

有關向 WORKSAFEBC 申索的 基本知識 僱員指南

WORK SAFE BC

WORKING TO MAKE A DIFFERENCE
worksafebc.com

你欲向WorkSafeBC（前身是Workers' Compensation Board，勞工賠償局）查詢關於申索的事宜，卻有困難閱讀英文，我們可為你安排傳譯服務。請聯絡負責處理你的個案的員工，要求對方為你安排傳譯。

請留意：這指南祇能作一份參考資料。倘若其內容與【勞工賠償法】或WorkSafeBC條例有分別，將以後兩者為準。

如何使用這指南？

這指南分為四個主要部分，讓你逐步明白勞工賠償制度：

1. 勞工賠償的基本知識
2. 賠償的種類
3. 返回工作崗位
4. 工人在賠償制度中的權利及責任

你欲得到更多資料，可以在第五及第六頁查看各WorkSafeBC辦事處和WorkSafeBC有關辦事處的電話號碼、傳真號碼，以及地址。

勞工賠償的基本知識

誰會受到保障

大多數在卑詩省工作的人士都會受到WorkSafeBC的保障，不論是全職工人、兼職工人、合約工人、散工，或者是公司負責人或東主。即使你的僱主未曾向WorkSafeBC登記，你也受到保障。

當發生以下情況，你或你的家屬可以向WorkSafeBC作出申索：

- 你因工受傷，甚至死亡
- 你因工患病導致殘障，甚至死亡

如果你是自僱人士，可聯絡WorkSafeBC查詢有關個人保障的選項。如有需要，我們可安排傳譯服務。

甚麼是「因工受傷或患病」？

WorkSafeBC祇會為因工受傷或患病，向你或你的家屬提供賠償的。

所謂「因工受傷」，即工人是在做工作的時候受傷，或者傷勢是由工作造成。所謂「因工患病」，是指疾病是由工作或工作環境引起。WorkSafeBC的賠償包括身體及心理的傷害。

如果你因工受傷或患病，而WorkSafeBC亦接受你的申索，我們會為你支付醫療費用（有上限及某些條件限制），並在你未能工作的時候，支付部分喪失的薪金。

誰會支付這個賠償制度

WorkSafeBC是一個完全由僱主支付的保險機構，其資金並非來自省或聯邦稅收。僱主扣減工人薪金去支付WorkSafeBC保費乃屬遺法。

保險制度由僱主支付的條件，是員工不能在因工受傷或患病的時候控告僱主、其他僱主或其他員工。

你作出申索的權利

根據法例，你的僱主必須在因工受傷或患病事故發生後的三天內向WorkSafeBC報告。**任何指使或慫恿你不要向WorkSafeBC報告因工受傷或患病事故的行為，均屬違法。**你有權向WorkSafeBC報告任何因工受傷或患病事故。

根據法例，當你在工作地點受傷，需要由救護車或其他交通工具送到醫務所或醫院去，你的僱主必須支付所需的交通費用。

展開申索

當WorkSafeBC從你、你的僱主或你的醫生（或治療師）收到受傷報告，便會為你展發一個申索程序。因此要向你的僱主及醫生報告因工受傷或患病事故。當你的僱主和你的醫生在知道你的受傷或患病事故三天內要填寫表格，交到WorkSafeBC去。

當你在發現症狀後要立即報告關於因工的患病。如果你在停職或轉工後才發現自己因工患病，要立即向WorkSafeBC報告。

你可以致電 604 231-8888(大溫哥華區)或使用免費號碼 1 888 967-5377，聯絡WorkSafeBC 電話中心。中心職員會為你記錄下你受傷或患病資料，並告訴你下一步應怎樣做。如需要傳譯服務，我們可以為你安排。

