

旅行保險

# 外出急診和 緊急醫護

適用於在Kaiser Permanente區域外旅行時使用



# 在任何地方都可能發生急診病情

作為Kaiser Permanente會員，您在世界各地接受的急診和緊急醫護服務均可獲得給付。無論您在美國或是其他國家旅行，若需要急診或緊急醫護服務，您均可查閱此手冊以瞭解應做之事。

請記住，您獲取護理的方式可能因旅行地點不同而有所差異。因此請提前規劃，並查找旅行目的地的可用急診及其他醫療服務。



# 內頁要目

## 護理類型 ..... 2

什麼是急診護理？

什麼是緊急醫護？

什麼是例行護理？

## 美國旅行 ..... 4

在美國我如何獲取急診護理？

若急診病情穩定後仍需要護理，該怎麼做？

我如何報告急診護理？

我如何獲取緊急醫護？

若我不確定自己需要哪類護理，該怎麼做？

我如何提交索賠申請？

## 國際旅行 ..... 8

在美國以外地區我如何獲取急診或緊急醫護？

若急診病情穩定後仍需要護理，該怎麼做？

若我在美國以外地區，該如何報告急診護理？

交通服務是否在承保範圍內？

我如何提交索賠申請？

## 更多資訊 ..... 12

本手冊不供Medicare會員使用。



## 醫護服務類型

在您旅行期間，任何事都有可能發生，而不同的健康需求需要不同類型的護理服務。以下是一些常見示例，但不包括所有可能的症狀及狀況。

### 什麼是急診護理？

急診護理是指需要立即就醫以避免對健康造成嚴重危害的醫學或精神病症，包括嚴重疼痛。<sup>\*</sup>

示例包括：

- 胸痛或胸悶，且可能轉移至手臂、頸部、背部、肩部、顎部或手腕
- 突發的嚴重胃痛
- 嚴重的呼吸急促
- 知覺下降或喪失

<sup>\*</sup>如果您合理認為您遇到了急診醫療狀況，請撥打**911**（若您身處美國）或前往最近的急診部。急診醫療狀況是指需要立即就醫以避免對健康造成嚴重危害的醫學或精神病症。有關急診醫療狀況的完整定義，請參閱您的《承保範圍說明書》(Evidence of Coverage)。

## 什麼是緊急醫護？

緊急醫護需求是指需要立即就醫，但尚未達到急診病症程度的疾病或受傷。

示例包括：

- 輕傷，包括扭傷和摔傷
- 輕微背痛
- 流感症狀
- 喉嚨痛、咳嗽和耳痛

## 什麼是例行護理？

例行護理是指預期的護理需求，例如排定的醫生就診或是建議的預防性篩檢。

示例包括：

- 身體檢查
- 成人和兒童健康檢查
- 抹片檢查
- 複診

在Kaiser Permanente區域外，例行服務不在承保範圍內，因此請您確保在出行前獲取這些服務。

Kaiser Permanente區域包括以下地區：

- 加州
- 俄勒岡州
- 科羅拉多州
- 維吉尼亞州
- 喬治亞州
- 華盛頓州
- 夏威夷
- 華盛頓特區
- 馬里蘭州

造訪[kp.org/kpfacilities](https://www.kp.org/kpfacilities)，查找我們的分佈位置。



# 美國旅行

在Kaiser Permanente區域外

## 在美國我如何獲取急診護理？

若您或家人出現急診病情，請立即尋求護理。您無需事先讓Kaiser Permanente知道或獲得其許可。以下是具體做法：\*

- 撥打**911**或前往最近的醫院。請始終利用您所在地可用的急診服務。
- 當您的病情穩定後，請撥打**1-800-225-8883**聯絡Kaiser Permanente，告知我們您接受了急診護理或已住院。必要時，主治醫生可代您撥打此電話。
- 當您致電Kaiser Permanente時，我們會與主治醫生溝通，討論您的病情，並決定下一步措施。

