

德克薩斯州 健康護理提供者網絡 員工通知資料

CNA 的一家或多家公司提供此處描述的產品和／或服務。這些資訊旨在提供一般概況，並僅用作說明。這些資訊無意構成具有約束力的合約。請謹記只有相關保險單才能為被保險人提供實際的條款、保險範圍、金額、條件和豁免條款。任何對非 CNA 網站的引用僅為方便起見而提供，CNA 對此不承擔任何責任。CNA 對本文所述的任何產品、應用程式、軟體或程序的準確性、完整性、有效性、適用性或性能不予背書、推薦或者作出任何陳述或保證。並非所有州都會提供所有產品和服務，如有更改，恕不另行通知。「CNA」是 CNA Financial Corporation 的註冊商標。某些 CNA Financial Corporation 子公司在保險承保和理賠活動中使用「CNA」服務商標。© 2018 年 CNA 版權所有。保留所有權利。



致全體員工：

維護您的健康和工作場所的安全是我們的承諾。我們最關注的是不讓工傷事故發生。如果您受了工傷，我們會協助您康復，並在健康安全的狀態下重返工作崗位。

CNA 選擇了 Coventry 工傷賠償網絡 (Coventry Workers' Comp Network) 作為其工傷賠償護理網絡。這是一個以職業健康護理人員為主的網絡。

Coventry 工傷賠償網絡透過其醫務人員和醫療設施網絡來提供服務。Coventry 工傷賠償網絡是全國知名的公司，專門為受傷的就業者提供治療，協助他們重返工作崗位。Coventry 工傷賠償網絡是為了向您提供及時的、高品質的醫療護理而建立的。這個網絡使用方便，為您提供高品質的醫療護理，協助您回復既健康而又具經濟生產力的生活。

本網絡包括為您提供醫療服務的職業健康診所和醫生。您的醫生將與您本人、您的 CNA 理賠專業人員、以及 CNA 個案經理一起努力，協助您重返工作崗位。

在這個計劃下，您會有：

- 主治醫生；
- 其他職業健康服務和專科醫生；
- 緊急護理服務；以及
- 您在服務區域外工作或旅行時的醫療護理。

隨附的資料為您提供有關資訊，以協助您處理與工作有關的傷患或疾病。

CNA 的一家或多家公司提供此處描述的產品和／或服務。這些資訊旨在提供一般概況，並僅用作說明。這些資訊無意構成具有約束力的合約。請謹記只有相關保險單才能為被保險人提供實際的條款、保險範圍、金額、條件和豁免條款。任何對非 CNA 網站的引用僅為方便起見而提供，CNA 對此不承擔任何責任。CNA 對本文所述的任何產品、應用程式、軟體或程序的準確性、完整性、有效性、適用性或性能不予背書、推薦或者作出任何陳述或保證。並非所有州都會提供所有產品和服務，如有更改，恕不另行通知。「CNA」是 CNA Financial Corporation 的註冊商標。某些 CNA Financial Corporation 子公司在保險承保和理賠活動中使用「CNA」服務商標。© 2018 年 CNA 版權所有。保留所有權利。

Coventry 工傷賠償網絡

資訊、說明、您的權利與義務

親愛的員工：

我們的工傷賠償保險是向 CNA 的其中一家保險公司購買的。倘若您不幸受傷，CNA 及其合作夥伴 Coventry 工傷賠償網絡會與我們的理賠專業人員 (Claim Specialists) 及個案管理人員 (Case Managers) 通力合作，透過一個護理網絡來管理您所接受的護理與治療。Coventry 工傷賠償網絡是一個持有執照的工傷賠償護理網絡，經德克薩斯州保險局 (Texas Department of Insurance) 批准為工傷者提供醫療護理。本計劃擁有一個在治療工傷方面訓練有素的醫務護理人員網絡，他們在協助人們安全返回工作崗位方面也經過訓練。

Coventry 工傷賠償網絡服務區域包括大達拉斯都市區、大休士頓都市區、奧斯丁/聖安東尼奧地區、阿馬里洛、德州中部、德州東北部、艾爾帕索、拉伯克、潘漢德爾、米德蘭、里奧格蘭德山谷、特克薩卡納、納卡多奇斯、德州中東部、德州中西部、阿比林、維多利亞、科珀斯克里斯蒂、奧蘭治、拉雷多以及威奇託福爾斯地區。這些地區皆在隨附的地圖上。

如果您在工作中受傷，請盡快告知您的上司。隨附的材料會協助您為工傷尋求治療。我們很樂意在此就任何有關如何透過 Coventry 工傷賠償網絡獲得治療的問題為您提供協助。您也可以就任何工傷護理治療方面的問題與 CNA 聯絡。我們的目標是盡快讓您安全地重返工作崗位。

您的權利與義務..

