



## Chữa trị và phục hồi

Vai trò của chúng tôi là khuyến khích quý vị chữa trị và chăm sóc phù hợp từ sớm để giúp quý vị phục hồi tốt nhất sau khi bị thương. Chiều theo hướng dẫn của Cơ quan Quản lý Bảo hiểm Tiểu bang NSW (NSW State Insurance Regulatory Authority - SIRA), chúng tôi có trách nhiệm phải quản lý hồ sơ đòi bồi thường bằng cách mà chúng tôi có thể hỗ trợ các nhu cầu của quý vị được tốt nhất.

Tờ thông tin này sẽ giúp quý vị hiểu rõ hơn:

- Chúng tôi sẽ chịu chi phí cho việc chữa trị, phục hồi hoặc chăm sóc hợp lý và cần thiết cho quý vị cụ thể như thế nào
- Những gì quý vị cần phải làm để hội đủ điều kiện để được hưởng tiêu chuẩn này
- Chúng tôi hiểu cụm từ 'hợp lý và cần thiết' nghĩa là thế nào
- Kế hoạch phục hồi 'Recovery Plan' nghĩa là thế nào đối với quý vị

### Tôi sẽ được chữa trị, phục hồi hoặc được chăm sóc thương tích ra sao?

Khi nộp đơn đòi bảo hiểm, quý vị sẽ được cấp một số hồ sơ. Số này là số riêng cho quý vị để cho phép chúng tôi xác định hồ sơ bảo hiểm của quý vị. Quý vị cần đưa số này cho bác sĩ gia đình (GP) và cho bất cứ nhà cung cấp việc chữa trị nào cho quý vị bởi vì họ cần ghi số này làm số tham chiếu mỗi khi họ gửi cho chúng tôi văn bản gì về yêu cầu, kiến nghị hoặc kế hoạch chữa trị cho quý vị.

Chúng tôi sẽ làm việc chặt chẽ với quý vị và với bác sĩ gia đình của quý vị để hiểu các nhu cầu chữa trị đặt ra và đảm bảo là quý vị tiếp cận/nhận được sự chữa trị phù hợp càng nhanh càng tốt. Trước khi bắt đầu việc chữa trị, điều quan trọng là quý vị cần phải gửi yêu cầu chữa trị đó cho chúng tôi để được xem xét. Thủ tục này gọi là quy trình phê duyệt trước và thủ tục này sẽ giúp đảm bảo rằng quý vị không phải tự trả chi phí cho bất kỳ việc chữa trị, phục hồi và chăm sóc hợp lý và cần thiết nào.

Chúng tôi có trách nhiệm phải chi trả cho các chi phí cho bất cứ việc chữa trị, phục hồi và/hoặc chăm sóc 'hợp lý và cần thiết' nào mà bác sĩ gia đình của quý vị đề nghị một khi chúng tôi đã chấp nhận trách nhiệm pháp lý đối với đơn đòi bồi thường của quý vị.

### Hợp lý và cần thiết nghĩa là thế nào?

Có một số tiêu chí mà những yêu cầu quý vị nêu lên phải đáp ứng được thì mới được coi là 'hợp lý và cần thiết'. Đó là:

1. yêu cầu này có trực tiếp liên quan tới thương tích do vụ tai nạn xe cộ không?
2. đề nghị chữa trị, phục hồi và chăm sóc này có phù hợp đối với thương tích này không?
3. yêu cầu đặt ra như vậy sẽ có lợi cho quý vị không?
4. nhà cung cấp dịch vụ được đề xuất có phải là nhà cung cấp dịch vụ thích hợp nhất cho việc chữa trị cho quý vị không?
5. liệu chi phí có đáng tiền cho dịch vụ đó không?
6. liệu chữa trị đó có khả năng phục hồi cho quý vị trở lại sinh hoạt bình thường như trước khi bị tai nạn không?

Nếu yêu cầu chữa trị đặt ra đáp ứng được tất cả các tiêu chí này thì chúng tôi có cơ sở để chấp thuận yêu cầu của quý vị.



