|  |  |
| --- | --- |
| **QUẬN ALAMEDA  Behavioral Health Care Services (Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi)** | **Ngày Được Phê Chuẩn:** 5/6/2018  **Bởi:** [Chữ ký: Carol F. Burton]  **Carol F. Burton,**  Giám Đốc BHCS Lâm Thời |
| **ĐỀ TỰA CỦA CHÍNH SÁCH**  **Hệ Thống Khiếu Nại và Kháng Cáo của Người Tiêu Dùng** | **Chính Sách Số:** 300-1-1  **Ngày Được Phê Chuẩn Đầu Tiên:** 10/3/10  **Ngày Sửa Đổi:** 5/6/2018 |

**MỤC ĐÍCH**

Chính sách này thiết lập một tiến trình theo đó người tiêu dùng và/hoặc đại diện được ủy quyền có thể bày tỏ sự không hài lòng về sự chăm sóc của người tiêu dùng và các khía cạnh khác của sự tham gia của người tiêu dùng trong bất kỳ dịch vụ nào được cung cấp bởi Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Hành Vi (BHCS) Quận Alameda và miêu tả tiến trình giải quyết những quan tâm này. BHCS phải có một Hệ Thống Khiếu Nại và Kháng Cáo để cho phép người hưởng quyền lợi tìm cách giải quyết vấn đề hoặc quan tâm về bất kỳ vấn đề nào liên quan đến việc thực hiện nhiệm vụ của BHCS trong việc cung cấp các dịch vụ sức khỏe hành vi của Medi-Cal (bao gồm cả các dịch vụ sức khỏe tâm thần và chứng rối loạn do sử dụng chất gây nghiện được Medi-Cal tài trợ) và các dịch vụ được tài trợ bởi Đạo Luật Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần (MHSA). Đồng thời, chính sách này thiết lập tiến trình khiếu nại liên quan đến tiến trình lập kế hoạch chương trình cộng đồng MHSA, truy cập dịch vụ, và tính nhất quán giữa việc thực thi chương trình và kế hoạch MHSA được phê duyệt cho BHCS. Theo các yêu cầu của Liên bang và Tiểu bang, chính sách này thiết lập các nguyên tắc hướng dẫn và thủ tục để người tiêu dùng khiếu nại và kháng cáo và thiết lập các thủ tục của ban ngành để hoạt động và theo dõi tiến trình này.

**THẨM QUYỀN**

CCR Tiêu Đề 9 các Đoạn 1810.200, 1850.205-215, 1810.230.5; 1850.207(d); 22 CCR các Đoạn 50951-51014.2; 42 CFR, Phần 431, Tiểu Phần E, các Đoạn 431.200-250; 42 CFR, Phần 438, Tiểu Phần C, Đoạn 438.228; 42 CFR, Phần 438, Tiểu Phần F, các Đoạn 438.400­424; Thông Báo Thông Tin của DHCS MHSUDS Số 18-010; Thỏa thuận MHP Số 12­89353 với Bộ Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe California.

**PHẠM VI**

Tất cả các chương trình sức khỏe hành vi BHCS do quận điều hành, bao gồm cả chương trình Sức Khỏe Tâm Thần (MH) và Rối Loạn Do Sử Dụng Chất Gây Nghiện (SUD), và các chương trình do MHSA tài trợ ngoài các thực thể, cá nhân và chương trình cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi và các dịch vụ do MHSA tài trợ theo hợp đồng hoặc hợp đồng phụ với BHCS sẽ phải tuân thủ chính sách này.

|  |  |
| --- | --- |
| Hệ Thống Khiếu Nại và Kháng Cáo của Người Tiêu Dùng | #300-1-1 |

**CHÍNH SÁCH**

Chính sách này đã thiết lập Hệ Thống Khiếu Nại và Kháng Cáo để tất cả người tiêu dùng dịch vụ do BHCS cung cấp và các nhà thầu của họ có quyền nộp đơn khiếu nại và/hoặc kháng cáo theo quy định của chính sách này. Mọi nỗ lực cần được thực hiện bởi các nơi cung cấp để giải quyết các mối quan tâm của người tiêu dùng và chương trình một cách càng nhanh chóng và đơn giản càng tốt; tuy nhiên, chính sách của BHCS là người tiêu dùng có thể sử dụng hệ thống khiếu nại và kháng cáo của BHCS bất cứ lúc nào. Người tiêu dùng và/hoặc đại diện được ủy quyền của họ có thể sử dụng tiến trình khiếu nại và kháng cáo của BHCS, hoặc tiến trình khiếu nại của nơi cung cấp có hợp đồng, mà không sợ bị BHCS hoặc nhà thầu của họ trả thù. Chính sách này được thực thi phù hợp với luật pháp và điều lệ của tiểu bang và liên bang liên quan đến vấn đề bảo mật của người tiêu dùng.

Cho những mục đích của chính sách này, thuật ngữ “người tiêu dùng” đồng nghĩa với “người hưởng quyền lợi,” “bệnh nhân,” và “thân chủ” và bao gồm những người đang tiêu dùng các dịch vụ hiện thời cũng như người muốn bắt đầu dịch vụ với BHCS.

**THỂ THỨC**

**NHỮNG KHIẾU NẠI CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG**

**Khiếu Nại** là một biểu hiện của sự không hài lòng về bất kỳ vấn đề nào khác ngoài Quyết Định Bất Lợi Về Quyền Lợi được miêu tả dưới đây trong tiến trình Kháng Cáo Medi-Cal. Khiếu nại có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở, phẩm chất của sự chăm sóc trong các dịch vụ được cung cấp, các khía cạnh của mối liên hệ giữa các cá nhân chẳng hạn như sự thô lỗ của nơi cung cấp hoặc nhân viên, không tôn trọng quyền của người tiêu dùng bất kể đã có yêu cầu về biện pháp giải quyết, và quyền của người tiêu dùng phản đối việc gia hạn thời gian do Chương Trình Sức Khỏe Hành Vi (BHP) đề nghị để đưa ra quyết định ủy quyền.

BHCS và các nhà thầu của họ sẽ không ngăn cản việc nộp đơn khiếu nại. Người tiêu dùng không cần sử dụng thuật ngữ “khiếu nại” cho một sự than phiền được ghi nhận như là một biểu hiện của sự không hài lòng và, do đó, là một khiếu nại. Không có sự phân biệt giữa một khiếu nại không chính thức và chính thức. Thậm chí nếu người hưởng quyền lợi từ chối nộp đơn khiếu nại chính thức với BHCS hoặc với nơi cung cấp có hợp đồng với BHCS, sự than phiền của người tiêu dùng vẫn sẽ được phân loại là khiếu nại và chịu lệ thuộc vào các yêu cầu trong chính sách này.

**Nộp Đơn Khiếu Nại với BHCS:**

A. Khiếu nại có thể được người tiêu dùng và/hoặc đại diện được ủy quyền của họ đệ trình bất cứ lúc nào với BHCS. Điều này bao gồm:

1. Người tiêu dùng từ mười hai (12) tuổi trở lên
2. Phụ huynh/người giám hộ của trẻ em và thanh thiếu niên đang nhận dịch vụ

***Trang 2 trên 19***

|  |  |
| --- | --- |
| Hệ Thống Khiếu Nại và Kháng Cáo của Người Tiêu Dùng | #300-1-1 |

1. Đại diện do người tiêu dùng chỉ định (tức là thành viên gia đình, bạn bè, nơi cung cấp dịch vụ, khách hàng khác, hoặc người biện hộ được đào tạo) có thể nộp đơn khiếu nại hoặc hỗ trợ người tiêu dùng trong tiến trình này bất cứ lúc nào.

a. Nếu đại diện do người tiêu dùng chỉ định không phải là người được tuyển dụng bởi BHCS hoặc là nhà thầu của BHCS, thì sự riêng tư của người tiêu dùng phải được bảo vệ; người tiêu dùng phải đồng ý bằng lời nói và/hoặc ký vào mẫu Ủy Quyền Tiết Lộ Thông Tin Riêng Tư, có sẵn tại tất cả các trang web, để cho phép BHCS thảo luận (các) vấn đề với người đại diện.