你的客戶服務號碼

當你向WorkSafeBC登記了申索，便會得到一個客戶服務號碼。你祇會收到一個客戶服務號碼；即使你有超過一宗申索，你的每個申索號碼都會連繫上這個客戶服務號碼。

你的申索號碼

當你向WorkSafeBC申索，便會得到一個申索號碼。使用申索號碼，你可以直接致電WorkSafeBC電話中心，利用自動電話系統去查詢你的申索是否獲接納。你亦可到網址WorkSafeBC.com，從WorkSafeTM網上服務選項中選擇“Check the status of a claim”，查看你的申索的進展。你的僱主及醫生亦會收到你的申索號碼，並可查看你的申索結果。你的僱主及醫生不可從中找到你的個人資料。

你的個人查閱號碼

如果你因工受傷或患病未能工作，而申索又獲得登記，你也將會獲得一個個人查閱號碼，以及怎樣使用WorkSafeBC的自動電話系統或網上申索進度表去查核以下資料的說明：

- 理賠款項是否已經發出
- 款項的數目
- 支票是何時辦理的

不要讓其他人知道你的個人查閱號碼

如果你對你的申索有任何問題，或你比較喜歡與WorkSafeBC的代表交涉而不喜歡使用自動化系統，可以致電 604 231-8888(大溫哥華區)或使用免費號碼 1 888 967-5377，聯絡WorkSafeBC。如需要傳譯服務，我們可以為你安排。

省外申索

如果你通常是在卑詩省居住和工作，以及僱主是來自卑詩，卻在省外工作時受傷，你有很大機會仍受WorkSafeBC的保障。如果你的個案不受保，可聯絡意外發生省份的勞工賠償機關。

有些時候，你可在本省或別省的省份進行申索。如果有這個選擇，請於意外發生後三個月內決定向哪一個機關進行申索。

如果你在收取WorkSafeBC 賠款的期間要搬到他省去，請與處理你個案的WorkSafeBC員工聯絡，向他提供你的新地址及電話號碼。你的賠款不會受到影響，除非搬遷影響你的康復過程及返回工作崗位的計劃。請留意，WorkSafeBC最多祇會支付卑詩省容許的最高醫療賠款額。

WorkSafeBC是怎樣處理你的申索？

在大多數情況下，你的申索會由WorkSafeBC 的電話中心開始。當我們從你或你的僱主、醫生處收到你因工受傷或患病的報告，我們便會為你展開申索程序。接著：

- 如需要更多資料，一名WorkSafeBC 代表會與你聯絡，商討關於申請或解釋情況。
- 如果WorkSafeBC 代表認為有足夠證據接納你的申索，WorkSafeBC 便會賠償你因工受傷或患病而損失的薪金。
- 如果WorkSafeBC 代表認為有足夠證據拒絕你的申索，他便會發信解釋拒絕的原因。

你的WorkSafeBC 申索小組有甚麼成員

視乎你的傷勢和復原速度，我們會安排不同的WorkSafeBC 員工幫助你。傷勢較輕(少於三個星期)的工人通常祇會接觸到以下幾類WorkSafeBC員工：

- 電話申索代表 - 他可為你登記申索。
- 客戶服務代表 - 他會回答問題及為較簡單的申索作賠款決定。
- 應得賠款主任 - 他為簡單及複雜的申索作出賠款決定，以及處理較簡單的個案。

- 護士顧問 - 他會支持應得賠款主任去安排工人盡早安全返回工作崗位的機會。
- 薪額主任 - 他會計算損失薪金的數率。

傷勢較重的工人通常會接觸到更多不同的WorkSafeBC員工。如果你的個案較為複雜，我們會為你安排一位個案經理(職責就好像昔日的裁判員)。以下是一些你或會接觸到的員工：