\*急診服務在我們提供護理的區域的Kaiser Permanente或簽約醫院可用。若您到任何Kaiser Permanente區域旅行，我們鼓勵您去這些機構的其中一個就診——但此建議僅在適合您狀況或症狀時適用。



## 若急診病情穩定後仍需要護理， 該怎麼做？

若您已住院，則主治醫生可能會決定您在病情穩定後仍需進一步護理。這稱為病情穩定後護理。此類護理需獲得Kaiser Permanente批准。

- 請儘快撥打**1-800-225-8883**聯絡我們，最好是在接受護理之前聯絡我們。由於我們可能不會承保未獲准的服務，獲得批准有利於您獲得財務保障。
- 若我們同意您需要病情穩定後護理，則我們可能會授權主治醫生予以您此類護理。我們也可能會選擇一個不同的保健業者來確保您獲得最適合您病情的對症護理。
- 請向主治醫師詢問Kaiser Permanente是否已批准您的護理，包括任何交通服務。除了病情穩定後護理之外，任何相關交通服務也需要獲得批准。若您在護理期間需要醫療交通服務，我們會為您安排此類服務。

門診跟進護理通常不在承保範圍內，除非我們授權或此類護理為緊急情況。其中包括在急診或緊急醫護就診後所需的跟進護理，例如拆線或拆石膏。請您在獲取跟進護理之前撥打**1-800-225-8883**聯絡我們，確認該服務是否在承保範圍內。

## 我如何報告急診護理？

請撥打**1-800-225-8883**（TTY用戶請撥**711**）告知Kaiser Permanente您因急診病情而住院，或是要求批准病情穩定後護理，我們一週7天，每天24小時為您服務。

## 我如何獲取緊急醫護？

若您在美國境內的Kaiser Permanente區域外時需要緊急醫護，您可以造訪緊急醫護診所，而非醫院急診部。我們將承保非Kaiser Permanente機構的緊急醫護，前提是此類護理不可拖延至回國。

## 若我不確定自己需要哪類護理，該怎麼做？

如果您生病或受傷，但是不能確定需要何種醫療護理，我們的護理顧問可以幫助您。透過獲取您的健康資訊，他們可評估您的病情並協助決定下一步措施。<sup>\*</sup>

北加州會員：

請撥打**1-866-454-8855**（僅限美國地區），我們一週7天，每天24小時為您服務。

南加州會員：

請撥打您所在地區Kaiser Permanente機構的預約及諮詢電話。電話號碼列於第14頁。

<sup>\*</sup>護理顧問在急診期間無法給出特定的醫療建議。若您認為自己出現了急診病情，請撥打**911**或前往最近的醫院。

## 我如何提交索賠申請？

當您在美國獲取急診或緊急醫護時，保健業者可能會直接將賬單發給Kaiser Permanente。若如此，則您無需提交索賠。

但您仍需確保我們獲得所有必要材料，以便處理付款申請。最好向保健業者索要所有收據的副本。

- 若保健業者直接發賬單給您，則您需要向我們提交索賠申請，以便向保健業者付款。
- 若您為任何服務、處方藥或醫療設備自付費用，則您需發送索賠申請向我們要求還款。

請確保留存以下文檔：

- 服務明細賬單
- 醫療記錄副本
- 付款證明（若您自行支付護理費用）

請致電我們的會員服務聯絡中心，瞭解關於提交索賠申請的說明。電話號碼列於第13頁。



## 國際旅行

### 在美國外地區我如何獲取緊急醫護？

若您或家人出現急診或緊急狀況，\*請立即尋求護理。您無需事先讓Kaiser Permanente知道或獲得其許可。以下是具體做法：

- 立即前往可以給予您所需護理的最近醫院或機構。在您的急診或緊急醫護需求受到控制或由醫生負責處理之前，Kaiser Permanente無法協助處理您的護理。
- 若您獲取急診護理，請在您的病情穩定後撥打**1-800-225-8883**<sup>†</sup>聯絡Kaiser Permanente，告知我們您接受了急診護理或住院。必要時，主治醫生可代您撥打此電話。
- 當您致電Kaiser Permanente時，我們會與主治醫生溝通，討論您的病情，並決定下一步措施。我們提供口譯服務，以便與不說英語的醫生溝通。