1. Khiếu nại đối với BHCS có thể được nộp bằng lời nói, bằng văn bản, hoặc trực tiếp bằng cách sử dụng mẫu Yêu Cầu Khiếu Nại hoặc Kháng Cáo của BHCS, có sẵn tại tất cả các trang web của nơi cung cấp.
2. Khiếu nại có thể được người tiêu dùng hoặc đại diện được chỉ định của họ nộp cho BHCS như sau:

Qua điện thoại: (800) 779-0787 Đường Dây Hỗ Trợ Người Tiêu Dùng

Qua bưu điện Hoa Kỳ: 2000 Embarcadero Cove, Suite 400

Oakland, CA 94606

Đích thân: Bằng cách vào thăm trang mạng của nơi cung cấp để nhận các mẫu đơn và trợ giúp,

HOẶC

Bằng cách vào thăm phòng Hỗ Trợ Người Tiêu Dùng tại Mental Health Association (Hiệp Hội Sức Khỏe Tâm Thần), 954-60th Street, Suite 10, Oakland, CA 94608

1. Cũng có thể xin hỗ trợ nộp đơn khiếu nại bằng cách gọi Đường Dây Hỗ Trợ Người Tiêu Dùng được liệt kê ở trên. Khiếu nại được nộp bằng lời nói hoặc đích thân sẽ được nhân viên nhận đơn khiếu nại ghi vào mẫu đơn.

Xử Lý Khiếu Nại bởi BHCS

A. Khi khiếu nại được nộp cho BHCS, một văn bản xác nhận đã nhận được khiếu nại sẽ được nhân viên Hỗ Trợ Người Tiêu Dùng là người đã nhận được yêu cầu cấp cho người khiếu nại.

1. Thư xác nhận sẽ bao gồm ngày nhận, cũng như tên họ, số điện thoại, và địa chỉ của đại diện BHCS mà người hưởng quyền lợi có thể liên lạc về khiếu nại.
2. Văn bản xác nhận đã nhận cho người tiêu dùng sẽ được đóng dấu bưu điện trong vòng năm (5) ngày kể từ ngày nhận được khiếu nại.

B. Khiếu nại sau đó sẽ được chỉ định cho nhân viên thích hợp để giải quyết.

1. Điều tra viên khiếu nại không được tham gia vào bất kỳ mức độ xem xét hoặc ra quyết định nào trước đây liên quan đến khiếu nại đang được xử lý.
2. Khiếu nại không có tính chất lâm sàng sẽ được xử lý bởi một Chuyên Gia Hỗ Trợ Người Tiêu Dùng/Gia Đình vốn là người có kinh nghiệm trong việc giải quyết các vấn đề của người tiêu dùng phi lâm sàng.

***Trang 3 trên 19***

|  |  |
| --- | --- |
| Hệ Thống Khiếu Nại và Kháng Cáo của Người Tiêu Dùng | #300-1-1 |

1. Khiếu nại có tính cách lâm sàng sẽ được xử lý bởi một chuyên gia sức khỏe hành vi được cấp giấy phép trong Văn Phòng Bảo Đảm Phẩm Chất của BHCS vì các vấn đề lâm sàng phải được xử lý bởi một chuyên gia chăm sóc sức khỏe có chuyên môn lâm sàng thích hợp trong việc xử lý tình trạng của người tiêu dùng đang nộp đơn khiếu nại.
2. Bên giải quyết khiếu nại sẽ bảo đảm rằng mỗi vấn đề trong đơn khiếu nại được lưu ý và giải quyết một cách thỏa đáng và thích hợp.
3. Khiếu nại về các vấn đề liên quan đến MHSA được liệt kê dưới đây sẽ được chuyển cho bên được chỉ định, nếu thích hợp, là người sẽ xử lý khiếu nại theo các nguyên tắc hướng dẫn và thời hạn được liệt kê trong chính sách này:
4. Khiếu nại về các dịch vụ nhà ở do MHSA tài trợ sẽ được chuyển đến Giám Đốc Dịch Vụ Nhà Ở của BHCS.
5. Khiếu nại về ý kiến đóng góp tại một cuộc họp công cộng liên quan đến việc đào tạo do MHSA hoặc MHSA tài trợ sẽ được chuyển đến Nhà Hoạch Định Cao Cấp của BHCS MHSA và/hoặc Điều Phối Viên Đào Tạo của BHCS.
6. Khiếu nại về các sự kiện về sức khỏe/liên quan đến người tiêu dùng do MHSA tài trợ sẽ được chuyển đến Người Quản Lý Trao Quyền cho Người Tiêu Dùng của BHCS.
7. Khiếu nại về MHSA liên quan đến việc tham gia của các thành viên trong gia đình, giáo dục, và các chương trình hỗ trợ sẽ được chuyển đến Người Quản Lý Trao Quyền cho Gia Đình của BHCS.
8. Cuộc điều tra khiếu nại sẽ liên quan đến việc liên lạc cá nhân với người khiếu nại, bất cứ khi nào có thể; điều này có thể diễn ra qua điện thoại.
9. Chuyên Gia Hỗ Trợ Người Tiêu Dùng hoặc bên giải quyết khiếu nại có trách nhiệm cung cấp thông tin theo yêu cầu của người tiêu dùng hoặc đại diện của họ về tình trạng của đơn khiếu nại.
10. BHCS sẽ giải quyết khiếu nại trong vòng chín mươi (90) ngày theo lịch kể từ ngày BHCS nhận được đơn khiếu nại, trừ khi được ghi nhận trong mục #1 dưới đây.
11. Thời hạn giải quyết các khiếu nại liên quan đến việc phản đối quyết định của BHCS nhằm kéo dài thời hạn để đưa ra quyết định ủy quyền sẽ không vượt quá ba mươi (30) ngày theo lịch.
12. “Được giải quyết” có nghĩa là BHCS đã đưa ra quyết định liên quan đến khiếu nại của người tiêu dùng và thông báo cho người hưởng quyền lợi về sự dàn xếp.

a. Một quyết định bằng văn bản, sử dụng mẫu Thông Báo Giải Quyết Khiếu Nại (NGR), sẽ được sử dụng để thông báo cho người tiêu dùng và/hoặc đại diện của họ về việc giải quyết khiếu nại và ngày ra quyết định và sẽ được gửi trong vòng chín mươi (90) ngày kể từ ngày khiếu nại đã được nhận. Quyết định bằng văn bản phải có phần giải thích rõ ràng và ngắn gọn về quyết định

***Trang 4 trên 19***

|  |  |
| --- | --- |
| Hệ Thống Khiếu Nại và Kháng Cáo của Người Tiêu Dùng | #300-1-1 |

b. Ngoài quyết định bằng văn bản, bên giải quyết khiếu nại cũng có thể thông báo bằng lời nói cho người tiêu dùng về nghị quyết.

c. Nếu không thể liên lạc với người tiêu dùng và/hoặc đại diện của họ, thông báo hoặc nỗ lực thông báo cho họ sẽ được ghi lại.

F. Thời hạn để giải quyết khiếu nại có thể được kéo dài thêm mười bốn (14) ngày theo lịch nếu người tiêu dùng hoặc đại diện được ủy quyền yêu cầu gia hạn HOẶC nếu BHCS xác định và có thể chứng minh (với sự hài lòng của DHCS, theo yêu cầu) rằng cần có thêm thông tin và sự trì hoãn sẽ đem lại lợi ích tốt nhất cho người tiêu dùng.

1. Trong trường hợp không đạt được giải quyết khiếu nại tiêu chuẩn trong vòng 90 ngày theo lịch, BHCS phải cung cấp cho người tiêu dùng Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi Về Quyền Lợi (NOABD) bằng văn bản và bao gồm tình trạng của đơn khiếu nại và ngày ước tính sẽ có quyết định, mà không được vượt quá thêm mười bốn (14) ngày theo lịch. **[end of part 1]**
2. Ngoài ra, nếu BHCS mở rộng thời hạn, không phải vì yêu cầu của người tiêu dùng, thì BHCS phải làm như sau:
3. Thông báo cho người tiêu dùng bằng lời nói về sự trì hoãn,
4. Trong vòng hai (2) ngày kể từ ngày đưa ra quyết định, BHCS phải gửi thư thông báo cho người tiêu dùng về lý do quyết định kéo dài thời hạn và thông báo cho người tiêu dùng về quyền khiếu nại nếu họ không đồng ý với quyết định đó, và
5. Giải quyết khiếu nại trễ nhất là ngày chấm dứt gia hạn.

