

QUY TRÌNH PHIẾU NẠI VÀ KHÁNG CÁO



Nếu quý vị có mối quan ngại, vấn đề hoặc không hài lòng với các dịch vụ sức khỏe hành vi của mình, Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe Hành Vi (Behavioral Health Plan, BHP) muốn đảm bảo rằng mối quan ngại của quý vị được giải quyết một cách đơn giản và nhanh chóng. Quý vị hoặc người đại diện của quý vị có thể nộp đơn Khiếu Nại hoặc Kháng Cáo tới văn phòng Hỗ Trợ Người Tiêu Dùng theo số 1(800) 779-0787.

Quý vị cũng có thể hỏi nhà cung cấp xem họ có quy trình giải quyết khiếu nại hay không.

Vui lòng sử dụng Biểu Mẫu Yêu Cầu Khiếu Nại và Kháng Cáo để nộp đơn Khiếu Nại hoặc yêu cầu Kháng Cáo. Xin lưu ý rằng quý vị chỉ có thể nộp đơn kháng cáo cho văn phòng Hỗ Trợ Người Tiêu Dùng chứ *không* phải cho nhà cung cấp của quý vị. **Quý vị sẽ không bị phân biệt đối xử hoặc phải chịu bất kỳ hình phạt nào khác khi nộp đơn Khiếu Nại hoặc Kháng Cáo.**

Khiếu Nại được định nghĩa là việc bày tỏ thái độ không hài lòng về bất kỳ vấn đề nào liên quan đến dịch vụ sức khỏe hành vi của quý vị mà không phải là một trong

những vấn đề được giải quyết theo quy trình Kháng Cáo và Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang được mô tả dưới đây. Ví dụ về khiếu nại có thể như sau: chất lượng dịch vụ chăm sóc được cung cấp, các khía cạnh của mối quan hệ giữa các cá nhân – chẳng hạn như thái độ thô lỗ của nhân viên, v.v.

Các bước để nộp đơn Khiếu Nại:

- Nộp đơn Khiếu Nại bằng lời nói hoặc văn bản. Khiếu nại bằng lời nói không nhất thiết phải được viết thành văn bản. Quý vị có thể ủy quyền cho người khác hành động thay mặt cho quý vị.
- Quý vị có thể nộp đơn Khiếu Nại bất kỳ lúc nào.
- Quý vị sẽ nhận được văn bản xác nhận bằng về việc đã nhận đơn Khiếu Nại của quý vị, được đóng dấu bưu điện trong vòng 5 ngày kể từ ngày nhận đơn Khiếu Nại.
- BHP có 30 ngày theo lịch kể từ ngày nhận được đơn Khiếu Nại của quý vị để xem xét và thông báo cho quý vị hoặc người đại diện của quý vị bằng văn bản về quyết định. Nếu khiếu nại của quý vị không được giải quyết trong vòng 30 ngày theo lịch, quý vị sẽ được thông báo kịp thời bằng lời nói và/hoặc bằng văn bản về các quyền của mình và thông tin cụ thể về khiếu nại của quý vị.

Nơi Nộp Đơn Khiếu Nại cho Sở Sức Khỏe Hành Vi Quận Alameda (Alameda County Behavioral Health Department, ACBHD):

Qua điện thoại: 1-800-779-0787 Văn Phòng Hỗ Trợ Người Tiêu Dùng

Để được trợ giúp cho người có vấn đề thính lực hoặc khả năng nói, hãy gọi 711, Dịch Vụ Tiếp Âm California

Qua Bưu Điện Hoa Kỳ: 2000 Embarcadero Cove,
Suite 400, Oakland, CA 94606

Trực Tiếp: Đến văn phòng Hỗ Trợ Người Tiêu Dùng tại Hiệp Hội Sức Khỏe Tâm Thần, 2855 Telegraph Ave, Suite 501, Berkeley, CA 94705

Tới nhà cung cấp: Nhà cung cấp có thể giải quyết khiếu nại của quý vị trong nội bộ hoặc chuyển quý vị lên cấp từ ACBHD ở trên. Quý vị có thể nhận được các biểu mẫu và hỗ trợ từ nhà cung cấp.