選擇主治醫生

如果您受了工傷並且居住在本網絡的服務區域內，您必須從 Coventry 工傷賠償網絡選擇一位主治醫生。您必須這麼做，保險公司才會為您支付與工傷有關的醫療費用。如果受傷時您隸屬某一保健組織 (health maintenance organization, HMO)，您可以選擇您的 HMO 主診醫生作為您的工傷主治醫生。不過您必須在受傷之前就已經選定這位醫生作為您的主診醫生。在該醫生同意接受本網絡合約條款的情況下，CNA 會批准您選擇的 HMO 醫生。這位醫生還必須同意遵守相關法律。

如果您是在 CNA 與本網絡簽訂合約之前受傷，而您又居住在服務區域內，您必須選擇本網絡內的醫生作為主治醫生。您也可以申請選擇在您受傷之前就已經選定的 HMO 主診醫生作為工傷主治醫生。您必須在收到本通知之後馬上這樣做。

如果您的主治醫生離開了本網絡，Coventry 工傷賠償網絡會書面通知您。您有權從本網絡的醫生名單中挑選另一位主治醫生。如果您的醫生離開了本網絡而您的病情危急或有生命危險，中斷護理對您構成危害，您的醫生可以請求您在額外 90 天內繼續接受其治療。

如果您認為您居住在服務區域之外，您可以打電話給 CNA，請求進行服務區域審核。您必須提供證據，證明您住在服務區域外。在收到您的審核申請後的 7 天內，CNA 會把審核結果告訴您。如果您不同意 CNA 的最後決定，您有權利向德克薩斯州保險局提出申訴。您的申訴必須包括您的姓名、地址、電話號碼、保險公司決定的副本、以及您提交給保險公司審核的證據。申訴表格可從保險局的網址上取得：www.tdi.texas.gov。您也可以致函有關部門索取表格，地址是：MCQA Office, Mail Code 103-6A, Texas Department of Insurance, P. O. Box 149104, Austin, Texas 78714-9104。

CNA 的一家或多家公司提供此處描述的產品和/或服務。這些資訊旨在提供一般概況，並僅用作說明。這些資訊無意構成具有約束力的合約。請謹記只有相關保險單才能為被保險人提供實際的條款、保險範圍、金額、條件和豁免條款。任何對非 CNA 網站的引用僅為方便起見而提供，CNA 對此不承擔任何責任。CNA 對本文所述的任何產品、應用程式、軟體或程序的準確性、完整性、有效性、適用性或性能不予背書、推薦或者作出任何陳述或保證。並非所有州都會提供所有產品和服務，如有更改，恕不另行通知。「CNA」是 CNA Financial Corporation 的註冊商標。某些 CNA Financial Corporation 子公司在保險承保和理賠活動中使用「CNA」服務商標。© 2018 年 CNA 版權所有。保留所有權利。

在等待 CNA 作出決定或等待德州保險局審查您的申訴時，您可以選擇從本網絡接受您的所有醫療。如果最後裁決您的確是居住在本網絡的服務區域內，您可能必須自己支付在本網絡外所接受的醫療服務費用。

提供者的名單可以透過本網絡網址 <http://www.talispoint.com/cna/ext> 查閱。名單每個月更新一次，並會顯示哪些提供者會接受新病人。

更換醫生

如果您對您首次選擇的主治醫生不滿意，您可以從您居住地所屬服務區域內的網絡醫生名單中挑選另一位主治醫生。CNA 不會拒絕您選擇另一位主治醫生。但是在您第二次更換主治醫生之前，您必須取得 CNA 的許可。