- 個案經理 - 他會統籌你個案的各方面，包括WorkSafeBC小組、你的僱主、工會代表，以及醫護人員。**你的個案經理是在WorkSafeBC 主要的聯絡人。**
- 小組助理- 訂定約見時間表，處理資料以及預備信函，支持個案管理小組。
- 醫療顧問及護士顧問 - 一名醫生或護士會為醫療護理的事務(例如康復及治療計劃)提供顧問服務；直接與你的家庭醫生合作。他們亦會協助實行返回工作計劃。
- 工作康復顧問 - 他會與你和你的個案經理合作，找出及克服阻礙你返回工作崗位的障礙。你的工作康復顧問或會為你提供服務及計劃，幫助你返回合適的工作崗位，不論是否回到原來僱主的公司。
- 心理學家 - 幫助你應付任何因受傷或患病引起的情緒或心理問題。

你的WorkSafeBC小組每個成員的目標都是要幫助你早日安全地、持久地返回工作崗位。

處理申索的一些提示

- 把申索的重要資料記錄下來
- 在約見WorkSafeBC員工的時候，要預備好你的申索號碼、客戶服務號碼、個人查閱號碼。
- 一切與申索有關的文件(表格、報告、收據等)都要影印。
- 當與WorkSafeBC員工、你的醫生及你的僱主通電時，要把重點記錄下來(例如交談日期、內容)。
- 保留所有藥物及其他醫護賠款收據。
- 如果你未能與個案經理聯絡，應找小組助理。
- 要有耐性但維持極積。WorkSafeBC每年接到160,000宗申索，但處理申請有時很花時間。如果你有問題或疑慮，請致電與我們聯絡。
- 如果你的賠款時間長於兩個星期，要記住每兩個星期向WorkSafeBC「報到」一次(見第5頁)。你的個案經理或會在某些情況下免除這個要求。
- 如果你正在收取賠款，但卻要遠行(不論是為家庭、工作或假期理由)，請聯絡WorkSafeBC，商討行程會否影響你的賠款。

賠款

不同種類的賠款

當WorkSafeBC接受你的申索，**我們會向你支付認可的醫療支出(又名醫護賠款)，喪失薪金的賠款，以及必須的康復服務**，讓你再次恢復工作能力。當工人有永久的殘障，我們會提供長期賠款；如果工人不幸去世，我們亦會支付殮葬費。因工去世的工人的家屬，可獲發退休賠款。

欲知道某些用品或某種服務是否在WorkSafeBC保障範圍內，可聯絡你的個案經理或應得賠款主任。如果你要搬遷，請留下你的新地址及聯絡電話。

喪失薪金的賠款

喪失薪金賠款，又稱為相等收入，**通常是你受傷時平均淨收入的90%**。WorkSafeBC會從你的收入扣除加拿大退休金計劃供款、就業保險金費用，以及聯邦及省入息稅，去計算出你的平均淨收入。這平均收入不能超過WorkSafeBC承保的收入上限 - 約每年\$62,400。我們會在每一年調整承保收入的上限和下限。如果你是學徒或見習生*，受聘於發生意外的公司少於12個月，是做散工，或是已向WorkSafeBC投保的獨自工作或自僱人士，我們或會有特別的規定。你或需要向WorkSafeBC提供收入數字的證據。

如果你在受傷十個星期後仍然收到賠款，我們便會審核你的賠償額。你或需要提供你的T4收入證明以及入息稅申報表格去證明你的收入。

確定收入有時並不簡單。如果你做散工、臨時工、做不同更次的工作，或者有多於一個僱主，請與WorkSafeBC負責處理你的個案的人員討論你的工作時間表。

你不需要為WorkSafeBC的賠款繳交入息稅。

衛生護理賠款

如果你的申索不獲接納，你將需要為自己繳付醫療服務及用品的費用。如果申索獲接納，WorkSafeBC或會支付幫助你早日康復所必需的醫療服務及用品的費用。**但某些用品和服務必須獲得WorkSafeBC代表預先認可，才會獲支付。**如果你不清楚某樣用品或服務會否獲認可，請在選用前先聯絡你的個案經理或應得賠款主任。獲認可的用品和服務可以包括：