Kháng Cáo là việc BHP xem xét lại Quyết Định Bất Lợi (Adverse Benefit Determination, ABD). **Quyết Định Bất Lợi** được định nghĩa là bất kỳ hành động nào sau đây do BHP hoặc nhà cung cấp ký hợp đồng với BHP thực hiện liên quan đến các dịch vụ chăm sóc sức

khỏe hành vi Medi-Cal: 1) Từ chối hoặc hạn chế cho phép một dịch vụ được yêu cầu, bao gồm các quyết định dựa vào loại hoặc mức độ dịch vụ, tính cần thiết về mặt y tế, tính phù hợp, môi trường cung cấp hoặc hiệu quả của một quyền lợi được đòi hỏi; 2) Giảm, tạm ngừng hoặc chấm dứt một dịch vụ đã được cho phép trước đó; 3) Từ chối thanh toán toàn bộ hoặc một phần cho dịch vụ; 4) Không cung cấp dịch vụ kịp thời; 5) Không hành động trong khung thời gian bắt buộc để giải quyết các khiếu nại và kháng cáo theo quy trình tiêu chuẩn; hoặc 6) Từ chối yêu cầu của người thụ hưởng về việc tranh chấp trách nhiệm tài chính. Quyết định của BHP về các dịch vụ sức khỏe hành vi của quý vị có thể được trình bày trong thư **Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi (NOABD)** được gửi hoặc trao trực tiếp cho quý vị. **Các bước để nộp đơn Kháng Cáo:**

- Chỉ người thụ hưởng Medi-Cal mới có thể nộp đơn Kháng Cáo Tiêu Chuẩn hoặc Cấp Tốc tới BHP liên quan đến NOABD cho dịch vụ sức khỏe hành vi Medi-Cal.
- Hãy nộp Kháng Cáo trực tiếp, qua điện thoại hoặc bằng văn bản trong vòng 60 ngày kể từ ngày trên NOABD. Nếu quý vị nộp Kháng Cáo bằng lời nói, quý vị phải nộp thêm văn bản Kháng Cáo có chữ

ký. Nếu quý vị không nhận được NOABD, sẽ không có hạn chót để nộp; do đó, quý vị có thể nộp bất cứ lúc nào. Quý vị có thể ủy quyền cho người khác hành động thay mặt cho quý vị.

- Nếu yêu cầu, quyền lợi của quý vị sẽ tiếp tục được duy trì trong thời gian chờ xử lý Kháng Cáo nếu quý vị nộp đơn Kháng Cáo trong vòng 10 ngày theo lịch kể từ ngày NOABD được gửi qua đường bưu điện hoặc trao trực tiếp cho quý vị.
- Quý vị sẽ nhận được văn bản xác nhận bằng về việc đã nhận đơn Kháng Cáo của quý vị, được đóng dấu bưu điện trong vòng 5 ngày theo lịch kể từ ngày nhận đơn Kháng Cáo.
- BHP có 30 ngày kể từ ngày nhận được đơn Kháng Cáo của quý vị để xem xét và thông báo cho quý vị hoặc người đại diện của quý vị bằng văn bản về quyết định. Trong thời gian này, quý vị có thể cung cấp tài liệu hỗ trợ bằng lời nói hoặc văn bản bao gồm việc trình bày bằng chứng và lời khai cũng như đưa ra các lập luận pháp lý và thực tế.
- Người thụ hưởng không hài lòng với kết quả giải quyết khiếu nại sẽ không được phép kháng cáo.