轉診介紹

如果您的健康狀況緊急，就不必取得轉診介紹。根據您的病情所需，您會及時獲得您所要求的醫療護理服務。這包括轉診介紹。轉診介紹必須在您提出請求後的 21 天內發出。

醫療護理費用支付

本網絡內的醫生同意向 CNA 收取您的因工作而引致的治療護理費用。他們不會向您收取費用。如果您未獲得事先批准而接受本網絡外的醫生的醫療護理，您可能必須自己支付有關費用。只有在下列幾種情況下，您才能夠接受本網絡外的醫療護理服務而仍然符合條件讓保險公司支付您的醫療費用：

- 需要緊急救護。您必須去最近的醫院或使用最近的緊急救護設施。
- 您不居住在本網絡的服務區域內。
- 您的主治醫生將您轉介給本網絡外的醫護人員或設施。有關轉介必須得到 CNA 的批准。
- 您已經選定您的 HMO 主診醫生。您的醫生必須同意遵守本網絡的合約和相關法律。

申訴

您有權利向 Coventry 工傷賠償網絡提出申訴。如果您對網絡運作的任何方面不滿意，就可以申訴。這包括針對網絡內的醫生的申訴，也可以是針對 Coventry 工傷賠償網絡整體運作的申訴。請參閱隨附的《Coventry 工傷賠償網絡申訴程序》，或致電 Coventry 工傷賠償網絡申訴電話 (800) 262-6122，查詢有關問題。

Coventry Workers 閱隨附的對何 NetworkSM

Attention: Grievance Coordinator

3200 Highland Avenue

Downers Grove, IL 60515

申訴協調員 (Grievance Coordinator) 傳真號碼 (630) 737-2077

ComplaintsandGrievances@cvtv.com – 電郵地址

CNA 的一家或多家公司提供此處描述的產品和/或服務。這些資訊旨在提供一般概況，並僅用作說明。這些資訊無意構成具有約束力的合約。請謹記只有相關保險單才能為被保險人提供實際的條款、保險範圍、金額、條件和豁免條款。任何對非 CNA 網站的引用僅為方便起見而提供，CNA 對此不承擔任何責任。CNA 對本文所述的任何產品、應用程式、軟體或程序的準確性、完整性、有效性、適用性或性能不予背書、推薦或者作出任何陳述或保證。並非所有州都會提供所有產品和服務，如有更改，恕不另行通知。「CNA」是 CNA Financial Corporation 的註冊商標。某些 CNA Financial Corporation 子公司在保險承保和理賠活動中使用「CNA」服務商標。© 2018 年 CNA 版權所有。保留所有權利。

如果您針對本網絡提交了申訴，德克薩斯州法律不允許 Coventry 工傷賠償網絡因此對您進行報復。如果您就本網絡的決定提出上訴，Coventry 工傷賠償網絡也不能因此對您進行報復。如果您的主治醫生代表您對本網絡提出申訴或針對本網絡的決定提出上訴，法律也不允許 Coventry 工傷賠償網絡對其進行報復。您也有權利向德州保險局提出申訴。德州保險局申訴表格可從該局網址 www.tdi.texas.gov 取得，您也可以寫信索取表格，地址是：MCQA Office, Mail Code 103-6A, Texas Department of Insurance, P. O. Box 149104, Austin, Texas 78714-9104。

如果您在工作時受傷，該怎麼辦...

如果您在工作時受傷，要盡快告知您的上司。您可在提供者網址：<http://www.talispoint.com/cna/ext> 查閱完整的醫生名單。您也可以直接與 Coventry 工傷賠償網絡 (Coventry Workers' Comp NetworkSM) 聯絡，及／或在美國中部時間早上 8 點至下午 6 點之間撥打免費電話，有關地址及電話號碼如下：

Coventry Workers' Comp NetworkSM
3611 Queen Palm Dr. Ste. 200
Attention: Client Services
Tampa, Florida 33619
800-937-6824

Coventry 工傷賠償網絡可協助您安排約見網絡內的醫生。

發生緊急情況時...