G. Bên giải quyết khiếu nại sẽ chịu trách nhiệm thông báo cho nhân viên quản lý phù hợp của cơ quan được nêu tên (thí dụ: Giám Đốc Điều Hành, giám sát viên chương trình) về nội dung của khiếu nại, bất kỳ nơi cung cấp dịch vụ được nêu tên nào bị khiếu nại, và quyết định bằng văn bản trên mẫu Thông Báo Quyết Định (Nơi Cung Cấp) phải được giao trực tiếp cho nơi cung cấp hoặc đóng dấu bưu điện theo thời hạn giải quyết.

H. Đối với các khiếu nại liên quan đến MHSA đã được giải quyết bởi nhân viên BHCS mà không phải là ban Hỗ Trợ Người Tiêu Dùng của BHCS hoặc Văn Phòng Bảo Đảm Phẩm Chất của BHCS, một bản sao Thông Báo Giải Quyết Khiếu Nại (NGR) cho người tiêu dùng và thư Thông Báo Quyết Định cho nơi cung cấp (nếu thích hợp) với các bản sao của bất kỳ tài liệu hỗ trợ liên quan nào, sẽ được gửi đến Văn Phòng Bảo Đảm Phẩm Chất của BHCS trong vòng năm (5) ngày làm việc kể từ ngày quyết định.

**Nộp Đơn Khiếu Nại với một Nơi Cung Cấp Có Hợp Đồng với BHCS**

A. Người tiêu dùng có thể hỏi cơ quan cung cấp dịch vụ có hợp đồng với BHCS của họ xem cơ quan đó có tiến trình khiếu nại nội bộ cho người tiêu dùng hay không; người tiêu dùng có thể chọn sử dụng tiến trình đó hoặc nộp đơn khiếu nại trực tiếp với BHCS.

***Trang 5 trên 19***

|  |  |
| --- | --- |
| Hệ Thống Khiếu Nại và Kháng Cáo của Người Tiêu Dùng | #300-1-1 |

1. Bất kỳ tiến trình khiếu nại nội bộ nào của cơ quan cung cấp có hợp đồng với BHCS cho người tiêu dùng, dù là chính thức hay không chính thức, đều phải tuân thủ tất cả các luật lệ và nguyên tắc hướng dẫn của Tiểu Bang và Liên Bang và chính sách BHCS này về các tiến trình khiếu nại, bao gồm, nhưng không giới hạn ở, thời hạn giải quyết khiếu nại, thông báo cho người tiêu dùng , lưu giữ hồ sơ, và đăng nhập. Nơi cung cấp theo hợp đồng có thể tham khảo Cẩm Nang Khiếu Nại và Kháng Cáo cho Người Tiêu Dùng của BHCS được đăng trong phần Cẩm Nang Bảo Đảm Phẩm Chất có thể truy cập qua Trang Web của Nơi Cung Cấp của BHCS để biết những nguyên tắc hướng dẫn và mẫu thông báo và giải quyết.
2. Nơi cung cấp theo hợp đồng không được đòi hỏi người tiêu dùng sử dụng hoặc sử dụng hết tiến trình khiếu nại nội bộ của họ trước khi sử dụng tiến trình khiếu nại của BHCS.
3. Kháng cáo như được mô tả trong phần Kháng Cáo cho Người Tiêu Dùng (bên dưới), chỉ có thể được nộp và giải quyết bởi BHCS và các nơi cung cấp theo hợp đồng phải hướng dẫn những người tiêu dùng nào muốn nộp đơn kháng cáo lên Đường Dây Hỗ Trợ Người Tiêu Dùng của BHCS.
4. Tất cả các nơi cung cấp và/hoặc cơ quan có hợp đồng với BHCS phải duy trì hồ sơ vụ kiện cho mỗi khiếu nại của người tiêu dùng, dù là chính thức hay không chính thức, để, ở mức tối thiểu, chứa đựng tất cả thông tin và tài liệu thích ứng được liệt kê trong phần Lưu Giữ Hồ Sơ, Phần C bên dưới.
5. Sau khi giải quyết một khiếu nại, nơi cung cấp theo hợp đồng phải gửi một bản sao của tất cả các thông tin và tài liệu thích ứng được liệt kê trong phần Lưu Giữ Hồ Sơ, Phần C dưới đây trong vòng năm (5) ngày kể từ ngày giải quyết khiếu nại.

1. Gửi hồ sơ khiếu nại cùng với tên và thông tin liên lạc của người đại diện cơ quan cho ban Hỗ Trợ Người Tiêu Dùng của Văn Phòng Bảo Đảm Phẩm Chất của BHCS:

Bằng FAX: (510) 639-1346

Bằng Email An Toàn: [qaoffice@acgov.org](mailto:qaoffice@acgov.org)

Bằng bưu điện Hoa Kỳ: 2000 Embarcadero Cove, Suite 400 Oakland, CA 94606

1. Các cơ quan cung cấp theo hợp đồng phải duy trì bảng ghi nhận khiếu nại được cập nhật và chứa đựng tất cả các thông tin thích ứng được liệt kê trong phần Lưu Giữ Hồ Sơ, Phần B dưới đây.

1. Bảng ghi nhận khiếu nại phải nắm bắt mọi khiếu nại của người tiêu dùng cho dù một khiếu nại chính thức có được nộp vào hay không.

1. Ban Quản Lý Phẩm Chất của BHCS sẽ giám sát để các tiến trình khiếu nại của người tiêu dùng của cơ quan cung cấp có hợp đồng đó bao gồm, nhưng không giới hạn ở, chính sách giải quyết khiếu nại cho người tiêu dùng của nơi cung cấp, bảng ghi nhận khiếu nại và/hoặc hồ sơ khiếu nại phải tuân thủ các luật lệ và nguyên tắc hướng dẫn của Liên Bang và Tiểu Bang và chính sách này của BHCS.

**Miễn Trừ Tiến Trình Khiếu Nại**

A. Khiếu nại nhận được qua điện thoại hoặc gặp trực tiếp bởi BHCS hoặc cơ quan có hợp đồng với BHCS, mà được giải quyết theo sự hài lòng của người hưởng

***Trang 6 trên 19***

|  |  |
| --- | --- |
| Hệ Thống Khiếu Nại và Kháng Cáo của Người Tiêu Dùng | #300-1-1 |

quyền lợi trước khi kết thúc ngày làm việc tiếp theo sau khi nhận được sẽ được miễn khỏi yêu cầu gửi thư xác nhận và quyết định.

B. Khiếu nại nhận được qua thư của BHCS hoặc một nơi cung cấp và/hoặc cơ quan có hợp đồng với BHCS, không được miễn yêu cầu gửi thư xác nhận và quyết định bằng văn bản.

C. Nếu BHCS hoặc một cơ quan có hợp đồng với BHCS nhận được khiếu nại liên quan đến Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi, thì than phiền đó không được coi là khiếu nại và không được áp dụng khoản miễn trừ này.

D. Tất cả các khiếu nại được miễn phải được BHCS và các cơ quan cung cấp có hợp đồng với BHCS ghi nhận.

E. Các nơi cung cấp và/hoặc các cơ quan có hợp đồng với BHCS phải nộp Mẫu Khiếu Nại Miễn Trừ của BHCS thay cho hồ sơ khiếu nại. Mẫu Khiếu Nại Miễn Trừ của BHCS phải bao gồm các thông tin sau:

1. Ngày nhận được khiếu nại
2. Tên họ của người tiêu dùng
3. Bản chất của sự khiếu nại
4. Miêu tả ngắn gọn về cách giải quyết khiếu nại
5. Ngày và thời gian giải quyết
6. Tên của người đại diện cơ quan đã nhận và giải quyết khiếu nại
7. Chi tiết liên lạc của người đại diện cơ quan

F. BHCS phải bảo đảm rằng các khiếu nại được miễn trừ được đưa vào Báo Cáo Hàng Năm về Khiếu Nại và Kháng Cáo của Người Hưởng Quyền Lợi (ABGAR) được nộp cho Bộ Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe California (DHCS).

