

# 自闭症和行为健康保险资源中心



Eunice Kennedy  
Shriver Center

Insurance Resource Center for  
Autism and Behavioral Health

 @IRCABH  
 774-455-4056

 [www.massairc.org](http://www.massairc.org)  
 [airc@umassmed.edu](mailto:airc@umassmed.edu)



一群无法辨认的人手牵手的裁剪镜头

## 保险拒付和上诉

### 什么是保险拒付？

拒付是指您的保险公司拒绝支付或拒绝承担已向您或您的家庭成员提供的医疗服务或治疗的费用。拒付适用于已接受的服务或尚未提供的服务。通常，当您或您的家人接受医疗服务或治疗时，您的医疗保健提供者会向您的保险公司提交付款请求，保险公司会向服务提供者付款，然后您会收到保险公司的“福利说明”（EOB），其中包括治疗、服务日期、承保范围以及服务提供者可能向您收取的费用（共付额、共同保险或免赔额）。如果保险公司质疑其支付治疗或服务费用的责任，则会向您发送一封 EOB 信函，解释其拒绝支付（或全额支付）您的医疗保健提供者已收费或提议提供的服务或治疗费用的原因。

### 对于行为健康服务，如果保险公司只授权所请求时数的一部分，怎么办？

部分授权与部分拒绝相同。在某些情况下，保险公司可能会与服务提供者“协商”，批准减少服务提供者请求的时数。可以对此提出上诉，但可能需要服务提供者或家人要求保险公司发出拒绝通知，才能对减少的时数提出上诉。如果您对部分拒绝提出上诉，在很多情况下，服务提供者可继续为您的孩子提供以前的治疗计划授权的时数。例如，如果您的孩子每周接受 10 小时应用行为分析（ABA）治疗，但保险公司在重新授权请求中仅批准每周 6 小时，服务提供者通常可以在上诉过程中继续提供每周 10 小时的服务。服务提供者需要告诉保险公司他们正在对拒绝决定提出上诉，并期待在上诉期间服务根据护理持续性获得承保。



亚裔残障男孩和自闭症女孩在学校学习着色/绘画

## 什么是医疗必要性？它与服务拒绝有什么关系？

医疗必要性是保险公司使用的标准，用于根据患者的健康需求和科学证据确定治疗或服务是否合适和有效。每家保险公司或每项保健计划都会列出做出此类决定时必须达到的要求清单。如果保险公司做出部分或全部拒绝决定，通常是由于“缺乏医疗必要性”。但是，有时拒绝还有其他原因；这些应当在拒绝信函中解释。

## 如果我收到拒绝信函，我有哪些选择？

当您收到拒绝信函时，您有几种选择。首先请务必仔细查看拒绝信函，以便您了解哪些服务被拒绝和拒绝的原因。拒绝信函不仅应解释拒绝的原因，还应包括上诉流程和截止日期。您还需要查看您的保险文件，以确定您拥有的计划类型，因为这将说明适用哪些法律和法规。如果您愿意，第一步可能是联系您的人力资源（HR）部。人力资源部通常与保险公司有更高级别的联系人，他们可以帮助解决问题，而无需正式提出上诉。但您可以决定提出上诉。虽然上诉过程看似艰巨，但很有效，我们的经验是，大多数拒绝决定最终都会在上诉中被推翻。此外，您还可以选择提交监管投诉。（该程序超出了本情况说明书的范围，但您可以从保险资源中心获取更多的信息）。

## 如果我决定提出上诉，我首先应当做什么？

首先，您应当向保险公司索取您的“索赔文件”副本以及与拒绝相关的任何记录。您还可以请求通话文字记录/记录。您应当以书面形式而不是打电话提出这一请求。您的索赔文件包括保险公司用于评估索赔标准的副本以及与索赔相关的所有文件。您的保险公司必须免费提供此类文件。

您还应当注意任何计划的上诉时限（截止日期），以便及时提交上诉。上诉通常必须在 180 天内提交，但请与您的计划确认。

## 我什么时候会收到我的索赔文件和电话记录副本？

您的保险公司应在 30 天内满足您的请求。

## 收到索赔文件后我该怎么做？

与您的服务提供者讨论拒绝决定，如果他们未收到拒绝通知，请提供拒绝通知副本。索取任何信息，包括支持您上诉的医疗记录。要求您的服务提供者提供支持信函，以便包括在您的上诉中。注意：拒绝信函可能直接发送给服务提供者。

服务提供者通常最适合根据医疗必要性回应上诉。如果您的服务提供者愿意代表您提交上诉，请务必包括任何必要的计划授权。

## 我的上诉应当以书面形式提出还是可以通过电话上诉？

您的上诉必须以书面形式提出，以确保您的立场不会被误解或歪曲。

## 我需要在上诉信函中包括哪些信息？

您应当包括所有会员和保险计划信息，包括拒绝信函副本、拒绝服务日期以及服务提供者名称和治疗。直接引用拒绝文件中的内容，重述保健计划拒绝您的索赔时所采用的标准（例如，服务或治疗不具有“医疗必要性”）。列出您认为该服务或治疗确实符合标准的原因。确保分别说明每项要求。尽量解释清楚，并提及您的医疗记录。包括医生的支持信函、所有医疗记录副本以及关于该治疗或服务对您或您的亲人意味着什么的个人陈述（例如，对您的日常生活的影响）。

