交談時代表我嗎？

如果您是受益人，在獲得您的同意後，夏威夷醫療補助監察員辦公室可以代表您與您的 QUEST 綜合健康計劃交談。如果您是管理式醫療提供者，醫療補助監察員辦公室可以幫助您聯繫健康計劃，但不能代表您提交申訴或上訴。

健康計劃申訴和上訴信息

愛洛哈關懷保險 (AlohaCare)

本地電話：808-973-0712

免費電話：1-877-973-0712

電傳打字機 1-9877-447-5990

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

夏威夷醫療服務協會保險 (HMSA)

本地電話：808-952-7843

免費電話：1-800-440-00640, 轉接 7843

電傳打字機：1-877-447-5990

傳真：808-948-8224

免費傳真：1-800-960-4672

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

凱撒永久保險 (Kaiser Permanente)

本地電話：808-432-5330

免費電話：1-800-651-2237

電傳打字機：711

郵寄地址: Grievance and Appeals

Department, 711 Kapiolani Blvd, Honolulu, HI 96813

歐哈納健康計劃 ('Ohana Health Plan)

本地電話：1-888-846-4262

電傳打字機：711

書麵申訴地址: 'Ohana Health Plan, Attention: Grievance Department, 820 Mililani St. #200, Honolulu, HI 96813

書麵上訴地址: 'Ohana Health Plan, Attn: Appeals Department, P.O. Box 31368, Tampa, FL 33631-3368

聯合健康保險 (United Healthcare)

免費電話：1-888-980-8728

電傳打字機：711 (TTY)

傳真：1-844-700-7938

書麵申訴地址: United Healthcare Community Plan, Attention: Appeals Department, 1132 Bishop St. #400, Honolulu, HI 96813