- 脊椎治療師、醫生或專科醫生的治療，或經醫生轉介由物理治療師或按摩治療師所提供的治療。(WorkSafeBC通常祇會在一個時間內支付一位專業護理人員的治療服務。如果物理治療師或按摩治療師的治療長達四週以上，需要預先認可)。
註：並非所有治療師都接受WorkSafeBC個案的病人
- 牙醫的護理
- 醫院、化驗室及X光服務
- 護士的護理
- 個人護理協助

- 用來醫治受保傷患的處方藥物
- 醫療用品或器材，包括義肢、手杖、假牙、助聽器、輪椅、眼鏡、撐拐、背部及腿部的支架，以及某些矯正器材。
- 有需要的家居、汽車或工作環境改裝。
- 其他與醫療護理或康復有關的開支

欲查詢有關醫護的開支，請致電604 276-3085或免費號碼 1 888 422-2228。如需要傳譯服務，我們可以為你安排。

如果你的申索獲接納，醫護人員通常會直接向WorkSafeBC收取款項，不會要求你先付錢。**如果有醫護人員要求你先付，請聯絡WorkSafeBC的人員。**

永久殘障賠款

如果有證據證明你因工受傷或患病導致永久殘障，我們會評估你是否符合資格獲取永久殘障賠款，然後向你作出建議。

WorkSafeBC或會向你提供職業康復服務，幫助你克服因工受傷或患病帶來的影響。

死亡賠款

如果你因工受傷或患病以致死亡，WorkSafeBC會直接向你的家人支付賠款，並支付你的殮葬費。

如果你的僱主繼續向你支付薪金

即使你因工受傷或患病而未能工作，你的僱主或者仍會給你全數薪金。在這個情況下，WorkSafeBC會直接向你的僱主支付喪失薪金賠款。

賠款的開始及終結

你從WorkSafeBC得到的喪失薪金賠款將會由你因工受傷或患病後第一個未能上班的更次開始。醫護的保險卻會在受傷或患病當天開始。

喪失薪金賠款會在你返回工作崗位，或你的個案經理認為你可以返回工作崗位或已經痊癒，或你所收到的賠款已到上限的時候結束。如果你的僱主能安排較輕省又安全、合適及有生產作用的工作，你便可重新工作。

當以下的情況發生，WorkSafeBC會停止賠款：

- 你未有每兩個星期向WorkSafeBC確定你仍未能工作(註：你的個案經理或會免除這項要求，例如當工人於手術後康復中)
- 你未有出席或參與WorkSafeBC為你安排的醫療檢驗或計劃
- 你參與一些會影響你康復進度的活動
- 你拒絕接受WorkSafeBC建議的治療項目
- 你拒絕參與合理的「返回工作崗位」計劃
- 你未能向WorkSafeBC提供判決需用的資料
- 我們發現你虛報

* 見習生即那些仍在接受訓練，或仍在試用期中的員工。

康復

身體的康復

WorkSafeBC訂出的康復計劃分成很多階段，由簡單到複雜。在你受傷後三個星期，我們或會要求你跟醫生見面，商討積極治療的可能性。在得到醫生的同意後，我們會轉介你到最就近的WorkSafeBC認可治療中心，他們會在一個星期內與你約見。

我們或會轉介你到一所就近你的WorkSafeBC認可診所去進行物理治療、工作預備、職業治療、或其他專科治療。康復的目的是要幫助你返回工作崗位。

心理治療

如果WorkSafeBC負責你個案的員工認為你的受傷會影響你的心理健康，他會轉介你接受評估。你或會被轉介接受治療，治療者通常是一名註冊心理學家。WorkSafeBC會支付治療費用。

