

# 有关 WORKSAFEBC 索赔的 基本知识

## 雇员指南

**WORK SAFE BC**

WORKING TO MAKE A DIFFERENCE  
worksafebc.com

欲向WorkSafeBC（前身是Workers' Compensation Board，劳工赔偿局）查询关于索赔的事宜，如有困难使用英文，我们可为您安排传译服务。请联络负责您个案的员工，让对方为您安排传译。

**请留意：**此指南只能作为参考。倘若其内容跟【劳工赔偿法】或WorkSafeBC政策不一样，将以后两者为准。

## 如何使用指南？

指南分为四个主要部分，帮助您逐步了解劳工赔偿制度：

1. 劳工赔偿的基本知识
2. 赔偿的种类
3. 重回工作岗位
4. 工人在赔偿制度中的权利及责任

欲索更多资料，可在第五及第六页查看各WorkSafeBC办事处和跟WorkSafeBC有关办事处的电话号码、传真号码，以及地址。

## 劳工赔偿的基本知识

### 谁受到保护

大多数在卑诗省工作的人士会受到WorkSafeBC的保护，不论是全职工人、兼职工人、合约工人、散工，或者是公司负责人或东主。即使您的雇主未曾向WorkSafeBC登记，您也会受到保护。

当发生以下情况，您或您的家属可向WorkSafeBC作出索赔：

- 因工受伤，甚至死亡
- 因工患病导致残障，甚至死亡

如果您是自雇人士，可联络WorkSafeBC查询有关个人保护的选项。如有需要，我们可安排传译服务。

### 甚么是「因工受伤或患职业病」？

WorkSafeBC只会为因工受伤或患职业病的工人或家属提供赔偿。

「因工受伤」指工人在工作时受伤，或者伤势是由工作造成。「职业病」是指工人因工作或工作环境而患病。WorkSafeBC的赔偿包括生理及心理的伤害。

如果您因工受伤或患病，而WorkSafeBC接受您的索赔，我们会为您支付医疗费用（有上限及某些条件限制），并在您不能工作的时候，支付部分丧失的薪金。

### 谁会支付赔偿系统

WorkSafeBC是一个完全由雇主支付的保险机构，其资金并非来自省或联邦税收。雇主扣减工人薪金去支付WorkSafeBC保费均属违法。

保险系统由雇主支付的条件，是员工不能在因工受伤或患病的时候控告雇主、其他雇主或其他员工。

### 您索赔的权利

根据法例，您的雇主必须在因工受伤或患病发生后三天内向WorkSafeBC报告。任何指使或怂恿您不要向WorkSafeBC报告因工受伤或患病事故的行为，均属违法。您有权向WorkSafeBC报告任何因工受伤或患病事故。

根据法例，当您在工作地点受伤，需要由救护车或其他交通工具送到医务所或医院时，您的雇主必须支付所需的交通费用。

### 建立索赔申请

当WorkSafeBC从您、您的雇主或您的医生（或治疗师）收到受伤报告，便会为您建立索赔申请。因此要向您的雇主及医生报告因工受伤或患病事故。您的雇主和您的医生在知道您的受伤或患病事故三天内要填写表格，交到WorkSafeBC去。

当您在发现症状后要马上报告雇主。如果您在停职或换工作后才发现自己因工患病，要马上向WorkSafeBC报告。

您可以致电 604 231-8888(大温哥华区)或使用免费号码 1 888 967-5377，联络WorkSafeBC 电话中心。中心职员会为您登记受伤或患病细节，并告诉您下一步应怎样做。如需要传译服务，我们可以为您安排。

### 您的客户服务号码

当您向WorkSafeBC登记了索赔申请，便会得到一个客户服务号码。您只会收到一个客户服务号码；即使您有多个投保，您的每个索赔号码都会连结到这个客户服务号码。

### 您的索赔号码

当您向WorkSafeBC索赔，便会得到一个索赔号码。您可使用索赔号码，直接致电WorkSafeBC电话中心，利用自动电话系统去查询您的索赔是否获接纳。您亦可到网址WorkSafeBC.com，从WorkSafeTM网上服务中选择“Check the status of a claim”，查看您索赔的进度。您的雇主及医生亦会收到您的索赔号码，可查看您的索赔结果。您的雇主及医生不可从中找到您的个人资料。