如果您在工作中受傷，而且情況緊急，您應該到最接近的緊急救護中心。如果您是在正常營業時間之後受傷，或在您的服務區域之外工作時受傷，您應該就近去醫護中心治療。

在接受了緊急救護之後，您可能需要進一步的護理。您必須從我們給您的名單上選擇一位網絡內的醫生。您選擇的醫生將負責您的工傷治療。除了緊急救護以外，您必須透過您的主治醫生獲取所需的全部醫療護理和專科醫生轉介。

緊急醫療救護不需要事先批准。「緊急醫療狀況」在德州法律已有定義，是指突然發生的醫療狀況，其症狀的嚴重性及急切性使您有理由相信您需要馬上得到治療，否則您會受到傷害。這種傷害包括嚴重危及您的健康或您的身體功能，或者喪失任何身體器官或部位的功能。

CNA 的一家或多家公司提供此處描述的產品和／或服務。這些資訊旨在提供一般概況，並僅用作說明。這些資訊無意構成具有約束力的合約。請謹記只有相關保險單才能為被保險人提供實際的條款、保險範圍、金額、條件和豁免條款。任何對非 CNA 網站的引用僅為方便起見而提供，CNA 對此不承擔任何責任。CNA 對本文所述的任何產品、應用程式、軟體或程序的準確性、完整性、有效性、適用性或性能不予背書、推薦或者作出任何陳述或保證。並非所有州都會提供所有產品和服務，如有更改，恕不另行通知。「CNA」是 CNA Financial Corporation 的註冊商標。某些 CNA Financial Corporation 子公司在保險承保和理賠活動中使用「CNA」服務商標。© 2018 年 CNA 版權所有。保留所有權利。

非緊急情況護理

盡快向您的上司報告您受傷的情況。從僱主給您的網絡醫生名單上選擇一位醫生。找該醫生治療。您的醫生開出的某些療法可能需要事先批准。在開始治療或提供服務之前，您或您的醫生必須就某些治療或服務向 CNA 申請批准。另外，在進行獲批准的治療以後，您可能繼續需要治療。譬如說，您住院的時間可能比第一次批准的時間多幾天。在這種情況下，所增加的治療必須事先得到批准。

以下各種療法的申請必須事先得到批准：

- 帳單金額大於 500.00 美元的所有外科手術（CPT 代碼 1-6 以及代表外科手術的 G 代碼），包括脊柱和人工骨盤手術。Pre Auth Request（事先批准申請）應該包括要用於手術的特定硬體。
- 脊柱手術
- 住院
- 骨盤內電熱環形術 (Intradiscal Electrothermal Annuloplasty, IDET)
- 8 次訪診後的物理治療和康復
- 骶髂 (SI) 關節注射
- 為數超過 8 次的職業治療
- 為數超過 8 次的脊柱按摩療法
- 工作強化（非豁免）和工作調整療法
- 針灸
- 重複進行磁力共振成像 (magnetic resonance imaging, MRI)/電腦化斷層顯像 (computerized axial tomography, 又稱 CT 掃描) 和 MRI 標準操作規定而非 X 光 (最初診斷程序之後，MRI 和 CT 程序上需要的事先批准)
- 肌電圖 (electromyography, EMG) 和神經傳導速度 (nerve conduction velocity, NCV) 測試
- 重複進行診斷與磁力共振成像 (MRI) (在頭 4 個星期進行脊椎 MRI 掃描或者重複用 MRI 掃描身體所有部位)
- 腦硬膜類固醇注射
- 小平面注射
- 觸發點注射
- 關節類固醇注射
- 肉毒桿菌 (Botox) 注射
- 單品超過 500 美元的耐用醫療設備 (DME) (購買或者預期的累積租賃)

CNA 的一家或多家公司提供此處描述的產品和/或服務。這些資訊旨在提供一般概況，並僅用作說明。這些資訊無意構成具有約束力的合約。請謹記只有相關保險單才能為被保險人提供實際的條款、保險範圍、金額、條件和豁免條款。任何對非 CNA 網站的引用僅為方便起見而提供，CNA 對此不承擔任何責任。CNA 對本文所述的任何產品、應用程式、軟體或程序的準確性、完整性、有效性、適用性或性能不予背書、推薦或者作出任何陳述或保證。並非所有州都會提供所有產品和服務，如有更改，恕不另行通知。「CNA」是 CNA Financial Corporation 的註冊商標。某些 CNA Financial Corporation 子公司在保險承保和理賠活動中使用「CNA」服務商標。© 2018 年 CNA 版權所有。保留所有權利。