## Tôi làm sao biết rằng chữa trị của tôi đã được chấp thuận?

Sau khi nhận được yêu cầu, chúng tôi sẽ báo cho quý vị và nhà cung cấp chữa trị biết về quyết định của chúng tôi trong vòng 10 ngày theo lịch kể từ ngày chúng tôi nhận được yêu cầu. Sau khi yêu cầu về chữa trị, phục hồi và chăm sóc đã được chấp thuận, chúng tôi sẽ gọi điện thoại để báo cho quý vị biết. Chúng tôi cũng sẽ có thông báo bằng văn bản với các nội dung như sau:

- Chữa trị nào đã được chấp thuận
- Tên của nhà cung cấp việc chữa trị đã được chúng tôi chấp thuận
- Quý vị được bao nhiêu buổi chữa trị, hoặc nêu rõ chi tiết chữa trị nào được chấp thuận
- Chúng tôi sẽ chi trả bao nhiêu tiền cho các dịch vụ này

Chấp thuận này sẽ chỉ dành cho việc chữa trị bởi nhà cung cấp chữa trị hoặc cơ sở y khoa được ghi trong thư của chúng tôi thông báo chấp thuận. Nếu quý vị muốn đổi sang một nhà cung cấp khác, quý vị chỉ cần báo cho chúng tôi biết và chúng tôi sẽ gửi cho quý vị thư thông báo chấp thuận mới.

Nếu thấy rằng mình còn có điều gì lo ngại về chữa trị đang có, quý vị vui lòng báo cho chúng tôi biết và chúng tôi sẽ làm việc với quý vị để giải quyết vấn đề đó.

Khi chúng tôi có thông báo đã phê duyệt cho việc chữa trị, tức là chúng tôi sẽ trực tiếp trả tiền cho nhà cung cấp chữa trị. Các khoản này sẽ được thanh toán trong vòng 20 ngày theo lịch kể từ khi chúng tôi nhận được hóa đơn của nhà cung cấp chữa trị cho quý vị.

## Nếu việc chữa trị cho tôi không được chấp thuận thì sao?

Trong một số trường hợp, chúng tôi có thể quyết định là yêu cầu về chữa trị, phục hồi và chăm sóc là không hợp lý và cần thiết. Nếu trường hợp này xảy ra, thì trong vòng 10 ngày theo lịch chúng tôi sẽ:

- Gọi điện thoại để giải thích cho quý vị rõ về quyết định của chúng tôi, bao gồm sự giải thích cụ thể là:
  - Vì sao chúng tôi cho rằng yêu cầu đó không hợp lý và cần thiết
  - Vì sao các bằng chứng y khoa không hỗ trợ cho nhu cầu chữa trị đó, hoặc
  - Vì sao chữa trị đó không liên quan tới vụ tai nạn xe cộ
- Gửi thư cho quý vị trong đó có thông tin giúp quý vị hiểu quyết định của chúng tôi, bao gồm bản sao bất cứ tài liệu nào mà chúng tôi dùng làm cơ sở để đưa ra quyết định, và
- Đảm bảo quý vị hiểu các lựa chọn về thủ tục tái xét quyết định

Chúng tôi cũng sẽ viết thư cho nhà cung cấp chữa trị để thông báo cho họ biết.

Cũng có thể đó là trường hợp không có đủ bằng chứng y khoa để hỗ trợ cho nhu cầu chữa trị hoặc dịch vụ. Nếu vậy chúng tôi có thể từ chối việc chữa trị cho đến khi chúng tôi nhận được thêm thông tin. Quý vị hãy yên tâm là chúng tôi sẽ chủ động làm việc với nhà cung cấp chữa trị của quý vị để có thông tin bổ sung và chúng tôi sẽ xem xét lại quyết định trong vòng 10 ngày theo lịch kể từ khi nhận được thông tin bổ sung.

**Nếu tôi đã tự mình thanh toán chi phí chữa trị, phục hồi hoặc chăm sóc thì sao? Quý vị có hoàn tiền cho tôi không?**

Có, với điều kiện là chữa trị, phục hồi hoặc chăm sóc là hợp lý và cần thiết. Chúng tôi cũng có thể hoàn tiền cho các chi phí đi lại khi quý vị đi tới các cuộc hẹn y khoa. Quý vị vui lòng liên lạc với Chuyên viên tư vấn hồ sơ đòi bồi thường của mình để thảo luận việc hoàn tiền cho các chi phí này.



## Tôi cần phải làm gì để hội đủ điều kiện được chữa trị & phục hồi?

Điều quan trọng cho việc phục hồi là quý vị cần phải tích cực tham gia vào việc chữa trị và phục hồi như đã được bác sĩ gia đình và nhà cung cấp chữa trị nêu ra.

Một trong những trách nhiệm của chúng tôi khi quản lý hồ sơ đòi bồi thường của quý vị là điều phối và chủ động giúp quản lý việc chữa trị và phục hồi để quý vị có thể trở lại sinh hoạt như trước khi tai nạn và quý vị có thể trở lại làm việc được nếu thích hợp.

