

## 治療與康復

我們的職責是鼓勵您盡早接受適當的治療和護理，幫助您獲得最佳的康復結果。根據新南威爾士州保險監管局 (NSW State Insurance Regulatory Authority, SIRA) 制定的指導方針，我們必須以最能配合您的需要的方式管理您的索賠。

本資料單張有助您更理解：

- 我們將如何支付合理和必要的治療、康復或護理的費用；
- 您需要做些甚麼才能符合獲得這些保障的資格；
- 我們所說的“合理和必要”是甚麼意思；
- “康復計劃”對您的意義。

### 我如何獲得治療、康復或護理？

我們收到您提出的索賠時，會給您一個索賠編號。此編號是給您的獨一無二的編號，可讓我們識別您的索賠個案。請將此號碼給您的全科醫生 (GP) 和所有治療人員，因為他們向我們提出要求、建議或治療計劃時需要使用此號碼。

我們將與您和您的全科醫生密切合作，以瞭解您的治療需求並確保您盡快獲得適當的治療。重要的是您在接受治療之前，必須將治療信息發送給我們審核。這稱為“預先批准程序”，將有助確保您不會因為任何合理和必要的治療、康復或護理而需要自付費用。

我們接受對您的索賠責任，就必須承擔您的全科醫生建議的任何“合理和必要”的治療、康復及/或護理所需的費用。

### 我們所說的合理和必要是甚麼意思？

您提出的要求必須通過一些審核才能評定為“合理和必要”，包括：

1. 該項要求是否與您因車禍造成的傷勢有直接關係？
2. 建議的治療、康復或護理是否適合您的受傷情況？
3. 對您有好處嗎？
4. 建議的服務人員或機構是否最佳選擇？
5. 費用是否符合成本效益？
6. 是否有可能幫助您恢復事故前的活動能力？

如果您的治療要求通過所有這些審核，我們就能夠批准。

### 我如何知道我的治療要求是否獲得批准？

我們收到要求後，會在當日起 10 個曆日內通知您的治療人員我們的決定。治療、康復或護理要求獲得批准後，我們會打電話通知您。我們還會發信註明：



- 獲批准的治療項目；
- 我們批准的治療人員的名稱；
- 治療次數或對已獲批准的治療的具體描述；
- 我們會為這些服務支付的費用金額。

該批准僅適用於由信函上指定的治療人員或醫療機構提供的治療。如果您希望更換治療人員或機構，只需通知我們，我們將出具新的批准通知信。

如果您對目前接受的治療有疑慮，請告訴我們，我們將與您共同解決這些問題。

我們給予治療預先批准，即表示我們將直接向治療人員支付相關服務費用。這些款項將在我們收到您的治療人員提供的稅務發票後 20 個曆日內支付。

## 如果我的治療不獲批准該怎麼辦？

在部份情況下，我們可能會決定治療、康復或護理的要求不符合“合理和必要”的原則。出現這種情況時，我們會在 10 個曆日內：

- 打電話給您解釋我們作出這個決定的理由，包括：
  - 為甚麼我們不認為該要求合理和必要；
  - 為甚麼醫學證據不足以支持治療需求；或
  - 為甚麼治療與車禍無關。
- 發信給您，提供信息幫助您理解我們的決定，包括我們在決策過程中所依賴的任何信息的副本；以及
- 確保您瞭解您有權要求覆核。

我們還會寫信給治療人員或機構，讓他們知道我們的決定。

治療或服務的要求不獲批准，可能是因為沒有足夠的醫療信息來支持。出現這種情況時，我們可能會拒絕治療要求，直到我們獲得更多信息。但我們將致力與您的治療人員積極合作以獲取這些信息，並在獲得這些額外信息後的 10 個曆日內再次覆核我們的決定。

**如果我已經支付了治療、康復或護理費用，該怎麼辦？你們會退還我已經支付的費用嗎？**

會的，前提是治療、康復或護理是合理和必要的。我們還可以報銷您前往醫療地點的交通費用。請聯絡您的理賠顧問，討論這些費用的報銷事宜。

## 我需要做些甚麼才合資格獲得治療和康復的費用？

積極參與全科醫生和治療人員建議的治療和康復對您的康復很重要。

在處理您的索賠的過程中，我們其中一項責任就是協調和幫助您積極主動管理您的治療和康復，以便您可以恢復事故前的活動，並在條件允許的情況下重返工作崗位。



一般來說，我們會通過制訂一個“康復計劃”來實現此目的。康復計劃是一份由您的理賠顧問在與您協商後量身定制的文件。如果您在提出索賠 28 天後仍未完全恢復工作或日常活動，我們將制定此計劃。

### 甚麼是康復計劃？

康復計劃概述了您的治療目標以及參與康復的所有人員的角色和責任，其中包括您的治療人員和我們，即保險公司。

在您的康復計劃中，您會看到：

- 您在事故中受傷的摘要報告，包括當前和未來為幫助您康復而需要接受的治療；
- 您當前是否適合工作和/或日常活動的概述；
- 達到相關康復里程碑的目標，幫助您恢復事故前的工作和/或日常活動能力；
- 參與管理您的康復的人員的角色和職責；
- 您參與康復計劃的重要性以及如果您選擇不履行您的義務會發生甚麼事；以及
- 如果您不同意您的康復計劃，可以採取甚麼行動。

### 事故發生後我需要履行甚麼責任？

您需要達到某些要求才能獲得治療、康復、護理以及適用的每週補助金的給付。我們要求您：

- 參與您的康復計劃；
- 積極參與議定的活動和行動，實現預定的目標；
- 按時接受獲批准的治療；
- 向我們提供最新的能力/健康證明；
- 在安全的情況下做出合理的努力重返工作崗位。

### 如果我不參與康復計劃會怎樣？

您的康復計劃是在與您協商後制定的，並且符合您的治療人員的建議，讓您的康復進程圓滿進行。因此，您必須履行本計劃中列出的義務。不履行這些義務可能會導致您的治療費用和補助金中止發放。如果您出現以下情況，請聯絡您的理賠顧問：

- 您不同意計劃規定的要求；
- 您對計劃的任何部份有疑問；或
- 您對您履行義務的能力有疑慮。

### 如果我不同意對我的治療和康復的決定該怎麼辦？

如果您不同意有關您的治療、康復或護理的決定，或者您不同意康復計劃的任何部份，您可以要求我們的內部爭議解決團隊的覆核決定。如需更多信息，請參閱隨附的內部覆核資料單張。

如果您對我們的服務水平不滿意，可以投訴。請聯絡您的理賠顧問以獲取投訴部門的聯絡方式或參閱隨附的投訴資料單張。

