

治疗和康复

我们的职责是促进你在受伤之后尽早获得恰当的治疗和护理，从而帮助你实现最佳的康复结果。根据新南威尔士州保险业监管局（NSW State Insurance Regulatory Authority - SIRA）制定的指导方针，我们有义务在理赔过程中向你提供最佳支持。

本份资料帮助你更好地理解以下内容：

- 我们如何给付合理及必要的治疗、康复以及护理费用；
- 你需要做些什么才能获得此类保险权益给付；
- “合理及必要”的含义；
- “康复计划”的作用。

我受伤后如何获得治疗、康复或护理？

我们收到你的索赔要求后即会建立一个**理赔个案编号**。这是独一无二的号码，属于你专用，同时让我们能够识别你的索赔个案。你需要把理赔个案编号交给全科医生（GP）以及其他提供治疗服务的人员，以便他们在向我们提出要求、作出建议或递交治疗方案时使用。

我们将与你和你的全科医生密切合作，了解你的治疗需求，从而确保你能够尽快获得正确的医疗服务。非常重要的一点是，你在开始接受任何一项治疗前必须首先得到我们的同意。这一环节称为“预审批程序”，目的是避免你为了获得合理及必要的治疗、康复和护理服务而自掏腰包。

我们接受对你的理赔责任即意味着我们有义务采纳你的全科医生建议的任何“合理及必要”的治疗、康复或护理方案（或三者皆有）并支付相关费用。

“合理及必要”是什么意思？

我们评定一项医疗康复方案是否“合理及必要”（reasonable and necessary）时必须考虑以下问题，包括：

1. 这项要求是否与交通事故导致你受伤直接有关？
2. 建议的治疗、康复或护理方案是否适合你的受伤情况？
3. 对你是否有益？
4. 建议提供服务的人员或机构是不是最佳选择？
5. 成本效益如何？
6. 是否有助于你恢复事故前的活动能力？

只有当你的医疗康复方案达到以上所有评定标准之后才会得到我们的批准。

我怎样才能知道医疗康复方案是否得到批准？

在收到一项要求之后，我们将在 10 个公历日内向你和你的治疗服务人员通知我们的决定。我们批准一项治疗、康复或护理方案之后会首先通过电话联系你，还将给你发出书面通知，明确注明：



- 批准的医疗康复项目；
- 批准可以提供该项服务的人员或机构；
- 批准的疗程数量或批准的具体事项；
- 我们将为这些服务项目支付的费用金额。

只有在批准通知信上注明的治疗人员或医疗机构才能提供我们批准的医疗康复服务项目。如果你希望更改服务人员或机构，需要通知我们。我们将会重新出具一份批准通知信。

如果你对目前收到的医疗康复服务有顾虑，请告诉我们，以便与你共同解决这些问题。

我们预先审批并同意你可以获得一项医疗康复服务，即意味着我们承诺直接向提供治疗服务的人员或机构支付相关费用。我们将在收到治疗人员或机构出具的税务发票后 20 个公历日内支付费用。

我的医疗康复方案没有获得批准，该怎么办呢？

在部分情况下，我们可能认为一项治疗、康复或护理要求不符合“合理及必要”的原则。出现这种情况时，我们将在 10 个公历日内：

- 与你电话联系，解释我们作出此决定的理由，包括：
 - 我们认为这项要求不合理和非必要的理由；
 - 我们认为医学证据不足以支持医疗康复需求的理由；
 - 我们认为这项医疗康复服务与交通事故无关的理由。
- 给你写信，提供相关信息，帮助你理解我们所作出的决定，包括我们在决策过程中依赖的证据；以及
- 确保你了解有权要求复审这项决定。

我们同时会将这项决定通知治疗人员或机构。

一项医疗康复方案没有得到我们批准的原因之一可能是缺乏相关的医学支持证据。如果是这样，我们在收到进一步的信息之前将拒绝你获得这项医疗康复服务。与此同时，我们会积极与你的治疗人员或机构合作，要求他们补充材料，并在收到额外信息之后的 10 个公历日内重新审核我们的决定。

我已经自费支付了治疗、康复或护理费用，该怎么办呢？你们会退还我已经支付的费用吗？

会的，但是前提条件是这些治疗、康复或护理费用属于合理及必要的开支。我们还能报销你往返诊疗地点的交通费用。请联系你的理赔顾问查询申报此类费用的详情。

我需要符合哪些要求才有资格获得治疗和康复费用给付？

在康复过程中，你需要积极参与全科医生和治疗人员建议的医疗康复项目，这一点十分重要。

在为你理赔的过程中，我们的职责之一就是协调并以积极主动的方式管理你得到的医疗和康复服务，从而促进你早日恢复事故之前的活动能力，并在条件允许的情况下重新从事原有的工作。



在大多数情况下，我们将专门为你制定一套方案，称为“康复计划”（Recovery Plan）。康复计划是一份经你的理赔顾问与你协商后，根据你的个人情况制定的文件。如果你在提出索赔要求后 28 天内未能完全重返受伤前的工作或恢复通常的身体活动能力，我们将为你制定这份计划。

什么是“康复计划”？

康复计划概述了你的医疗和康复目标以及包括你、你的治疗人员以及我们等所有与你的康复有关系的人员和机构分别的作用以及承担的责任。

你的康复计划详细列明：

- 交通事故对你造成的损伤，包括目前和将来需要接受哪些有助于你康复的治疗；
- 你目前的健康状态是否允许你重返原来的工作或从事通常的活动；
- 确立相关的康复里程碑，通过实现这些目标，促进你恢复事故前的劳动能力以及从事通常活动的的能力；
- 管理你的医疗和康复需求的人员的分工和责任；
- 你积极参与康复计划的重要性，如果你没有履行规定义务可能造成的后果；以及
- 如果你不同意康复计划可以采取的行动。

我在交通事故之后需要履行哪些责任？

你需要按规定达到一系列要求才有资格获得治疗、康复、护理（如果适用）费用给付以及每周补偿金。我们要求你：

- 参与执行康复计划；
- 积极参与已同意的活动，实现预定目标；
- 按时按约接受治疗；
- 及时向我们提供最新的劳动能力证明或健康证明；
- 作出合理努力，在确保安全的前提下重返原有的工作。

我不参与执行康复计划，将会发生什么情况呢？

康复计划是经与你协商后制定的协议，符合治疗人员针对你的损伤情况作出的推荐，目的是优化你的康复进程。出于这个原因，你必须履行计划规定的义务，这很关键。如果你不遵守，治疗费给付和补偿金可能中止。如果有以下情况，你应该联系理赔顾问：

- 你不同意计划的规定的要求；
- 你对计划中的某一部分有异议；或者
- 你对达到计划规定的要求有顾虑。



我不同意一项有关治疗和康复的决定，该怎么办呢？

如果你不同意我们就你的治疗、康复或护理作出的决定，或你不同意康复计划的某些规定，可以要求我们的内部纠纷解决团队（Internal Dispute Resolutions Team）对此重新审核。请参阅《内部复审》说明资料了解详情。

如果你不满意我们的服务水准，可以投诉。你可以要求理赔顾问提供投诉处理部门的联系详情，或参阅《投诉机制》说明资料了解详细信息。