## 您的个人查阅号码

如果您因工受伤或患病未能工作，而索赔已被登记，您将会获得一个个人查阅号码，以及怎样使用WorkSafeBC的自动电话系统或网上索赔进度表去查核以下资料的说明：

- 赔款是否已经发出
- 赔款数目
- 支票是何时办理的

**不要让其他人知道您的个人查阅号码**

如果您对您的索赔有任何问题，或您比较喜欢与WorkSafeBC的代表交涉而不喜欢使用自动化系统，可以致电 604 231-8888(大温哥华区)或使用免费号码 1 888 967-5377，联络WorkSafeBC。如需要传译服务，我们可以为您安排。

## 省外索赔

如果您通常是在卑诗省居住和工作，您的雇主也是来自卑诗省，但却在省外工作时受伤，您有很大机会仍受WorkSafeBC的保护。如果您的索赔被拒，可联络意外发生省份的劳工赔偿机关。

有些时候，您可在本省或外省进行索赔。请于意外事故发生后三个月内决定向哪一个机关进行索赔。

如果您在收取WorkSafeBC 赔款的期间要搬到其他省分，请与处理您个案的WorkSafeBC员工联络，向他提供您的新地址及电话号码。您的赔款不会受到影响，除非搬迁影响您的康复过程及重回工作岗位的计划。请留意，WorkSafeBC最多只会支付卑诗省容许的最高医疗赔款额。

## WorkSafeBC是如何处理您的索赔?

在大多数情况下，您的索赔会由WorkSafeBC 的电话中心开始。当我们从您或您的雇主、医生处收到您因工受伤或患病的报告，我们便会为您建立索赔申请。接著：

如需要更多资料，一名WorkSafeBC 代表会与您联络，解释情况。

- 如果WorkSafeBC 代表认为有足够证据接受您的索赔，WorkSafeBC 便会赔偿您因工受伤或患病而损失的薪金。
- 如果WorkSafeBC 代表认为有足够证据拒绝您的索赔，他便会发信解释拒绝的原因。

## 您的WorkSafeBC 索赔小组有甚么成员

根据您的伤势和康复速度，我们会安排不同的WorkSafeBC 员工帮助您。伤势较轻(少于三个星期)的工人通常只会接触到以下几类WorkSafeBC员工：

- 电话索赔代表 – 为您登记索赔。
- 客户服务代表 – 回答问题及为较简单的索赔作赔款决定。
- 赔款官员 – 他为简单及复杂的索赔作出赔款决定，并处理较简单的个案。
- 护士顾问 – 协助赔款官员安排工人尽早安全返回工作岗位。

- 薪酬官员 – 计算损失薪金的数率。

伤势较重的工人通常会接触到更多不同的WorkSafeBC员工。如果您的个案复杂，我们会为您安排一位个案经理（职责就好像昔日的裁判员）。以下是一些您或会接触到的员工：

- 个案经理 – 统筹您个案的各方面，包括WorkSafeBC小组、您的雇主、工会代表，以及医护人员。**您的个案经理是您主要的联络人。**
- 小组助理- 协助个案管理小组订定约见时间表，处理资料以及预备信函。
- 医疗顾问及护士顾问 – 为医疗护理的事务（例如康复及治疗计划）提供顾问服务，与您的家庭医生合作，以及协助实行返回工作计划。
- 工作康复顾问 – 与您和您的个案经理合作，找出克服阻碍您返回工作岗位的障碍。您的工作康复顾问也会为您提供服务及计划，帮助您返回合适的工作岗位。新的工作岗位可以是你的老雇主或新的雇主。
- 心理学家 – 帮助您应付任何因受伤或患病引起的情绪或心理问题。