- 外用及植入性骨生長刺激素
- 心理測試與心理療法，重複進行面談，以及生物反饋，除非服務屬於事先批准或科室豁免的返回康復治療方案
- 與社會工作者、心理學家或心理醫生進行的心理療法
- 生物反饋
- 家居護理/助理服務，家居物理治療/助理服務
- 熟練護士家訪護理
- 調查性或實驗性的治療程序服務或裝置，對其有早期的、發展中的科學或臨床證據，表明治療、服務或裝置的潛在功效，但尚未被廣泛接受為現行的護理標準
- 環形圈
- 動力牽引裝置，比如脊椎軸減壓 (VaxD)
- 入住老人院、熟練護理設施、療養中心或居家護理設施
- 經皮電刺激 (TENS units)
- 脊髓電刺激器
- 化學依賴計劃
- 慢性疼痛管理/跨學科疼痛康復
- 未納入科室處方集的藥物
- 重複進行個人診斷研究，有當前醫療費指南中確定的大於 350 美元的償付或者沒有醫療費指南中的償付價格（除非另外規定）
- 需要的治療計劃
- 超過其他或者未經網絡採用的事先批准或治療指南治療方案解決，且未在承保公司治療計劃事先批准中的治療和服務
- 主治醫生對確定的可賠償的損傷進行檢查之後，承保公司未接受的損傷或診斷的治療

如欲申請進行以上其中一種療法，請打電話 (800) 354-3053。

如果所請求的療法或服務被拒絕，您會收到 Coventry 工傷賠償網絡的書面通知，該網絡為 CNA 的使用情況審核代表。書面通知將包括您有權利請求重新考慮或就被拒絕的療法提出上訴的相關資訊，其還將告知您有關您申請通過德克薩斯州保險部由獨立審查機構審查的權利。

CNA 的一家或多家公司提供此處描述的產品和/或服務。這些資訊旨在提供一般概況，並僅用作說明。這些資訊無意構成具有約束力的合約。請謹記只有相關保險單才能為被保險人提供實際的條款、保險範圍、金額、條件和豁免條款。任何對非 CNA 網站的引用僅為方便起見而提供，CNA 對此不承擔任何責任。CNA 對本文所述的任何產品、應用程式、軟體或程序的準確性、完整性、有效性、適用性或性能不予背書、推薦或者作出任何陳述或保證。並非所有州都會提供所有產品和服務，如有更改，恕不另行通知。「CNA」是 CNA Financial Corporation 的註冊商標。某些 CNA Financial Corporation 子公司在保險承保和理賠活動中使用「CNA」服務商標。© 2018 年 CNA 版權所有。保留所有權利。

工傷賠償網絡員工確認書

我已經收到有關如何根據工傷賠償保險獲得醫療護理的資訊。

如果我在工作中受傷並且住在該份資料所述的服務區域內，我知道：

1. 我必須從本網絡的醫生名單中挑選_位主治醫生；我也可以徵求我的 **HMO** 主診醫生同意，請他作為我的主治醫生。
2. 除了緊急救護以外，我必須讓我的主治醫生進行與我工傷有關的所有醫療護理。如果我需要專科醫生，我的主治醫生會為我作轉介。
3. 如果所受的傷是可補償的，而所接受的醫療與此工傷或疾病有關，**CNA** 將向該主治醫生和本網絡內其他服務提供者支付費用。
4. 除了緊急救護以外，如果我沒有經過本網絡同意，而接受本網絡醫生之外其他人的醫療護理，我可能必須自己支付醫療費用。

簽名 _____ 日期 _____

正楷姓名 _____

我住在: _____

街道地址 城市 州 郵政區號

僱主名稱: _____

網絡名稱: _____

CNA 的一家或多家公司提供此處描述的產品和/或服務。這些資訊旨在提供一般概況，並僅用作說明。這些資訊無意構成具有約束力的合約。請謹記只有相關保險單才能為被保險人提供實際的條款、保險範圍、金額、條件和豁免條款。任何對非 CNA 網站的引用僅為方便起見而提供，CNA 對此不承擔任何責任。CNA 對本文所述的任何產品、應用程式、軟體或程序的準確性、完整性、有效性、適用性或性能不予背書、推薦或者作出任何陳述或保證。並非所有州都會提供所有產品和服務，如有更改，恕不另行通知。「CNA」是 CNA Financial Corporation 的註冊商標。某些 CNA Financial Corporation 子公司在保險承保和理賠活動中使用「CNA」服務商標。© 2018 年 CNA 版權所有。保留所有權利。