**KHIẾU NẠI CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG** (chỉ áp dụng cho những người hưởng quyền lợi Medi-Cal đang nhận các dịch vụ Medi-Cal)

**Kháng cáo** là một xét lại của BHCS về một Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi. **Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi** được định nghĩa là bất kỳ hành động nào sau đây được thực hiện bởi BHCS hoặc một nơi cung cấp có hợp đồng với BHCS về các dịch vụ sức khỏe hành vi của Medi-Cal:

1. Việc từ chối hoặc cho phép hạn chế của một dịch vụ được yêu cầu, bao gồm các quyết định dựa trên loại hoặc mức dịch vụ, sự cần thiết về y tế, sự phù hợp, bối cảnh, hoặc hiệu quả của quyền lợi được đài thọ;
2. Việc giảm bớt, đình chỉ, hoặc chấm dứt dịch vụ được cho phép trước đó;
3. Việc không chịu, toàn bộ hoặc một phần, trả tiền cho một dịch vụ;
4. Việc không cung cấp các dịch vụ đúng lúc;
5. Việc không hành động trong thời hạn cần thiết để giải quyết đúng tiêu chuẩn các khiếu nại và kháng cáo; hoặc
6. Việc từ khước yêu cầu phản đối trách nhiệm tài chánh của người hưởng quyền lợi.

***Trang 7 trên 19***

|  |  |
| --- | --- |
| Hệ Thống Khiếu Nại và Kháng Cáo của Người Tiêu Dùng | #300-1-1 |

Khi xảy ra bất kỳ hành động nào ở trên, Chương Trình Sức Khỏe Hành Vi (BHP) phải đưa ra một văn bản **Thông Báo về** **Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi** (NOABD), tuy nhiên, người hưởng quyền lợi Medi-Cal không cần phải nhận được văn bản NOABD để yêu cầu kháng cáo. *Xem chính sách “Thông báo về Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi”* *để biết thêm chi tiết.*

**Nộp và Xử Lý một Kháng Cáo với BHCS (kháng cáo cấp 1)**

A. Chỉ những người hưởng quyền lợi Medi-Cal mới có thể nộp đơn Kháng Cáo Tiêu Chuẩn hoặc Cấp Tốc với BHCS về một NOABD cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi của Medi-Cal.

B. Kháng cáo không dành cho những người hưởng quyền lợi không hài lòng với kết quả của một khiếu nại.

C. Tiến trình kháng cáo được miêu tả trong chính sách này chỉ được cung cấp qua BHCS và không được cung cấp qua các nơi cung cấp có hợp đồng với BHCS.

D. Khiếu nại có thể được đệ trình bằng lời nói hoặc bằng văn bản với BHCS bởi người tiêu dùng, nơi cung cấp và/hoặc đại diện được ủy quyền của họ - (có sự đồng ý bằng văn bản của người tiêu dùng). Điều này bao gồm:

1. Khách hàng từ mười hai (12) tuổi trở lên
2. Phụ huynh/người giám hộ của trẻ em và thanh thiếu niên đang nhận dịch vụ
3. Đại diện do người tiêu dùng chỉ định (tức là thành viên gia đình, bạn bè, nơi cung cấp dịch vụ, khách hàng khác, hoặc người bênh vực được huấn luyện - với sự đồng ý bằng văn bản của người tiêu dùng) có thể nộp đơn kháng cáo hoặc hỗ trợ người tiêu dùng trong quá trình này bất cứ lúc nào. a. Nếu một đại diện do người tiêu dùng chỉ định không được tuyển dụng bởi BHCS hoặc nhà thầu của BHCS, thì sự riêng tư của người tiêu dùng phải được bảo vệ; người tiêu dùng phải đồng ý bằng lời nói và/hoặc ký vào mẫu Cho Phép Tiết Lộ Thông Tin Riêng Tư, có sẵn tại tất cả các trang web, để cho phép BHCS thảo luận (các) vấn đề với người đại diện.

E. Khiếu Nại Theo Tiêu Chuẩn với BHCS có thể được nộp bằng lời nói hoặc bằng văn bản bằng cách sử dụng mẫu Yêu Cầu Khiếu Nại hoặc Kháng Cáo của BHCS, có sẵn tại tất cả các trang web của nơi cung cấp.

1. Kháng cáo bằng lời nói (không bao gồm kháng cáo cấp tốc) phải được tiếp nối bằng một kháng cáo bằng văn bản có chữ ký của người tiêu dùng mặc dù trong trường hợp BHCS không nhận được kháng cáo bằng văn bản, có chữ ký, BHCS sẽ không bác bỏ hoặc trì hoãn việc giải quyết kháng cáo.

a. Ngày kháng cáo bằng lời nói xác lập ngày nộp đơn kháng cáo.

1. Nếu người tiêu dùng nhận được một NOABD, đơn kháng cáo phải được nộp trong vòng sáu mươi (60) ngày kể từ ngày được ghi trên NOABD. Nếu người tiêu dùng không nhận được một NOABD, không có thời hạn nộp đơn; kháng cáo có thể được nộp bất cứ lúc nào.
2. Kháng cáo có thể được nộp cho BHCS như sau:

***Trang 8 trên 19***

|  |  |
| --- | --- |
| Hệ Thống Khiếu Nại và Kháng Cáo của Người Tiêu Dùng | #300-1-1 |

Bằng điện thoại: (800) 779-0787 Đường Dây Hỗ Trợ Người Tiêu Dùng

Bằng bưu điện Hoa Kỳ: 2000 Embarcadero Cove, Suite 400

Oakland, CA 94606

Trực Tiếp: Bằng cách ghé vào phòng Hỗ Trợ Người Tiêu Dùng tại Hiệp Hội Sức Khỏe Tâm Thần, 954-60th Street, Suite 10, Oakland, CA 94608

1. Có thể nhận được hỗ trợ nộp đơn kháng cáo bằng cách gọi Đường Dây Hỗ Trợ Người Tiêu Dùng được liệt kê ở trên.
2. Khi đơn kháng cáo được nộp, một văn bản xác nhận đã tiếp nhận sẽ được gửi cho người tiêu dùng và/hoặc người đại diện của họ và phải được đóng dấu bưu điện trong vòng năm (5) ngày kể từ ngày nhận được đơn kháng cáo.
3. Văn Phòng Bảo Đảm Phẩm Chất của BHCS tạo điều kiện để duyệt xét và xử lý tất cả các khiếu nại của người tiêu dùng và sẽ cố vấn và hỗ trợ người tiêu dùng trong việc yêu cầu tiếp tục quyền lợi trong khi kháng cáo xác định bất lợi về quyền lợi. Các nơi cung cấp và đại diện được ủy quyền không thể yêu cầu tiếp tục quyền lợi như được quy định trong 42 CFR §438.420 (b) (5). BHCS phải thông báo cho người tiêu dùng và/hoặc người đại diện của họ bằng văn bản bằng cách sử dụng thư Thông Báo về Quyết Định Kháng Cáo (NAR) thích hợp và phần đính kèm “Quyền Của Quý Vị” trong (NAR) về quyết định đó trong vòng ba mươi (30) ngày theo lịch kể từ ngày nhận được kháng cáo.
4. Thời hạn có thể được kéo dài thêm tối đa mười bốn (14) ngày theo lịch nếu người tiêu dùng hoặc đại diện của người tiêu dùng yêu cầu gia hạn, HOẶC nếu BHCS xác định và có thể chứng minh, với sự hài lòng của DHCS khi có yêu cầu, là cần có thêm thông tin và sự trì hoãn sẽ đem lại lợi ích tốt nhất cho người tiêu dùng.

a. Nếu BHCS kéo dài thời hạn, không phải vì yêu cầu của người tiêu dùng, BHCS phải làm như sau:

1. Thực hiện những nỗ lực hợp lý để thông báo nhanh chóng bằng lời nói cho người tiêu dùng về việc kéo dài thời hạn,
2. Trong vòng hai (2) ngày theo lịch kể từ ngày đưa ra quyết định, BHCS sẽ gửi cho người tiêu dùng thông báo bằng văn bản về việc kéo dài thời hạn và lý do quyết định kéo dài thời hạn và thông báo cho người tiêu dùng về quyền khiếu nại nếu họ không đồng ý với quyết định đó, và
3. Giải quyết kháng cáo một cách nhanh chóng như đòi hỏi về tình trạng sức khỏe của người tiêu dùng và trong mọi trường hợp không thể kéo dài quyết định quá mười bốn (14) ngày theo lịch.

b. Trong trường hợp BHCS không tuân thủ các yêu cầu về thông báo và thời gian cho việc kéo dài thời hạn, người tiêu dùng được xem là đã tận dụng hết tiến trình kháng cáo của BHCS và có thể bắt đầu một Phiên Điều Trần Của Tiểu Bang.