您的WorkSafeBC小组每个成员的目标都是要帮助您早日安全地、持久地返回工作岗位。

## 劳保索赔的一些提示

- 把索赔的重要资料记录下来
- 在约见WorkSafeBC员工的时候，要预备好您的索赔号码、客户服务号码、个人查阅号码。
- 一切与索赔有关的文件(表格、报告、收据等)都要副印。
- 当与WorkSafeBC员工、您的医生及您的雇主通电时，要把重点记录下来（例如交谈日期、内容）。
- 保留所有药物及其他医护服务收据。
- 如果您未能与个案经理联络，应找小组助理。
- 主动但要有耐性。WorkSafeBC每年接到160,000宗索赔，而且处理申请有时很花时间。如果您有问题或疑虑，请致电与我们联系。
- 如果您的赔款时间长于两个星期，要记住每两个星期向WorkSafeBC「报到」一次（见第5页）。您的个案经理或会在某些情况下免除这个要求。
- 如果您正在领取赔款，但又要远行（不论是为了家庭、工作或假期理由），请联络WorkSafeBC，商讨行程会否影响您的赔款。

# 劳保待遇

## 不同类型的待遇

当WorkSafeBC接受您的索赔，我们会向您支付认可的医疗支出(又名医疗待遇)，丧失薪金的赔款，以及必须的康复服务，让您再次恢复工作能力。当工人有永久的伤残，我们会提供永久赔款；如果工人不幸丧生，我们也会支付安葬费。因工丧生的工人的家属，可获发退休赔款。

如想知道某些用品或某种服务是否在WorkSafeBC保护范围内，可联络您的个案经理或赔款官员。如果您要搬迁，请留下您的新地址及联络电话。

## 工资补偿

工资补偿，通常是您受伤时平均净收入的90%。WorkSafeBC会从您的收入扣除加拿大退休金计划供款、就业保险金费用，以及联邦及省工资收入所得税，去计算出您的平均净收入。平均收入不能超过WorkSafeBC承保收入上限 - 约每年\$62,400。我们每年调整承保收入的下限。如果您是学徒或见习生\*，受聘于公司少于12个月，是做零工，或是已向WorkSafeBC投保的独自工作的自雇人士，我们或会有特别的规定。您需要向WorkSafeBC提供收入的证据。

如果您在受伤十个星期后仍然收到工资补偿，我们便会审核您的赔偿额。您或需要提供您的T4收入证明以及工资收入所得税申报表去证明您的收入。

确定收入有时并不简单。如果您做零工、临时工、做例班工作，或者有多个雇主，请与WorkSafeBC负责处理您的个案的人员讨论您的工作时间表。

在WorkSafeBC领取的工资补偿不需要再交纳收入所得税。

## 医疗待遇

如果您的索赔被拒绝，您将需要自己缴付医疗服务用品的费用。如果索赔获被接受，WorkSafeBC或会支付必需的医疗服务及用品的费用，帮助您早日康复。但某些用品和服务必须获得WorkSafeBC代表预先认可，才会获缴。如果您不清楚某种用品或服务会否获认可，请在选用前先联络您的个案经理或赔款官员。获认可的用品和服务包括：

- 脊椎治疗师、医生或专科医生的治疗，或物理治疗师或按摩治疗师所提供的治疗(如经医生转介)。(WorkSafeBC通常只会在一个时间内支付一位专业护理人员的治疗服务。如果物理治疗师或按摩治疗师的治疗长达四周以上，需要预先认可)。

注：并非所有治疗师都接受WorkSafeBC个案的病人

- 牙医治疗
- 医院、化验室及X光服务
- 护士的护理
- 个人护理协助

- 处方药物
- 医疗用品或器材，包括假肢、手杖、假牙、助听器、轮椅、眼镜、拐杖、背部及腿部的支架，以及某些矫正器材。
- 需用的家居、汽车或工作环境改装
- 其他与医疗护理或康复有关的开支