網絡發佈通知

Coventry 工傷賠償網絡

致全體員工：

CNA 選擇了 Coventry 工傷賠償網絡來為受了工傷的員工提供醫療護理。Coventry 工傷賠償網絡是德克薩斯州的一個持有執照的工傷賠償醫療護理網絡。這個網絡擁有經過挑選的醫務人員來治療您的工傷。這個網絡使用方便，網絡內的醫生致力為您提供高品質的護理。如果您在工作時受傷，下面的資訊將對您有所幫助。

如果您在工作中受傷，而且情況緊急，有生命危險，您應該到最接近的緊急救護中心。如果您是在正常營業時間之後受傷，或在您的服務區域之外工作時受傷，您應該就近去醫護中心接受治療。

以下規定適用於您在工作時受了傷，但並非緊急的情況。

- 盡快告訴您的僱主。
- 從您居住地所屬的 Coventry 工傷賠償網絡服務區域選擇一名主治醫生。
- 如果受傷時您是某個保健組織 (HMO) 的成員，您有權利選擇您的 HMO 主診醫生作為您的主治醫生。如果要這樣做，您必須在受工傷之前就已經選定這位醫生作為您的主診醫生。如果您的 HMO 醫生同意遵守本網絡合約的條款和相關法律，Coventry 工傷賠償網絡就會批准您的選擇。
- 您必須從您的主治醫生獲得針對您的工傷而進行的所有治療和轉介。
- 您的主治醫生將由您的工傷賠償保險商付款，主治醫生不會就治療向您收費。
- 如果您沒有獲得 CNA 的事先同意，而接受了 Coventry 工傷賠償網絡醫生之外其他人所提供治療，您可能必須自己支付有關醫療費用。

如欲獲得更多關於 Coventry 工傷賠償網絡的資訊，可以撥打免費電話 (800) 937-6824，或者寫信至：

Coventry Workers' Comp NetworkSM
ATTN: Client Services
3611 Queen Palm, Dr.
Tampa, Florida 33619

您可能需要事先批准才能接受某些治療。這些治療詳列於您的網絡資訊材料中。您也可以向您的僱主索取這份清單。

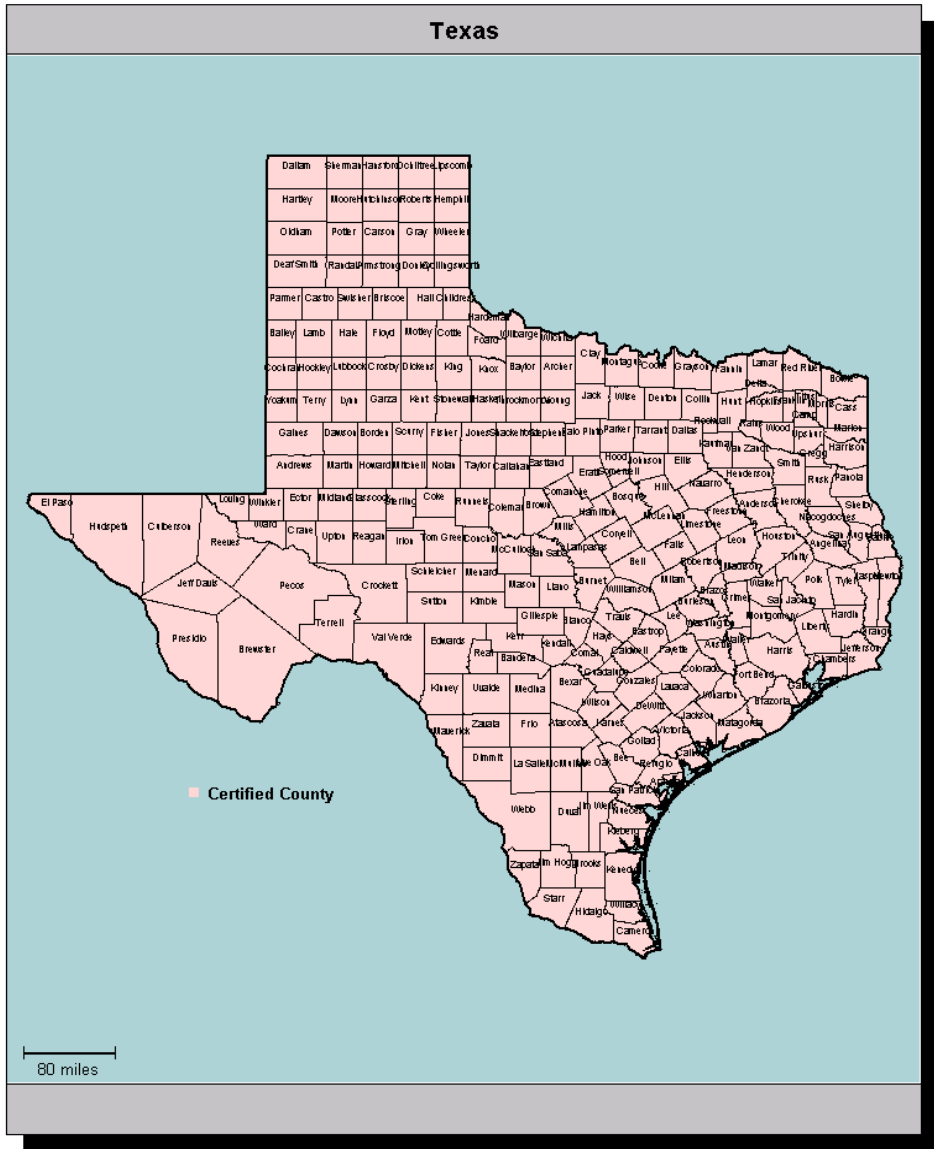
如果您的主治醫生離開了本網絡而您的病情危急，有生命危險，您可以在 **90** 天內繼續接受該醫生的治療。這必須由該名醫生提出要求。