Nói chung, chúng tôi làm việc này bằng cách soạn ra tài liệu gọi là 'Kế hoạch phục hồi'. Kế hoạch phục hồi là tài liệu được soạn bởi Chuyên viên tư vấn hồ sơ đòi bồi thường của quý vị được soạn riêng cho quý vị qua tham khảo với quý vị. Chúng tôi sẽ lập kế hoạch này nếu quý vị chưa hoàn toàn trở lại làm việc được hoặc chưa trở lại với các hoạt động thường lệ sau 28 ngày kể từ ngày nộp đơn đòi bồi thường.

### Kế hoạch phục hồi là gì?

Kế hoạch phục hồi tóm lược các mục tiêu chữa trị và nêu rõ vai trò và trách nhiệm của tất cả những người tham gia của các bên liên quan trong quá trình phục hồi của quý vị, bao gồm cả các nhà cung cấp chữa trị và cả chúng tôi là hãng bảo hiểm.

Trong Kế hoạch phục hồi, quý vị sẽ thấy có:

- Phần tóm lược thương tích của quý vị do vụ tai nạn bao gồm cả phần mô tả nội dung chữa trị hiện tại và sẽ được tiến hành trong tương lai nhằm giúp quý vị phục hồi từ thương tích,
- Phần tóm lược tình trạng sức khỏe thể chất hiện tại về phương diện việc làm và/hoặc các hoạt động thường lệ,
- Các mục tiêu đặt ra để giúp quý vị có lại tình trạng sức khỏe thể chất như trước vụ tai nạn cho việc làm và các hoạt động thường lệ với bất cứ dấu mốc thích hợp nào,
- Vai trò và trách nhiệm của những người tham gia của các bên liên quan trong việc quản lý thương tích của quý vị,
- Tầm quan trọng của sự tham gia của quý vị trong Kế hoạch phục hồi và điều gì sẽ xảy ra nếu quý vị chọn cách không thực hiện đúng các nghĩa vụ về phần mình, và
- Quý vị có thể làm gì nếu không đồng ý với kế hoạch của mình.

### Tôi có những trách nhiệm gì sau vụ tai nạn?

Có một số điều quý vị cần phải làm để được chữa trị, tham gia phục hồi, chăm sóc và nếu phù hợp được hưởng tiền trợ cấp hàng tuần. Chúng tôi yêu cầu quý vị:

- Tham gia vào Kế hoạch phục hồi của quý vị
- Tích cực tham gia đối với các mục tiêu đã thỏa thuận, các hoạt động và hành động
- Có mặt tại các cuộc hẹn chữa trị đã được chấp thuận
- Gửi cho chúng tôi Giấy Chứng nhận về Khả năng/Sức khỏe thể chất hiện tại và cập nhật
- Có sự nỗ lực hợp lý trở lại làm việc khi nào an toàn

### Điều gì xảy ra nếu tôi không tham gia vào Kế hoạch phục hồi?

Kế hoạch phục hồi được soạn qua tham khảo với chính quý vị và theo đúng với các đề nghị của nhà cung cấp chữa trị để làm sao cho quá trình phục hồi của quý vị đạt hiệu quả cao nhất. Vì lý do đó, điều thiết yếu là quý vị hoàn thành nghĩa vụ của mình như được trình bày trong kế hoạch này. Không hoàn thành nghĩa vụ có thể dẫn đến hậu quả là việc chữa trị và phúc lợi của quý vị sẽ bị tạm ngưng. Vui lòng liên lạc với Chuyên viên tư vấn hồ sơ đòi bồi thường của mình nếu quý vị:



- Không đồng ý với những yêu cầu nêu ra trong bản kế hoạch,
- Có vấn đề gì với bất cứ phần nào của kế hoạch, hoặc
- Lo ngại về khả năng hoàn thành nghĩa vụ của mình.

## **Nếu tôi không đồng ý với quyết định đưa ra về việc chữa trị & phục hồi cho tôi thì sao?**

Nếu quý vị không đồng ý với quyết định đưa ra về việc chữa trị, phục hồi hoặc chăm sóc, hoặc nếu quý vị không đồng ý với bất cứ nội dung nào của kế hoạch phục hồi, quý vị có thể yêu cầu tái xét bởi Đội ngũ nhân viên Giải quyết tranh chấp nội bộ. Quý vị vui lòng xem tờ thông tin về Tái xét nội bộ đính kèm để biết thêm thông tin.

Cách khác là, nếu quý vị không thỏa mãn với tiêu chuẩn phục vụ của chúng tôi, quý vị có thể khiếu nại. Quý vị vui lòng liên lạc với Chuyên viên tư vấn hồ sơ đòi bồi thường của mình để lấy chi tiết liên lạc hoặc tham khảo tờ thông tin về Khiếu nại đính kèm.