返回工作崗位

何時返回工作崗位

一旦認為是安全，你便要盡早返回工作崗位。你的醫生和醫護人員會把進度報告送到WorkSafeBC負責你個案的員工手上。

甚麼是「返回工作崗位」計劃？

為了幫助你在康復期間返回工作崗位，你應與你的僱主商討，哪些過渡性工作較適合你，直至你完全康復。過渡性工作可包括較輕省或修改過的工作要求，較短的工作時間，或者在一段時間內做完全不一樣的工作。你的個案經理和顧問護士會與你的醫生、僱主及工會緊密合作，確保你做的工作安全、合適和恰當。如果你的僱主建議你做一些你認為不安全的工作，你可與你的WorkSafeBC個案經理提出你的顧慮。

如果你的僱主未有一套「返回工作崗位」計劃，你的WorkSafeBC個案經理可協助訂定一套合適的計劃。

提升你的技能或為新的工作再培訓

如果你不能再做以前的工作，你的僱主亦沒有別的合適工作給你做，WorkSafeBC或會幫助你向另一位僱主求職，或在有需要的時候幫助你為受僱於另一位僱主作好預備。

返回工作崗位的優先次序

返回工作崗位的安排是依以下次序：

1. 返回你原來的工作崗位
2. 返回現僱主處，但做另一份工作
3. 到新僱主處工作

你的職業康復顧問或個案經理可以向你更詳細解釋。

你的權利及責任

覆核及上訴決定的權利

如果你的申索或申索的某部分不獲WorkSafeBC接納，我們會給你發信解釋原因，並提供資料說明覆核及上訴程序。如果你不明白我們的決定或背後的理由，你可以聯絡負責發信的WorkSafeBC員工。

如果你不同意申索決定，你可以覆核。如果你不同意覆核得出的決定，你或能上訴，視乎決定是關乎什麼。覆核及上訴過程有時間限制 - 你必須在WorkSafeBC作出決定的90天內作出覆核要求。要提出上訴，你通常要在WorkSafeBC作出決定的30天內提交上訴通知。詳情請參 Claims Review and Appeal Guide（可到網上WorkSafeBC.com瀏覽）。

你取得資料的權利及私隱

你有權查閱你的WorkSafeBC申索檔案，以及所有與你的申索有關的記錄。我們不會向其他人洩露你的申索檔案及其內容，除非你提出有關要求。但如果你或你的僱主決定上訴，你們雙方都會看到你的檔案。欲索取你的申索檔案副本，你可去函索取資料部門。欲索取你其他（不在申索檔案中的）的個人資料副本，可去函資訊自由及私隱保護部門（地址請參看第5頁）。

你得到公平建議及作出投訴的權利

有幾個方法可得到公平建議及作出投訴：

- 工人顧問 - 如果你不同意WorkSafeBC的決定，希望得到獨立的意見，你可以免費得到工人顧問的協助。這項服務是由省政府付費。任何時候你不同意WorkSafeBC的決定，都可以求助於工人顧問。
- WorkSafeBC投訴辦事處 - 如果你感覺WorkSafeBC未有公平處理你的申索，你可以聯絡WorkSafeBC投訴辦事處。辦事處會與你一同解決投訴或疑慮。

電話號碼及地址可見於第5及6頁。

當涉及第三方時你應有的權益

如果你因工受傷，而造成意外的人不是工人或僱主，你可以選擇循民事訴訟索償，而不向WorkSafeBC申索。但你卻不可以控告僱主、另一位僱員，或者工友。欲知更多資料，請聯絡最就近你的WorkSafeBC辦事處。

如果你因為罪案而受傷，你或可得到罪案受害人協助。欲知更多資料，你可聯絡公共安全及法務廳。你可以使用免費的受害人電話號碼 1 800 563-0808。

當你要申索時你的責任

報告受傷 - 如果你因工受傷，你必須向僱主報告事故，僱主則必須向我們報告你的傷勢。即使你祇受了輕傷，並且未有影響或嚴重影響你的工作，你仍然應該報告。

報到 - 要確保你的賠款不會中斷，你必須每兩星期向 WorkSafeBC 「報到」。這是要確保你和你的申索小組保持聯絡，他們能協助監察你的護理及康復情況。在一些情況下你的個案經理或會免去你的報到程序，例如當你在手術康復中，而你的獲賠款時間多於兩個星期。