\*Kaiser Permanente將承保您臨時在國外獲取的緊急醫護——前提是此類護理不可拖延至回國。

<sup>†</sup>請查看第10頁的電話聯絡資訊。

## 若急診病情穩定後仍需要護理， 該怎麼做？

若您已住院，則主治醫生可能會決定您在病情穩定後仍需進一步護理。這稱為病情穩定後護理。此類護理需獲得Kaiser Permanente批准。

- 請儘快撥打**1-800-225-8883**<sup>†</sup>聯絡我們，最好是在接受護理之前聯絡我們。由於我們可能不會承保未獲准的服務，獲得批准有利於您獲得財務保障。
- 若我們同意您需要病情穩定後護理，則我們可能會授權主治醫生予以您此類護理。我們也可能會選擇一個不同的保健業者來確保您獲得最適合您病情的對症護理。
- 請向主治醫師詢問Kaiser Permanente是否已批准您的護理，包括任何交通服務。除了病情穩定後護理之外，任何相關交通服務也需要獲得批准。若您在護理期間需要醫療交通服務，我們會為您安排此類服務。

門診跟進護理通常不在承保範圍內，除非我們授權或此類護理為緊急情況。其中包括在急診或緊急醫護就診後所需的跟進護理，例如拆線或拆石膏。請您在獲取跟進護理之前撥打**1-800-225-8883**<sup>†</sup>聯絡我們，確認該服務是否在承保範圍內。

## 若我在美國以外地區，如何報告急診護理？

請撥打**1-800-225-8883**告知Kaiser Permanente您因急診病情而住院，或是要求批准病情穩定後護理，我們一週7天，每天24小時為您服務。

若您在撥打國際長途電話時需要幫助，請與當地電話服務供應商溝通。以國際長途電話撥打此號碼不是免費的，將按照當地國際長途費率向您收取費用。

您應隨時計劃好致電Kaiser Permanente。在離開前做好準備。請查看您的手機服務是否包括國際長途功能，或是購買一張國際長途電話卡。

## 交通服務是否在承保範圍內？

如果我們判定為有必要，Kaiser Permanente承保護送您至最近醫院或其他機構的急診醫療交通服務費用。但在急診期間我們無法為您安排此類交通服務。您需要向您所在地的急診交通服務保健業者查詢。

我們通常不會承保或安排其他交通服務，除非我們認為這類交通服務對的護理是必要的。您可以考慮獲取額外的旅行保險以承保這些不在Kaiser Permanente計劃承保範圍內的服務。

## 我如何提交索賠申請？

Kaiser Permanente通常不會向美國地區以外的保健業者直接付款。若您接受急診或緊急醫護，則您需要自行付款。在您回國後，您需要提交索賠申請以便獲得還款。

在許多國家，保健業者會在給予護理前收費。費用可能會很高，因此請做好支付預期外費用的準備。您可能會想要獲取額外的旅行保險。

請確保留存以下文檔：

- 明細賬單或其他服務文檔記錄
- 醫療記錄副本
- 付款證明
- 旅行證明——如機票、登機牌和護照戳印副本

請致電我們的會員服務聯絡中心，瞭解關於提交索賠申請的說明。電話號碼列於第13頁。



## 更多資訊

在下列適用於您的計劃承保範圍的文件中，您將能夠找到更多有關於獲取急診和緊急醫護的資訊：

- 《承保範圍說明書》 (*Evidence of Coverage, EOC*)，如果您直接從 Kaiser Foundation Health Plan 購保
- 《保險證明》 (*Certificate of Insurance, COI*)，如果您直接從 Kaiser Permanente Insurance Company 購保
- 《計劃說明概要》 (*Summary Plan Description, SPD*)，如果您的保險來自僱主自費團體保險