***Trang 9 trên 19***

|  |  |
| --- | --- |
| Hệ Thống Khiếu Nại và Kháng Cáo của Người Tiêu Dùng | #300-1-1 |

F. Kháng Cáo Cấp Tốc: Một kháng cáo cấp tốc sẽ được cấp nếu BHCS xác định, từ yêu cầu của người tiêu dùng hoặc nơi cung cấp hoặc từ thông tin hỗ trợ nộp vào, rằng việc thong thả giải quyết kháng cáo theo tiêu chuẩn có thể gây nguy hiểm nghiêm trọng cho sức khỏe tâm thần hoặc tình trạng rối loạn do sử dụng chất gây mê của người tiêu dùng và/hoặc khả năng của người tiêu dùng để đạt được, duy trì, hoặc lấy lại chức năng tối đa.

8. Yêu cầu kháng cáo Cấp Tốc có thể được trình bày bằng lời nói mà không đòi hỏi một đơn kháng cáo bằng văn bản.

9. BHCS sẽ ghi lại thời gian và ngày nhận được yêu cầu khi một Khiếu Nại Cấp Tốc được yêu cầu.

10. Khiếu Nại Cấp Tốc sẽ được giải quyết và một thư Thông Báo về Quyết Định Kháng Cáo (NAR) và phần đính kèm “Quyền Của Quý Vị” trong (NAR) do BHCS cung cấp cho người tiêu dùng và nơi cung cấp một cách nhanh chóng vì tình trạng sức khỏe của người tiêu dùng đòi hỏi và không quá bảy mươi hai (72) giờ sau khi BHCS nhận được yêu cầu Khiếu Nại Cấp Tốc. Ngoài ra, BHCS cũng phải có những nỗ lực hợp lý để thông báo bằng lời nói nhanh chóng về quyết định cho người tiêu dùng và/hoặc người đại diện.

11. Nếu BHCS từ khước yêu cầu Khiếu Nại Cấp Tốc, BHCS sẽ chuyển kháng cáo đó sang thời hạn dành cho Kháng Cáo Tiêu Chuẩn. Trong trường hợp này, BHCS phải làm như sau:

1. Thực hiện những nỗ lực hợp lý để thông báo bằng lời nói cho người tiêu dùng và/hoặc người đại diện của họ về việc từ khước Khiếu Nại Cấp Tốc và quyết định chuyển kháng cáo đó sang thời hạn dành cho Kháng Cáo Tiêu Chuẩn,
2. Gửi thư thông báo trong vòng hai (2) ngày kể từ ngày đưa ra quyết định chuyển kháng cáo sang thời hạn dành cho Kháng Cáo Tiêu Chuẩn và thông báo cho người tiêu dùng về quyền khiếu nại nếu họ không đồng ý với việc kéo dài thời hạn và
3. Giải quyết kháng cáo một cách nhanh chóng vì tình trạng sức khỏe của người tiêu dùng đòi hỏi và trong phạm vi thời hạn dành cho Kháng Cáo Tiêu Chuẩn.

12. BHCS có thể kéo dài thời hạn đưa ra quyết định cho một Khiếu Nại Cấp Tốc thêm mười bốn (14) ngày theo lịch như được miêu tả trong phần Kháng Cáo Tiêu Chuẩn ở trên.

G. Thông Báo Quyết Định Về Kháng Cáo cho Người Tiêu Dùng: BHCS sẽ sử dụng các mẫu thư chính thức của Thông Báo Quyết Định về Kháng Cáo (NAR) của DHCS để cho người tiêu dùng biết rằng Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi đã bị hủy bỏ hoặc được giữ nguyên và cho người tiêu dùng biết về các quyền của họ. Mỗi thư NAR được gửi cho người tiêu dùng sẽ bao gồm tài liệu đính kèm “Quyền Của Quý Vị Chiếu Theo Medi-California” trong NAR của DHCS.

H. Kháng Cáo Được Chấp Nhận: Nếu kháng cáo được giải quyết hoàn toàn có lợi cho người tiêu dùng, BHCS sẽ cho phép hoặc cung cấp dịch vụ có tranh chấp đó một

***Trang 10 trên 19***

|  |  |
| --- | --- |
| Hệ Thống Khiếu Nại và Kháng Cáo của Người Tiêu Dùng | #300-1-1 |

cách đúng lúc và nhanh chóng vì tình trạng của người tiêu dùng đòi hỏi và không trễ hơn bảy mươi hai (72) giờ kể từ ngày và thời gian họ đảo ngược quyết định.

Các vấn đề liên quan đến những trường hợp cầm giữ và bảo quản không tự nguyện theo các đoạn 5150, 5250 được xử lý bằng các biện pháp pháp lý hiện hành như Quyền Của Bệnh Nhân, thay vì qua tiến trình kháng cáo. Hãy liên lạc với Người Bênh Vực Quyền Của Bệnh Nhân: 1 (800) 734-2504 or (510) 835-2505.

**Nộp Đơn Xin Điều Trần Công Bằng Của Tiểu Bang (kháng cáo cấp 2)**

A. Những người hưởng quyền lợi Medi-Cal có quyền nộp đơn xin **Điều Trần Công Bằng Của Tiểu Bang**, do Tiểu Bang California tiến hành, chỉ khi nào tiến trình kháng cáo Cấp 1 của BHCS được xem là đã được tận dụng hết, bằng cách:

1. Người hưởng quyền lợi nhận được thông báo bằng văn bản của BHP qua Thông Báo Quyết Định Về Kháng Cáo (NAR) rằng quyết định về kháng cáo là giữ nguyên quyết định bất lợi về quyền lợi, hoặc
2. Người hưởng quyền lợi không nhận được NAR trong vòng 30 ngày kể từ ngày nhận được kháng cáo.

B. Yêu cầu Điều Trần Công Bằng Của Tiểu Bang phải được gửi trong vòng một trăm hai mươi (120) ngày kể từ ngày của NAR bằng văn bản của BHP.

C. NAR sẽ được gửi kèm với thông báo về “Quyền Của Quý Vị,” để báo cho người hưởng quyền lợi biết rằng họ có quyền xin Điều Trần Công Bằng Của Tiểu Bang và cách xin Điều Trần Công Bằng Của Tiểu Bang.

D. Điều Trần Công Bằng Của Tiểu Bang có thể được yêu cầu như sau:

1. Bằng điện thoại: (800) 952-5253 TTY/TDD 1-800-952-8349
2. Trên mạng: <http://secure.dss.cahwnet.gov/shd/pubintake/cdss-request.aspx>
3. Viết thư: Department of Social Services/State Hearings Division

P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37

Sacramento, CA 94244-2430

E. Điều Trần Công Bằng Của Tiểu Bang không dành cho những người hưởng quyền lợi không hài lòng với kết quả khiếu nại của họ.

F. Xử Lý Các Phiên Điều Trần Công Bằng Của Tiểu Bang bởi BHCS

1. Tất cả các yêu cầu Điều Trần Công Bằng Của Tiểu Bang được Chương Trình Quản Lý Sử Dụng BHCS (UM) tiếp nhận và xử lý.
2. Điều Trần Tiêu Chuẩn:
3. Tiểu bang phải đạt được quyết định của mình về Phiên Điều Trần Công Bằng Của Tiểu Bang trong vòng chín mươi (90) ngày theo lịch kể từ ngày yêu cầu điều trần.
4. Khi có thông báo của Tiểu Bang về yêu cầu Điều Trần Công Bằng Của Tiểu Bang, một chuyên viên lâm sàng có giấy phép và được chỉ định của UM sẽ tạo điều kiện để xem xét và đưa ra quan điểm của BHP để duy trì hoặc đảo ngược quyết định bất lợi về quyền lợi đó.
5. Chuyên viên lâm sàng có giấy phép và được chỉ định của UM sẽ hoàn thành và đệ trình Tuyên Bố về Quan Điểm cho Tiểu Bang California trước ngày điều trần theo lịch trình.

***Trang 11 trên 19***

|  |  |
| --- | --- |
| Hệ Thống Khiếu Nại và Kháng Cáo của Người Tiêu Dùng | #300-1-1 |

d. Chuyên viên lâm sàng có giấy phép và được chỉ định của UM trình bày quan điểm của BHP trong phiên điều trần của Tiểu Bang cho Thẩm Phán Luật Hành Chánh. Những người khác tham gia phiên điều trần của Tiểu Bang bao gồm người hưởng quyền lợi và, nếu thích hợp, người đại diện được ủy quyền.