查询有关医疗待遇，请致电604 276-3085或免费号码 1 888 422-2228。如需要传译服务，我们可以为您安排。

如果您的索赔被接受，医护人员通常会向WorkSafeBC直接收费，您无需先付款。如果有医护人员要求您先付，请联络WorkSafeBC的官员。

## 终生残废待遇

如果有证据证明您因工受伤或患病导致终生残废，我们会评估您是否符合资格获取终生残废待遇。

WorkSafeBC会向您提供职业康复服务，帮助您克服因工受伤或患病带来的影响。

## 死亡赔款

如果您因工受伤或患病以致死亡，WorkSafeBC会直接向您的家属支付赔款，并支付您的安葬费。

## 如果您的雇主继续向您支付薪金

即使您因工受伤或患病而不能工作，您的雇主或者仍会给您全数薪金。在这种情况下，WorkSafeBC会直接向您的雇主支付薪金赔款。

## 工资补偿的限期

您从WorkSafeBC得到的丧失薪金赔款将会从受伤或患病的第二天开始。医护的保险却会在受伤或患病当天开始。

丧失薪金赔款会在您返回工作岗位，或您的个案经理认为您可以返回工作岗位或已经痊愈，或您恢复到最佳程度时，您的工资补偿就会终止。如果您的雇主能安排较轻省又安全、合适及有生产作用的工作，您便可重新工作。

如以下的情况发生，WorkSafeBC会停止赔款：

- 未有每两个星期向WorkSafeBC报到(注：您的个案经理或会免除这项要求，例如当工人于手术后康复中)
- 未有出席或参与WorkSafeBC为您安排的医疗检验或计划
- 参与一些会影响您康复进展的活动
- 拒绝接受WorkSafeBC建议的治疗项目
- 拒绝参与合理的「返回工作岗位」计划
- 您未能向WorkSafeBC提供判决需用的资料
- 或谎报

\* 见习生即那些仍在接受训练，或仍在试用期中的员工。

# 康复

## 身体的康复

WorkSafeBC订出的康复计划分成很多阶段，由简单到复杂。在您受伤后三个星期，我们会要求您看医生，讨论积极治疗的可能性。在得到医生的同意后，我们会转介您到最就近的WorkSafeBC认可治疗中心，这大约需要一个星期。

我们也会转介您到一所就近的WorkSafeBC认可诊所去进行物理治疗、工作预备、职业治疗、或其他专科治疗。康复的目的是要帮助您返回工作岗位。

## 心理治疗

如果WorkSafeBC负责您个案的员工认为您的受伤会影响您的心理健康，他会转介您去看心理医生。心理医生做心理评估，提供心理治疗方案。WorkSafeBC会支付治疗费用。

## 返回工作岗位

### 何时返回工作岗位

一旦认为安全，您便要尽早返回工作岗位。您的医生和医护人员会把进度报告送到WorkSafeBC负责您个案的员工手上。

### 甚么是「返回工作岗位」计划？

为了帮助您在康复期间返回工作岗位，您应与您的雇主商讨，找出较适合您的过渡性工作，直至您完全康复。过渡性工作包括较轻省或修改过的工作要求，较短的工作时间，或者与您受伤前的工作完全不同的工作。您的个案经理和顾问护士会与您的医生、雇主及工会紧密合作，确保您做的工作安全、合适和恰当。如果您的雇主建议您做一些不安全的工作，您可与WorkSafeBC个案经理提出您的顾虑。

如果您的雇主未有一套「返回工作岗位」计划，您的WorkSafeBC个案经理可协助订定一套合适的计划。

## 提高工作技能或寻找新的工作

如果您不能返回原来工作岗位，您的雇主也无法提供其他合适的工作的话，WorkSafeBC或会帮助您向另一位雇主求职，并提供工作培训。

## 返回工作岗位的优先次序

以下是返回工作岗位的次序：

1. 回原来工作岗位
2. 回现雇主处，但做不同的工作
3. 找新雇主做新工作

您的职业康复顾问或个案经理会向您更详细解释。

# 您的权利及责任

## 复审及上诉决定的权利

如果您的索赔或部分索赔被WorkSafeBC拒绝，我们会向您做书面解释，并提供资料说明覆核及上诉程序。如果您不同意我们的决定，可联络负责发信的WorkSafeBC员工。