由於此手冊的資訊隨時可能變更，若需關於承保範圍的完整說明，您應閱讀 *EOC*、*COI* 或 *SPD*。聯絡我們的會員服務聯絡中心，以索取一份 *EOC* 或 *COI* 副本。如需索取一份 *SPD*，請與您的僱主聯絡。



## **Kaiser Permanente 會員服務聯絡中心**

您可以隨時撥打電話聯絡我們，我們一週7天，  
每天24小時為您服務（假日休息）

**1-800-464-4000** 英語

**1-800-788-0616** 西班牙語

**1-800-757-7585** 華語方言

TTY請撥**711**

國際長途電話不是免費的，將按照當地國際長途費率向您收取費用。

如果您入保一項由 Kaiser Permanente Insurance Company 管理的僱主自費 EPO、POS 或 PPO 計劃，請致電您 Kaiser Permanente ID卡背面的客戶服務電話。

## 預約與諮詢專線

### 北加州會員

請撥打**1-866-454-8855**，我們一週7天，每天24小時為您服務。

### 南加州會員：

服務時間為週一至週五的上午7時至晚上7時。

某些地區服務有額外服務時間，具體如下。

下班後時間請致電**1-888-KPONCALL**

**(1-888-576-6225)**，TTY請撥**711**。

醫療機構名稱	電話號碼
Antelope Valley服務區	1-877-554-4404
Baldwin Park Medical Center	1-800-780-1277
Coachella Valley服務區	1-866-984-7483*
Downey Medical Center	1-800-823-4040†
Fontana Medical Center	1-888-750-0036‡
Kern郡服務區	1-877-524-7373
Los Angeles Medical Center	1-800-954-8000
Moreno Valley Community Hospital	1-866-984-7483**
Ontario Medical Center	1-888-750-0036‡
Orange郡—— Irvine Medical Center	1-888-988-2800
Panorama City Medical Center	1-888-778-5000
Riverside Medical Center	1-866-984-7483**
San Diego Medical Center	1-800-290-5000
South Bay Medical Center	1-800-780-1230†
West Los Angeles Medical Center	1-800-954-8000
West Ventura郡服務區	1-888-515-3500
Woodland Hills Medical Center	1-888-515-3500

\*週六上午7時至下午3時同樣開放。

週六上午7時至下午1時同樣開放。

†週六上午7時至下午3時30分同樣開放。

\*\*週六至週日上午7時至下午3時同樣開放。



# 在您出發前……

稍作計劃，便能大有不同。立即計劃一個健康的旅程。

- 註冊登入**kp.org** 以查看您居住區域的健康資訊，無論在家或出外，隨時給您的Kaiser Permanente醫生發送電郵。
- 下載安裝**KP**應用程式，在旅行時始終保持聯絡。
- 若您在旅行期間需要治理某個健康狀況，請諮詢您的醫生。
- 續配您的符合資格之處方藥，確保您在旅行期間有充足的藥量。
- 列印一份您的線上醫療記錄概要，以防您在旅行期間無法使用網路。<sup>\*</sup>
- 確保您已接種了最新的疫苗，包括您的年度流感預防注射。

## 請勿忘記

- 攜帶您的Kaiser Permanente會員卡。會員卡的背面載有重要電話號碼。
- 請在旅行時攜帶本手冊。手冊說明了當您需要醫護服務時該怎麼做。
- 請撥打**Away from Home**全年無休旅行支援電話：951-268-3900或造訪**kp.org/travel**（TTY請撥711）

當您在**kp.org**上註冊和搜索Kaiser Permanente醫師服務時，這些特色服務是可用的。