3. Phiên Điều Trần Cấp Tốc: Nếu sự thong thả theo thời gian dành cho phiên điều trần tiêu chuẩn có thể gây nguy hiểm nghiêm trọng cho cuộc sống, sức khỏe, hoặc khả năng đạt được, duy trì hoặc lấy lại chức năng tối đa của người tiêu dùng, thì có thể yêu cầu điều trần cấp tốc.

a. Tiểu Bang phải đạt được quyết định của mình về Phiên Điều Trần Công Bằng Của Tiểu Bang trong vòng ba (3) ngày làm việc kể từ ngày yêu cầu điều trần.

b. Một chuyên viên lâm sàng có giấy phép và được chỉ định của UM thực hiện các thủ tục tương tự như đã nêu ở trên cho các phiên điều trần tiêu chuẩn.

c. Đối với các quyết định bị đảo ngược của Tiểu Bang, BHP sẽ cho phép và cung cấp các dịch vụ tranh chấp đúng lúc và nhanh chóng vì tình trạng sức khỏe của người hưởng quyền lợi đòi hỏi, nhưng không quá 72 giờ kể từ ngày nhận được thông báo đảo ngược quyết định bất lợi về quyền lợi của BHP.

**Tiếp Tục Được Trợ Giúp Trong Lúc Chờ Đợi (APP):**

(APP không áp dụng cho các dịch vụ BHP đã được cung cấp hoặc đã chấm dứt).

Người hưởng quyền lợi có thể yêu cầu **Tiếp Tục Được Trợ Giúp Trong Lúc Chờ Đợi** (APP), tức là tiếp tục hưởng các quyền lợi trong khi kháng cáo hoặc Phiên Điều Trần Công Bằng Của Tiểu Bang đang chờ xử lý. Nếu các tiêu chuẩn sau được đáp ứng, các quyền lợi của người hưởng Medi-Cal sẽ tiếp tục trong khi kháng cáo hoặc Phiên Điều Trần Công Bằng Của Tiểu Bang đang chờ xử lý:

1. Người hưởng quyền lợi nộp đơn đúng lúc để tiếp tục hưởng các quyền lợi vào hoặc trước ngày đến sau của hai trường hợp sau đây:

a. Trong vòng mười (10) ngày theo lịch kể từ ngày có thông báo quyết định bất lợi về quyền lợi, hoặc

b. Ngày có hiệu lực được dự định cho đề nghị về quyết định bất lợi về quyền lợi;

1. Kháng cáo liên quan đến việc chấm dứt, đình chỉ, hoặc giảm bớt các dịch vụ được cho phép trước đó;
2. Các dịch vụ được yêu cầu bởi một nơi cung cấp được ủy quyền;
3. Thời gian được đài thọ bởi sự cho phép ban đầu chưa hết hạn.
4. Người hưởng quyền lợi sẽ được thông báo về quyền yêu cầu APP của họ qua “Thông Báo Tiếp Tục Được Trợ Giúp Trong Lúc Chờ Đợicủa BHCS.”
5. Thời gian tiếp tục hưởng quyền lợi kéo dài đến khi có một trong những điều sau đây:
6. Người hưởng quyền lợi rút đơn kháng cáo hoặc yêu cầu Điều Trần Công Bằng Của Tiểu Bang.
7. Người hưởng quyền lợi không yêu cầu Điều Trần Công Bằng Của Tiểu Bang và tiếp tục trợ cấp trong vòng mười (10) ngày kể từ ngày của NAR, giữ nguyên quyết định bất lợi về quyền lợi.

***Trang 12 trên 19***

|  |  |
| --- | --- |
| Hệ Thống Khiếu Nại và Kháng Cáo của Người Tiêu Dùng | #300-1-1 |

3. Văn phòng Điều Trần Công Bằng Của Tiểu Bang đưa ra một quyết định điều trần bất lợi cho người hưởng quyền lợi.

C. Trách nhiệm của người hưởng quyền lợi đối với các dịch vụ được cung cấp trong khi kháng cáo hoặc Điều Trần Công Bằng Của Tiểu Bang đang chờ xử lý:

1. Nếu quyết định cuối cùng của kháng cáo hoặc Điều Trần Công Bằng Của Tiểu Bang là bất lợi cho người hưởng quyền lợi, nghĩa là nó, giữ nguyên quyết định bất lợi về quyền lợi của BHP, BHP có thể thu hồi chi phí dịch vụ đã được cung cấp cho người hưởng quyền lợi trong khi kháng cáo và Phiên Điều Trần Công Bằng Của Tiểu Bang đang chờ xử lý.

**Yêu Cầu Về Thông Tin của Người Tiêu Dùng**A. Đăng Tải và Thông Báo

1. Nơi cung cấp sẽ dán bích chương về Hệ Thống Khiếu Nại và Kháng Cáo của BHCS bằng tất cả các ngôn ngữ thông dụng ở vị trí dễ nhìn thấy cho người tiêu dùng (thí dụ: phòng chờ).

2. Các mẫu đơn được sử dụng để khiếu nại (Tiến Trình Khiếu Nại và Kháng Cáo & Đơn Yêu Cầu) với BHCS và phong bì hồi đáp có ghi sẵn tên họ và địa chỉ của người gửi sẽ được cung cấp tại tất cả các địa điểm của nơi cung cấp để người tiêu dùng lấy mà không cần phải yêu cầu bằng lời nói hoặc bằng văn bản với bất kỳ ai. Tài liệu này sẽ có sẵn tại các nơi cung cấp bằng tất cả các ngôn ngữ thông dụng.

3. Người tiêu dùng sẽ nhận được thông tin bằng văn bản và lời nói từ (các) nơi cung cấp dịch vụ của họ về tiến trình khiếu nại và kháng cáo của BHCS. Thông báo cho người tiêu dùng có nghĩa là giải thích tiến trình cho họ bằng ngôn ngữ chính của họ và nhắc nhở họ về tiến trình này khi họ bày tỏ ý muốn nộp đơn khiếu nại hoặc kháng cáo với BHCS.

4. Các nơi cung cấp sẽ thông báo cho người tiêu dùng về Hệ Thống Khiếu Nại và Kháng Cáo của BHCS:

1. trong lần đầu tiên đến phòng mạch và khi được nhận vào một chương trình hoặc một cơ quan cung cấp mới,
2. hàng năm trong lúc được tái cấp phép điều trị, và
3. khi các dịch vụ được sửa đổi, bị từ khước, hoặc chấm dứt.

5. Các tài liệu sau đây liên quan đến chính sách này được cung cấp trên Trang Web của Nơi Cung Cấp của BHCS trong Cẩm Nang Hướng Dẫn QA, Phần 10: Tài Liệu Thông Báo về Quyền của Người Hưởng Quyền Lợi:

1. Bích Chương Thông Tin và Đơn Xin Tiến Trình Khiếu Nại và Kháng Cáo của BHCS *(Được cung cấp trong các ngôn ngữ thông dụng của Quận và phông chữ cực lớn để giúp cho những người có vấn đề về thị giác)*
2. Bích Chương về Hệ Thống Khiếu Nại và Kháng Cáo của BHCS *(Được cung cấp trong các ngôn ngữ thông dụng của Quận)*

***Trang 13 trên 19***

|  |  |
| --- | --- |
| Hệ Thống Khiếu Nại và Kháng Cáo của Người Tiêu Dùng | #300-1-1 |

1. “Tài Liệu Thông Báo – Quyền và Trách Nhiệm của Quý Vị” của BHCS *(Được cung cấp trong các ngôn ngữ thông dụng của Quận)*
2. Chính sách và thủ tục của BHCS: *Hệ Thống Khiếu Nại và Kháng Cáo cho Người Tiêu Dùng* (Sẽ được cung cấp tại tất cả các chương trình điều trị trực tiếp để khách hàng xem xét khi có yêu cầu)
3. Các nơi cung cấp có hợp đồng với BHCS sẽ thông báo cho người tiêu dùng về tiến trình khiếu nại nội bộ của cơ quan có hợp đồng, nếu thích ứng, với cùng tần suất họ thông báo cho người tiêu dùng về Hệ Thống Khiếu Nại và Kháng Cáo cho Người Tiêu Dùng của BHCS.
4. Việc sử dụng tiến trình khiếu nại và khiếu nại của BHCS không thay thế bất kỳ đường lối hiện hữu nào để duyệt xét hoặc chỉnh sửa theo quy định của pháp luật. Người tiêu dùng có tất cả các quyền được đảm bảo theo pháp luật.