如果您认为保险公司的医疗必要性指南不符合普遍接受的护理标准，您需要解释原因。

## 我的保险公司需要多长时间才能对我的上诉做出决定？

如果尚未接受服务，保险公司必须在 30 天内做出决定。对于拒绝您已经接受的治疗，必须在 60 天内做出决定。

## 我可以对拒绝决定提出多少次上诉？

很多保险公司允许您提出两次内部上诉，然后您才能请求对您的拒绝决定进行外部审查。您可能需要在请求外部审查之前完成保险公司内部审查的所有流程。

## 如果我的保险公司提供加急上诉，怎么办？

一般建议您不要接受该提议。加急上诉可能没有足够的时间让您获得医疗记录和其他相关信息副本，并且通常不会给您的服务提供者足够的时间审查拒绝的原因。但是，当需要紧急和快速做出决定时，加急审查可能适用。

## 什么是外部审查？

这是由与保险公司无关联的独立审查组织（IRO）对您的拒绝决定进行的审查。通常仅在拒绝的原因是请求的服务或治疗被视为不具有医疗必要性或其他类似原因时才进行外部审查。

## 我可以对语言疗法/职业疗法（OT）/物理疗法（PT）年度计划限制提出上诉吗？

可以。请遵循上述说明。您的上诉将基于联邦《精神健康平权法》，该法案规定您的保健计划不能对精神健康福利制定比医疗/外科福利更严格的标准。即使您的计划对其他病症的语言疗法/职业疗法/物理疗法有限制，根据《精神健康平权法》，当治疗自闭症时，这些限制可能不适用。请联系本中心，获取有关《精神健康平权法》的信息。

## 我可以对不是基于数字限制（例如超过门诊限额）但仍限制服务的拒绝决定提出上诉吗？

可以。保健计划可能有众多流程、标准和其他因素，这些因素未以数字形式表示，但仍然限制福利的持续时间或范围。如果这些类型的治疗限制对行为健康福利的应用比对医疗/外科福利的应用更严格，则它们也可能违反《精神健康平权法》。这些类型的非定量治疗限制（NQTL）包括计划的医疗必要性和事先授权要求等。例如，当对诊断进行过度审查时，家庭可以对拒绝决定提出质疑（例如，计划拒绝提供服务，因为他们需要某种类型的测试）。其他例子包括根据父母参与治疗的水平限制承保的拒绝决定，或基于服务地点的拒绝决定（例如，在社区或其他地方提供的服务）。对 NQTL 提出挑战很复杂，您可能需要联系本中心。

## 如果我拥有全额保险计划或自筹资金计划，外部上诉流程是否会不同？

是。取决于您的计划，流程如下：

- 全额保险保健计划：必须向马萨诸塞州患者保护办公室（OPP）网站 (<https://www.mass.gov/orgs/office-of-patient-protection>) 提交外部审查请求，或拨打电话 800-436-7757，了解更多信息。
- 自筹资金保健计划：必须向美国劳工部提交外部审查请求。您可以进入他们的[在线投诉接纳门户网站](https://www.askebsa.dol.gov/WebIntake/Home.aspx) (<https://www.askebsa.dol.gov/WebIntake/Home.aspx>)，也可以拨打 866-444-3272，与福利顾问交谈。您也可以向马萨诸塞州当地办公室提交申请：Department of Labor, Employee Benefit Security Administration JFK Federal Bldg., 25 New Sudbury Street, Room 525-A, Boston, MA 02203
- 根据任何一种保险形式（全额保险或自筹资金）：
  - 您必须在内部审查被拒绝后的四个月内提交外部审查请求。
  - 联邦法律要求您的医疗保险公司免费为您提供由独立审查组织（IRO）进行的外部审查。

## 我可以从哪里获得索赔申请信和上诉信样本？

健康法倡导组织（HLA）有一份可免费索取的上诉指南。该指南包括供您和您的服务提供者使用的样本信函，帮助您提出上诉。请下载[上诉指南](https://www.healthlawadvocates.org/get-legal-help/resources/hla-guide-to-appeals) (<https://www.healthlawadvocates.org/get-legal-help/resources/hla-guide-to-appeals>)，或拨打电话 617-338-5241。

[自闭症法律峰会文本](https://autismlawsummit.com/about/the-playbook/) (<https://autismlawsummit.com/about/the-playbook/>)。其中包括有关《精神健康平权法》的更多信息、上诉信样本和其他信息。



一群不同种族的孩子躺着抬头看着镜头

如需了解更多信息和获取帮助，请联系保险资源中心（IRC），电话 774-455-4056，或发电子邮件至 [airc@umassmed.edu](mailto:airc@umassmed.edu)。

可在我们的以下网站查找本情况说明书和其他重要信息：[www.massairc.org](http://www.massairc.org)

请扫描此处的二维码，在线查看本情况说明书



<https://bit.ly/42KhGGL>

---

自闭症和行为健康保险资源中心是马萨诸塞大学陈医学院尤尼斯·肯尼迪·施莱佛中心的一个项目。该中心的部分资金由以下机构的拨款和来自以下机构的合同提供：马萨诸塞州卫生与公众服务部执行办公室（EOHHS）、马萨诸塞州发育服务部（DDS）、马萨诸塞州精神健康部（DMH）、马萨诸塞州小学和特殊教育部（DESE）、马萨诸塞州公共卫生部（DPH）、Nancy Lurie Marks 家庭基金会、Doug Flutie Jr. 自闭症基金会、Bailey 自闭症团队、马萨诸塞州蓝十字蓝盾基金会、波士顿儿童医院和马萨诸塞大学陈医学院。

本情况说明书于 2025 年 1 月更新

马萨诸塞大学陈医学院

55 Lake Avenue North Worcester, MA 01655-0002; © 2025 年马萨诸塞大学版权所有 — 保留所有权利