CNA 的一家或多家公司提供此處描述的產品和/或服務。這些資訊旨在提供一般概況，並僅用作說明。這些資訊無意構成具有約束力的合約。請謹記只有相關保險單才能為被保險人提供實際的條款、保險範圍、金額、條件和豁免條款。任何對非 CNA 網站的引用僅為方便起見而提供，CNA 對此不承擔任何責任。CNA 對本文所述的任何產品、應用程式、軟體或程序的準確性、完整性、有效性、適用性或性能不予背書、推薦或者作出任何陳述或保證。並非所有州都會提供所有產品和服務，如有更改，恕不另行通知。「CNA」是 CNA Financial Corporation 的註冊商標。某些 CNA Financial Corporation 子公司在保險承保和理賠活動中使用「CNA」服務商標。© 2018 年 CNA 版權所有。保留所有權利。



Coventry Workers' Comp Network

Approved Service Area



Coventry 工傷賠償網絡

Coventry 工傷賠償網絡申訴程序

任何參加本網絡的醫療服務提供者、僱主、員工、或員工授權的代表，都可以取得一份《Coventry 工傷賠償網絡的申訴程序》。

Coventry 工傷賠償網絡將「申訴人」界定為：任何提交申訴的員工、僱主、醫療服務提供者，或員工指定的授權代表。

Coventry 工傷賠償網絡將「申訴」界定為：申訴人透過口頭或書面表達的、針對某一網絡在運作方面的任何不滿，包括有關醫療費用的糾紛、對網絡行政以及提供服務方式等方面的不滿。

申訴不包括 1) 透過澄清誤會或提供使申訴人滿意的正確資訊而立即得到解決的誤解或錯誤資訊問題，或 2) 透過口頭或書面表達的、對不利決定的不滿或異議。

申訴必須在有關事故發生後 90 天之內提交本網絡的申訴協調員 (Grievance Coordinator)。

Coventry 工傷賠償網絡不會向那些對本網絡提出申訴的僱主、員工、或他們的代表進行報復。

提交申訴的步驟如下：

1. 申訴人可口頭或以書面（透過郵寄或傳真）向 Coventry 工傷賠償網絡申訴協調員發出申訴通知。申訴應送往：

Coventry Workers' Comp NetworkSM
Attention: Grievance Coordinator
3200 Highland Avenue
Downers Grove, IL 60515

申訴協調員 – 傳真號碼 (630) 737-2077

ComplaintsandGrievances@cvt.com - 電郵地址

可以透過 Coventry 工傷賠償網絡客戶與提供者關係部 (Provider Relations Department) 與申訴協調員聯絡，電話為 (800) 937-6824。這個電話號碼長期刊載於為提供者而編印的提供者最新資訊和提供者使用手冊，以及分發予僱主和員工的教育材料。透過這個免費電話可以避免不必要的延誤，在合理的時間內聯絡上申訴協調員。