B. Lập Tài Liệu

1. Các nơi cung cấp phải ghi lại rằng người tiêu dùng đã được thông báo về tiến trình khiếu nại và kháng cáo tại lần thẩm định trực tiếp ban đầu và khi gia nhập vào bất kỳ chương trình hoặc cơ quan cung cấp mới nào.
2. Tài liệu sẽ được chỉ định bằng ô kiểm tra trên *Tài Liệu Thông Báo—Xác Nhận Đã Nhận Được Quyền và Trách Nhiệm của Quý Vị* của BHCS sẽ được đặt trong biểu đồ của người tiêu dùng.
3. Các nơi cung cấp cũng sẽ xem xét thủ tục khiếu nại và kháng cáo hàng năm với người tiêu dùng như là một phần của việc xem xét tất cả thông tin trong *Tài Liệu Thông Báo – Quyền và Trách Nhiệm của Quý Vị* của BHCS và ghi lại điều này trên *Xác Nhận Đã Nhận Được* sẽ được đặt trong biểu đồ của người tiêu dùng.

C. Hỗ Trợ Ngôn Ngữ, Thông Báo Không Kỳ Thị và Khẩu Hiệu

1. BHCS và các nhà thầu của họ phải tuân thủ các luật lệ của Liên bang đòi hỏi Các Chương Trình Sức Khỏe Hành Vi (BHP) phải đăng tải và bao gồm các thông báo không kỳ thị và các khẩu hiệu hỗ trợ ngôn ngữ trong các thông tin quan trọng với người hưởng quyền lợi. BHCS sẽ đăng tải các mẫu thông báo không kỳ thị và các khẩu hiệu hỗ trợ ngôn ngữ trên Trang Web của Nơi Cung Cấp. Các thông tin quan trọng bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

1. Thông Báo về Các Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi (NOABD)
2. Thư xác nhận khiếu nại
3. Thư xác nhận kháng cáo
4. Thư Thông Báo Quyết Định về Khiếu Nại (NGR)
5. Thư Thông Báo Quyết Định về Kháng Cáo (NAR)

**Lưu Giữ Hồ Sơ**

***Trang 14 trên 19***

|  |  |
| --- | --- |
| Hệ Thống Khiếu Nại và Kháng Cáo của Người Tiêu Dùng | #300-1-1 |

A. BHCS và các cơ quan cung cấp có hợp đồng với BHCS sẽ giữ lại một bản sao của tất cả các khiếu nại trong các hồ sơ hành chánh được khóa lại, hoặc được lưu trữ trong một hồ sơ điện tử an toàn, trong bảy năm kể từ ngày khiếu nại ban đầu được tiếp nhận trừ khi có điều kiện cụ thể của chương trình đòi hỏi thời gian lưu giữ lâu hơn.

B. Theo đòi hỏi của Bộ Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe (DHCS), BHCS sẽ duy trì một bảng ghi nhận tất cả các khiếu nại/kháng cáo của Medi-Cal và các khiếu nại liên quan đến MHSA. Bất kỳ khiếu nại nào không thuộc về Medi-Cal hoặc không thuộc về MHSA cũng sẽ được ghi lại trong bảng ghi nhận của BHCS cho mục đích theo dõi và để sử dụng trong báo cáo về mẫu mực vào mỗi quý cho Ủy Ban Cải Thiện Phẩm Chất của BHCS. Các cơ quan cung cấp có hợp đồng với BHCS cũng sẽ duy trì một bảng ghi nhận các khiếu nại của người tiêu dùng. Bảng ghi nhận phải chứa đựng tốt thiểu các thông tin sau, nếu thích hợp, trên mỗi khiếu nại hoặc kháng cáo:

1. Tên của đại diện của người khiếu nại và người đại diện cho người khiếu nại, nếu có
2. Ngày nhận
3. Lý Lịch Medi-Cal/Số An Sinh Xã Hội cho Những Người Hưởng Quyền Lợi Medi-Cal
4. Một miêu tả tổng quát về lý do kháng cáo hoặc khiếu nại
5. Tên của cơ quan/chương trình hoặc tên của cá nhân cung cấp dịch vụ
6. Ngày nhận
7. Ngày của mỗi lần duyệt xét và/hoặc phiên họp duyệt xét
8. Ngày mà thư xác nhận được gửi ra
9. Quyết Định về kháng cáo và/hoặc khiếu nại
10. Ngày mà thư quyết định/thông báo cho người hưởng quyền lợi được gửi ra
11. Ngày quyết định
12. Ngày mà thư kéo dài thời hạn được gửi ra
13. Ngày mà Thông Báo Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi được gửi ra
14. Ngày mà thư quyết định/thông báo cho nơi cung cấp được gửi ra
15. Các vấn đề được xác định về việc chương trình có được tài trợ bởi MHSA/MHSA hay không

C. Mỗi khiếu nại hoặc kháng cáo sẽ có một hồ sơ khiếu nại/khiếu nại riêng bao gồm các bản sao của các tài liệu sau đây nếu thích hợp. Hồ sơ này phải được giữ riêng biệt khỏi hồ sơ điều trị của người tiêu dùng.

1. Tên họ của người hưởng quyền lợi
2. INSYST #
3. Tên của nhân viên đã giải quyết khiếu nại/kháng cáo và giấy tờ chứng nhận khả năng
4. Giấy tờ yêu cầu điều tra về Khiếu Nại hoặc Kháng Cáo từ Người Hưởng Quyền Lợi hoặc Người Đại Diện
5. Cho Phép Tiết Lộ Thông Tin từ người hưởng quyền lợi nếu cần để giải quyết khiếu nại/kháng cáo
6. Thư Xác Nhận
7. Thư Thông Báo Cho Nơi Cung Cấp (Khiếu Nại/Kháng Cáo)
8. Ghi Chú về Cuộc Điều Tra **[end of part 2]**

***Trang 15 trên 19***

|  |  |
| --- | --- |
| Hệ Thống Khiếu Nại và Kháng Cáo của Người Tiêu Dùng | #300-1-1 |

1. Thông Báo Quyết Định về Khiếu Nại hoặc Kháng Cáo cho người hưởng quyền lợi với những phần đính kèm về Truy Cập Ngôn Ngữ và Thông Báo Không Kỳ Thị Người Hưởng Quyền Lợi
2. Thông Báo Quyết Định về Khiếu Nại hoặc Kháng Cáo đối với Nơi Cung Cấp
3. Tài Liệu Hỗ Trợ và thư từ bổ sung (email/hồ sơ)
4. Thư Gia Tăng Thời Hạn

**Cải Thiện Phẩm Chất và Báo Cáo**

1. Ban Quản Lý Phẩm Chất của BHCS sẽ theo dõi tính cách đúng thời hạn của những đáp ứng đối với khiếu nại và kháng cáo của người tiêu dùng, số lượng vụ việc được đệ trình, các loại vấn đề, số lượng khiếu nại và kháng cáo chưa được giải quyết và lý do, và số lượng khiếu nại và kháng cáo đã được giải quyết.
2. Trên căn bản hàng năm, Văn Phòng Bảo Đảm Phẩm Chất của BHCS sẽ soạn thảo và gửi Báo Cáo về Khiếu Nại và Kháng Cáo Người Hưởng Quyền Lợi Hàng Năm (ABGAR) cho những khiếu nại và kháng cáo liên quan đến người hưởng quyền lợi Medi-Cal và các dịch vụ sức khỏe tâm thần cho Bộ Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe California.
3. Trên căn bản hàng quý, Văn Phòng Bảo Đảm Phẩm Chất của BHCS sẽ soạn thảo và gửi báo cáo về những khiếu nại và kháng cáo liên quan đến người hưởng quyền lợi Medi-Cal và các dịch vụ do Hệ Thống Phân Phối Có Tổ Chức Medi-Cal Dược Phẩm (DMC-ODS) của BHCS cung cấp cho Bộ Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe California. Báo cáo này sẽ tuân theo các đòi hỏi về báo cáo của DHCS.
4. Ít nhất mỗi quý, Văn Phòng Bảo Đảm Phẩm Chất của BHCS sẽ trình bày một báo cáo tổng hợp về mô hình khiếu nại và kháng cáo lên Ủy Ban Cải Thiện Phẩm Chất của BHCS (QIC) được giao trách nhiệm đưa ra các đề nghị về chính sách và phát triển các hoạt động cải thiện phẩm chất để bảo đảm rằng người tiêu dùng của BHCS được chăm sóc thích hợp.
5. Việc duyệt xét sẽ bao gồm, nhưng không giới hạn ở, các vấn đề liên quan đến việc tiếp cận chăm sóc, phẩm chất của dịch vụ chăm sóc, và từ chối dịch vụ.
6. Các vấn đề được xác định là kết quả của tiến trình khiếu nại và kháng cáo sẽ được QIC thảo luận và, nếu cần, được sự lưu ý của Nhóm Điều Hành BHCS hoặc một cơ quan thích hợp khác để cứu xét thêm.