如果您不同意索赔复审，您可以覆核。如果您不同意覆核得出的决定，您或能上诉，视乎决定的性质。复审及上诉有时间限制 – 您必须在WorkSafeBC作出决定的90天内作出复审要求。如要上诉，您通常要在WorkSafeBC作出决定的30天内提交上诉通知。详情请参 [Claims Review and Appeal Guide](#)（可到网上 [WorkSafeBC.com](#) 浏览）。

## 索赔档案及私隐权

您有权查阅您的WorkSafeBC索赔档案，以及所有与您的索赔有关的记录。我们不会向其他人泄露您的索赔档案及其内容，除非您提出有关要求。但如果您或您的雇主决定上诉，您双方都会看到您的档案。欲索取您的索赔档案副本，您可去函索取资料部门。欲索取您的其他（不在索赔档案中的）个人资料副本，可去函资讯自由及私隐保护部门（地址请参看第5页）。

## 您得到公平建议及作出投诉的权利

有几个方法可得到公平建议及作出投诉：

- 工人谘询处 – 如果您不同意WorkSafeBC的决定，希望得到独立的意见，您可以免费得到工人顾问的协助。这项服务是由省政府付费。任何时候您不同意WorkSafeBC的决定，都可以求助于工人顾问。
- WorkSafeBC投诉办事处 – 如果您感觉WorkSafeBC未有公平处理您的索赔，您可以联络WorkSafeBC投诉办事处。办事处会与您一同解决投诉或疑虑。

电话号码及地址可见于第5及6页。

## 当涉及第三方时您应有的权益

如果您因工受伤，而造成意外的人不是工人或雇主，您可以选择循民事诉讼索偿，而不向WorkSafeBC索赔。但您却不可以控告雇主、另一位雇员，或者工友。欲知更多资料，请联络最就近您的WorkSafeBC办事处。

如果您因为罪案而受伤，您或可得到罪案受害人协助。欲知更多资料，您可联络公共安全及法务厅。您可使用免费的受害人电话号码 1 800 563-0808。

## 当您索赔时您的责任

**报告受伤 - 如果您因工受伤，您必须向雇主报告事故，雇主则必须向我们报告您的伤势。**即使您只受了轻伤，并且未有影响或严重影响您的工作，您仍然应该报告。

**报到 - 要确保您的赔款不会中断，您必须每两星期向 WorkSafeBC 「报到」。**这是要确保您和您的索赔小组保持联络，他们能协助监察您的护理及康复情况。在一些情况下您的个案经理或会免去您的报到程序，例如当您在手术康复中，而您的获赔款时间多于两个星期。

**告诉我们您的工作情况 - 如果您正从 WorkSafeBC 获取赔款，却又受薪工作，法律规定您必须告诉 WorkSafeBC 您的工作情况。**如果您希望在接受赔款期间工作，请与 WorkSafeBC 员工商讨，确保您的康复不会受到影响。虽然我们鼓励您在安全的情况下尽早返回工作岗位，但在获赔款期间受薪工作而未作报告却属欺诈，乃 WorkSafeBC 视为严重的事件。

**保持联络 - 当您在康复过程中出现变化或者您要搬迁，请通知 WorkSafeBC 及您的医生。**定期与雇主联络，查看他是否能为您安排较轻省或经修改的工作岗位。

**就医 - 继续接受医生的治疗，按时复诊。要继续吃药，接受治疗，积极参加医生安排的康复活动。您的责任是尽早康复，安全地返回工作岗位。**

## 欲知更多资料

WorkSafeBC 网址：[WorkSafeBC.com](http://WorkSafeBC.com)

WorkSafeBC 网址有很多关于 WorkSafeBC 各方面的资料，包括刊物、表格及网上选项。

## WorkSafeBC 办事处及电话/传真号码

### 通讯地址及传真号码

所有写给 WorkSafeBC 的信函都应寄往以下地址或传真到以下号码，而不是地区办事处的地址或传真。

WorkSafeBC  
PO Box 4700 Stn Terminal  
Vancouver BC V6B 1J1  
免费传真 1 888 922-8807  
大温哥华传真 604 233-9777