2. 收到申訴之後，申訴協調員會把每項申訴登錄在保密的資料庫。登錄的資料包括收到申訴的日期、申訴類型、申訴人資料、以及申訴的描述。在問題解決之前，申訴的狀況會定期更新。

3. Coventry 工傷賠償網絡會在 7 天內確認收到申訴，並書面通知申訴人申訴進入了正式解決程序。該書面通知包括 Coventry 工傷賠償網絡收到申訴的日期。Coventry 工傷賠償網絡會向申訴人提供一份申訴程序和相關最後期限。

CNA 的一家或多家公司提供此處描述的產品和/或服務。這些資訊旨在提供一般概況，並僅用作說明。這些資訊無意構成具有約束力的合約。請謹記只有相關保險單才能為被保險人提供實際的條款、保險範圍、金額、條件和豁免條款。任何對非 CNA 網站的引用僅為方便起見而提供，CNA 對此不承擔任何責任。CNA 對本文所述的任何產品、應用程式、軟體或程序的準確性、完整性、有效性、適用性或性能不予背書、推薦或者作出任何陳述或保證。並非所有州都會提供所有產品和服務，如有更改，恕不另行通知。「CNA」是 CNA Financial Corporation 的註冊商標。某些 CNA Financial Corporation 子公司在保險承保和理賠活動中使用「CNA」服務商標。© 2018 年 CNA 版權所有。保留所有權利。

4. 在首次收到申訴的 30 天以內，Coventry 工傷賠償網絡會調查和解決問題，並給申訴人去信，就申訴的解決方案、其具體理由、以及在達成解決方案的過程中所諮詢的醫生或其他提供者的專長，一一作出解釋。

給申訴人的通知信還會說明，如果他們對申訴的解決方案或達成解決方案的程序不滿意，可以提出上訴，上訴文件可寄往：

MCQA Office
Mail Code 103-6A
Texas Department of Insurance
P.O. Box 149104
Austin, Texas, 78714-9104

如果必要，將向州政府指定的相關部門提交解決方案信件的副本。

5. Coventry 工傷賠償網絡會保存申訴記錄，並將所有申訴按下列類型歸類：

- 醫療護理或服務品質；
- 獲得服務或找到醫療護理提供者的難易程度；
- 使用情況審查，即時或事後審查；
- 申訴程序；
- 醫療護理提供者合約
- 應繳帳單支付；
- 費用糾紛；以及
- 雜項

6. 本網絡每一季會對申訴進行歸納，並將結果提交給品質改善顧問委員會 (Quality Improvement Advisory Committee) 進行審查，並視情況提出建議。

7. Coventry 工傷賠償網絡將保存申訴記錄，保存期為三年，從申訴提交之日起算。

8. 網絡的醫療服務提供者按規定必須在其辦公室張貼告示，告訴受傷的員工有關網絡申訴的解決程序。這份告示必須包括德州保險局的提交申訴免費電話號碼 (800-252-3439)。

目的：申訴程序的設計目的是自行操作、簡單方便。申訴人可以直接打電話給申訴協調員，而無需填寫這份表格。申訴協調員也可以代申訴人填寫表格。有關所申請的醫療護理的審查會立即開始，並在收到申請的 30 天內作出決定。

申訴人參與申訴過程對有關醫療事項的解決是至關重要的。審查申訴的人可能需要直接與申訴人談話、聽取申訴人提供的資料。如果申訴人不能積極參與申訴過程，申訴人可以委派代表參加。

CNA 的一家或多家公司提供此處描述的產品和/或服務。這些資訊旨在提供一般概況，並僅用作說明。這些資訊無意構成具有約束力的合約。請謹記只有相關保險單才能為被保險人提供實際的條款、保險範圍、金額、條件和豁免條款。任何對非 CNA 網站的引用僅為方便起見而提供，CNA 對此不承擔任何責任。CNA 對本文所述的任何產品、應用程式、軟體或程序的準確性、完整性、有效性、適用性或性能不予背書、推薦或者作出任何陳述或保證。並非所有州都會提供所有產品和服務，如有更改，恕不另行通知。「CNA」是 CNA Financial Corporation 的註冊商標。某些 CNA Financial Corporation 子公司在保險承保和理賠活動中使用「CNA」服務商標。© 2018 年 CNA 版權所有。保留所有權利。