**LIÊN LẠC**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Văn Phòng BHCS** | **Hiện Thời kể từ** | **Email** |
| Văn Phòng Bảo Đảm Phẩm Chất | Tháng Năm 2018 | [qaoffice@acgov.org](mailto:qaoffice@acgov.org) |

**PHÂN PHÁT**

Chính sách này sẽ được phân phát cho những người sau đây:   
 Nhân Viên BHCS

***Trang 16 trên 19***

|  |  |
| --- | --- |
| Hệ Thống Khiếu Nại và Kháng Cáo của Người Tiêu Dùng | #300-1-1 |

* BHCS Quận và Các Nơi Cung Cấp Có Hợp Đồng
* Công Chúng

**LỊCH SỬ PHÁT HÀNH VÀ SỬA ĐỔI**

**Tác Giả Ban Đầu**: Kyree Klimist, MFT, Quản Trị Viên Bảo Đảm Phẩm Chất

**Ngày Phê Chuẩn Ban Đầu:** 10-3-2010 bởi Marye Thomas, M.D., Giám Đốc Sức Khỏe Hành Vi

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tác Giả Sửa Đổi** | **Lý Do Sửa Đổi** | **Ngày Phê Chuẩn bởi  (Tên Họ)** |
| Donna Fone, LMFT, LPCC, Quản Trị Viên Bảo Đảm Phẩm Chất và  Kimberly Coady, LCSW, QA Chuyên Viên Lâm Sàng Hỗ Trợ Người Tiêu Dùng | Để cập nhật chính sách | 12/5/2016 bởi Karyn Tribble, PsyD, LCSW, Giám Đốc BHCS Lâm Thời |
| Donna Fone, LMFT, LPCC, Quản Trị Viên Bảo Đảm Phẩm Chất và  David Woodland, LPCC, QA Chuyên Viên Lâm Sàng Hỗ Trợ Người Tiêu Dùng | Để cập nhật chính sách theo Thông Báo Thông Tin của DHCS 18-010 | 5/21/2018 bởi Carol Burton, Giám Đốc BHCS Lâm Thời |

**CÁC ĐỊNH NGHĨA**

|  |  |
| --- | --- |
| **Thuật Ngữ** | **Định Nghĩa** |
|  |  |
| **Quyết Định Bất Lợi Về Quyền Lợi** | Quyết Định Bất Lợi Về Quyền Lợi được định nghĩa là bất cứ hành động nào sau đây được thực hiện bởi BHCS hoặc một nơi cung cấp có hợp đồng với BHCS liên quan đến các dịch vụ Medi-Cal: |
|  | 1. Việc từ chối hoặc ủy quyền hạn chế của một dịch vụ được yêu cầu, bao gồm các quyết định dựa trên loại hoặc mức dịch vụ, sự cần thiết về y tế, tính cách thích hợp, bối cảnh, hoặc hiệu quả của một quyền lợi được đài thọ; |
|  | 1. Việc giảm bớt, đình chỉ, hoặc chấm dứt một dịch vụ đã được cho phép trước đó; |
|  | 1. Việc từ chối, toàn bộ hoặc một phần, số tiền trả cho một dịch vụ; |
|  | 1. Việc không cung cấp dịch vụ đúng thời hạn; |
|  | 1. Việc không hành động trong thời hạn cần thiết để giải quyết khiếu nại hoặc kháng cáo theo tiêu chuẩn; hoặc |
|  | 1. Việc từ chối yêu cầu của người hưởng quyền lợi để phản đối trách nhiệm tài chánh. |
|  |  |

***Trang 17 trên 19***

|  |  |
| --- | --- |
| Hệ Thống Khiếu Nại và Kháng Cáo của Người Tiêu Dùng | #300-1-1 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Tiếp Tục Được Trợ Giúp Trong Lúc Chờ Đợi** | “Tiếp Tục Được Trợ Giúp Trong Lúc Chờ Đợi” có liên quan đến Phiên Điều Trần của Tiểu Bang cho các dịch vụ Medi-Cal và liên quan đến việc tiếp tục các dịch vụ của người hưởng quyền lợi trong khi chờ đợi quyết định của Phiên Điều Trần của Tiểu Bang. |
| **Kháng Cáo** | Kháng cáo là duyệt xét lại một Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi và chỉ áp dụng cho các dịch vụ Medi-Cal. |
| **Sức Khỏe Hành Vi** | Thuật ngữ “Sức Khỏe Hành Vi” bao gồm cả sức khỏe tâm thần lẫn chứng rối loạn do sử dụng chất gây nghiện (dịch vụ, điều trị, chương trình, v.v ...) |
| **Người Tiêu Dùng** | Bất cứ ai hiện đang nhận sự chăm sóc hoặc các dịch vụ của BHCS, hoặc đã nhận sự chăm sóc hoặc các dịch vụ của BHCS trong 12 tháng qua. Thuật ngữ ‘người tiêu dùng’ cũng đồng nghĩa với ‘người hưởng quyền lợi,’ ‘bệnh nhân,’ hay ‘khách hàng.’ |
| **Khiếu Nại** | Một biểu hiện của sự không hài lòng về bất kỳ vấn đề nào khác ngoài Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi được miêu tả trong tiến trình Khiếu Nại của Medi-Cal. Khiếu nại có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở, phẩm chất chăm sóc trong dịch vụ được cung cấp, các khía cạnh của mối liên hệ giữa cá nhân như sự thô lỗ của nơi cung cấp hoặc nhân viên, không tôn trọng các quyền của người hưởng quyền lợi bất kể đã có yêu cầu về biện pháp giải quyết, và quyền của người hưởng quyền lợi phản đối việc gia hạn thời gian do Chương Trình Sức Khỏe Hành Vi đề nghị để đưa ra quyết định ủy quyền.  Không có sự phân biệt giữa một khiếu nại không chính thức và khiếu nại chính thức. Một sự than phiền cũng giống như một khiếu nại chính thức. Than phiền sẽ được coi là khiếu nại trừ khi nó đáp ứng định nghĩa về một “quyết định bất lợi về quyền lợi.” |
| **Medi-Cal** | Tên của chương trình Medicaid của California cung cấp bảo hiểm y tế cho những người có lợi tức thấp, người già cả hoặc người bị khuyết tật và những người có mức tài sản đáp ứng được các yêu cầu nhất định về tính cách hội đủ điều kiện. |
| **Nơi Cung Cấp** | Cơ quan hoặc chương trình cung cấp dịch vụ cho người hưởng quyền lợi. |

***Trang 18 trên 19***

|  |  |
| --- | --- |
| Hệ Thống Khiếu Nại và Kháng Cáo của Người Tiêu Dùng | #300-1-1 |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **Phiên Điều Giải của Tiểu Bang**  (chỉ áp dụng cho các dịch vụ Medi-Cal) | Những người hưởng quyền lợi Medi-Cal có quyền xin Phiên Điều Trần của Tiểu Bang, được xét xử bởi một thẩm phán, được thực hiện bởi Tiểu bang California, nếu họ đã tận dụng hết tiến trình kháng cáo của BHCS trước khi yêu cầu một Phiên Điều Trần của Tiểu Bang và đã nhận được thông báo rằng BHCS đang từ chối kháng cáo của họ một phần hoặc toàn bộ. BHCS phải tuân theo mọi quyết định đạt được qua Phiên Điều Trần của Tiểu Bang. |
|  |  |
| **Ngôn ngữ thông dụng** | Một ngôn ngữ đã được xác định là ngôn ngữ chính, như được nêu rõ trên Hệ Thống Dữ Liệu Về Tính Cách Hợp Lệ cho Medi-Cal (MEDS), của 3,000 người hưởng quyền lợi hoặc năm (5) phần trăm số người hưởng quyền lợi, tùy theo mức nào thấp hơn, trong một khu vực địa lý được xác định. |

Tài Liệu Đính Kèm:

* Cẩm Nang Hướng Dẫn Thủ Tục của Hệ Thống Khiếu Nại và Kháng Cáo

***Trang 19 trên 19***