### WorkSafeBC 电话中心

604 231-8888 或 1 888 967-5377  
星期一至星期五，早上八时至下午四时半

### WorkSafeBC 地区办事处

请浏览我们的网址，查看最新的联络资料。

总办事处/列治文  
6951 Westminster Highway  
电话 604 231-8888  
1 888 967-5377  
传真 604 233-9777  
1 888 922-8807

**请留意:** 如果你需要现场传译服务（只限于列治文办事处）或电话传译服务，我们可预先为你安排。

### 阿博斯福

2774 Trethewey Street

### 本拿比

450 - 6450 Roberts Street

### 高贵林

104 - 3020 Lincoln Avenue

### 葛尼

801 - 30th Street

### 甘碌

321 Battle Street

### 基隆拿

110 - 2045 Enterprise Way

### 纳奈莫

4980 Wills Road

### 纳尔逊

524 Kootenay Street

### 北温哥华

400 - 224 Esplanade Ave. W.

### 乔治太子市

1066 Vancouver Street

### 素里

100 - 5500 152 Street

### 特勒斯

4450 Lakelse Avenue

### 维多利亚

4514 Chatterton Way

## WorkSafeBC 其他服务

### 资料索取部门

PO Box 4700 Stn Terminal  
Vancouver BC V6B 1J1  
电话 604 279-7607  
1 888 967-5377, ext. 7607  
传真 604 276-3102

### 资讯自由及私隐保护部门

PO Box 2310 Stn Terminal  
Vancouver BC V6B 3W5  
电话 604 279-8171  
1 866 266-9405  
传真 604 279-7401

### 覆核部门

PO Box 2071 Stn Terminal  
Vancouver BC V6B 3S3  
電話 604 214-5411  
1 888 922-8804  
傳真 604 232-7747

WorkSafeBC投诉办事处  
PO Box 5350 Stn Terminal  
Vancouver BC V6B 5L5  
电话 604 276-3053  
1 800 335-9330  
传真 604 276-3103

## 相关组织

### 劳工赔偿上诉裁判处

150 - 4600 Jacombs Road  
Richmond BC V6V 3B1  
电话 604 664-7800 / 1 800 663-2782  
传真 604 664-7898

### 工人顾问

[www.labour.gov.bc.ca/wab/](http://www.labour.gov.bc.ca/wab/)

#### 阿博斯福

電話 604 870-5488 / 1 888 295-7781

#### 甘寶河

電話 250 830-6526 / 1 888 643-0013

#### 甘祿

電話 250 371-3860 / 1 800 663-6695

#### 基隆拿

電話 250 717-2096 / 1 866 881-1188

#### 納奈莫

電話 250 741-5504 / 1 800 668-2117

#### 納爾遜

電話 250 354-6933 / 1 866 354-6933

#### 喬治太子市

電話 250 565-4280 / 1 800 263-6066

#### 列治文

電話 604 713-0360 / 1 800 663-4261

#### 維多利亞

電話 250 952-4393 / 1 800 661-4066

## 卫生及安全资料

### 预防意外资料热线

回答有关工作地点卫生及安全，工人及雇主责任，以及收取工作地点意外或事故报告。你在使用服务时不需提供你的姓名。

604 276-3100  
1 888 621-SAFE (7233)

### 卫生及安全的紧急及意外报告

604 276-3301  
1 888 621-7233

办公时间以外电话 604 273-7711  
1 866 922-4357 (WCB-HELP)

© 2008 Workers' Compensation Board of British Columbia.  
All rights reserved. The Workers' Compensation Board of B.C. encourages the copying, reproduction, and distribution of this document provided that the Workers' Compensation Board of B.C. is acknowledged. However, no part of this publication may be copied, reproduced, or distributed for profit or other commercial enterprise, nor may any part be incorporated into any other publication, without written permission of the Workers' Compensation Board of B.C.