告訴我們你的工作情況 - 如果你正從 WorkSafeBC 獲取賠款，卻又受薪工作，法律規定你必須告訴 WorkSafeBC 你的工作情況。如果你希望在接受賠款期間工作，請與 WorkSafeBC 員工商討，確保你的康復不會受到影響。雖然我們鼓勵你在安全的情況下盡早返回工作崗位，但在獲賠款期間受薪工作而未作報告卻屬欺詐，乃 WorkSafeBC 視為嚴重的事件。

保持聯絡 - 當你的康復過程出現變化或者你要搬遷，你便要即時通知 WorkSafeBC 及你的醫生。定期與僱主聯絡，查看他是否能為你安排較輕省或經修改的工作崗位。

見醫生 - 繼續接受醫生的治療，並在有需要的時候繼續覆診。要繼續吃藥，進行治療，及參加醫生安排的康復活動。**你的責任是盡早康復，安全地返回工作崗位。**

欲知更多資料

WorkSafeBC 網址： WorkSafeBC.com

WorkSafeBC 網址有很多關於 WorkSafeBC 各方面的資料，包括刊物、表格及網上選項。

WorkSafeBC 辦事處及電話/傳真號碼

通訊地址及傳真號碼

所有寫給 WorkSafeBC 的信函都應寄往以下地址或傳真到以下號碼，而不是地區辦事處的地址或傳真。

WorkSafeBC
PO Box 4700 Stn Terminal
Vancouver BC V6B 1J1
免費傳真 1 888 922-8807
大溫哥華傳真 604 233-9777

WorkSafeBC 電話中心

604 231-8888 或 1 888 967-5377
星期一至星期五，早上八時至下午四時半

WorkSafeBC 地區辦事處

請瀏覽我們的網址，查看最新的聯絡資料。

總辦事處/列治文
6951 Westminster Highway
電話 604 231-8888
1 888 967-5377
傳真 604 233-9777
1 888 922-8807

請留意: 如果你需要現場傳譯服務（祇限於列治文辦事處）或電話傳譯服務，我們可預先為你安排。

阿博斯福
2774 Trethewey Street

本拿比
450 - 6450 Roberts Street

高貴林
104 - 3020 Lincoln Avenue

葛尼
801 - 30th Street

甘祿
321 Battle Street

基隆拿
110 - 2045 Enterprise Way

納奈莫
4980 Wills Road

納爾遜
524 Kootenay Street

北溫哥華
400 - 224 Esplanade Ave. W.

喬治太子市
1066 Vancouver Street

素里
100 - 5500 152 Street

特勒斯
4450 Lakelse Avenue

維多利亞
4514 Chatterton Way

WorkSafeBC 其他服務

資料索取部門
PO Box 4700 Stn Terminal
Vancouver BC V6B 1J1
電話 604 279-7607
1 888 967-5377, ext. 7607
傳真 604 276-3102

資訊自由及私隱保護部門
PO Box 2310 Stn Terminal
Vancouver BC V6B 3W5
電話 604 279-8171
1 866 266-9405
傳真 604 279-7401

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

WorkSafeBC投訴辦事處
PO Box 5350 Stn Terminal
Vancouver BC V6B 5L5
電話 604 276-3053
1 800 335-9330
傳真 604 276-3103

相關組織

勞工賠償上訴裁判處

150 – 4600 Jacombs Road
Richmond BC V6V 3B1
電話 604 664-7800 / 1 800 663-2782
傳真 604 664-7898

工人顧問

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

甘碌

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

衛生及安全資料

預防意外資料熱線

回答有關工作地點衛生及安全，工人及僱主責任，以及收取工作地點意外或事故報告。你在使用服務時不需提供你的姓名。

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

衛生及安全的緊急及意外報告

604 276-3301
1 888 621-7233

辦公時間以外電話 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.