Quý vị có thể yêu cầu **Kháng Cáo Cấp Tốc** nếu quý vị cho rằng việc chờ 30 ngày có thể gây nguy hiểm nghiêm trọng đến sức khỏe tâm thần hoặc tình trạng rối loạn sử dụng chất kích thích của quý vị và/hoặc khả năng đạt được, duy trì hoặc phục hồi chức năng tối đa của quý vị. Nếu BHP đồng ý rằng kháng cáo của quý vị đáp ứng các yêu cầu để trở thành Kháng Cáo Cấp Tốc, BHP sẽ giải quyết trong vòng 72 giờ sau khi nhận được Kháng Cáo Cấp Tốc. **Các bước để nộp đơn Kháng Cáo Cấp Tốc:**

- Hãy nộp Kháng Cáo Cấp Tốc trực tiếp, qua điện thoại hoặc bằng văn bản trong vòng 60 ngày kể từ ngày trên Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi (NOABD). Yêu cầu Kháng Cáo Cấp Tốc bằng lời nói và trực tiếp không cần phải được lập thành văn bản. Quý vị có thể ủy quyền cho người khác hành động thay mặt cho quý vị.
- Nếu yêu cầu, quyền lợi của quý vị sẽ tiếp tục được duy trì trong thời gian chờ xử lý Kháng Cáo Cấp Tốc NẾU quý vị nộp đơn Kháng Cáo trong vòng 10 ngày theo lịch kể từ ngày NOABD được gửi qua đường bưu điện hoặc trao trực tiếp cho quý vị.

- BHP có 72 giờ sau khi nhận được Kháng Cáo Cấp Tốc của quý vị để xem xét và thông báo cho quý vị hoặc người đại diện của quý vị bằng Thông Báo về Kết Quả Kháng Cáo (Notice of Appeal Resolution, NAR) bằng văn bản và cũng có thể thông báo cho quý vị bằng lời nói. Trong thời gian này, quý vị có thể cung cấp tài liệu hỗ trợ bằng lời nói hoặc văn bản bao gồm việc trình bày bằng chứng và lời khai cũng như đưa ra các lập luận pháp lý và thực tế.
- Nếu BHP quyết định rằng kháng cáo của quý vị không đủ điều kiện để trở thành Kháng Cáo Cấp Tốc, họ sẽ thông báo ngay cho quý vị bằng lời nói và bằng văn bản trong vòng 2 ngày theo lịch. Khi đó, kháng cáo của quý vị sẽ tuân theo quy trình Kháng Cáo Tiêu Chuẩn.

Nơi Nộp Kháng Cáo Lên ACBHD:

Qua Điện Thoại: 1-800-779-0787 Văn Phòng Hỗ

Trợ Người Tiêu Dùng

Để được trợ giúp cho người có vấn đề thính lực hoặc khả năng nói, hãy gọi 711, Dịch Vụ Tiếp Âm California

Qua Bưu Điện Hoa Kỳ: 2000 Embarcadero Cove,
Suite 400, Oakland, CA 94606

Trực Tiếp: Đến văn phòng Hỗ Trợ Người Tiêu Dùng
tại Hiệp Hội Sức Khỏe Tâm Thần, 2855
Telegraph Ave, Suite 504, Berkeley,
CA 94705

Quý vị có quyền tham gia **Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang**, quá trình đánh giá độc lập do Sở Dịch Vụ Xã Hội California tiến hành nếu quý vị đã hoàn thành quy trình Kháng Cáo của BHP và quý vị không hài lòng với cách giải quyết vấn đề. Yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang được đính kèm với mỗi Thông Báo về Kết Quả Kháng Cáo (NAR); quý vị phải gửi yêu cầu trong vòng 120 ngày kể từ ngày đóng dấu bưu điện hoặc kể từ ngày BHP trực tiếp trao NAR cho quý vị. Quý vị có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang bất kể quý vị có nhận được Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi (Notice of Adverse Benefit Determination, NOABD) hay không. Để duy trì các dịch vụ tương tự trong khi chờ phiên điều trần, quý vị phải yêu cầu phiên điều trần trong vòng mười (10) ngày kể từ ngày NAR được gửi hoặc được trao trực tiếp cho quý vị hoặc trước ngày thay đổi dịch vụ có hiệu lực, tùy theo thời gian nào muộn hơn. Tiểu Bang phải đưa ra quyết định trong vòng 90 ngày kể từ ngày yêu cầu Phiên Điều Trần Tiêu Chuẩn và Phiên Điều Trần Cấp Tốc trong vòng 3 ngày kể từ ngày yêu cầu. BHP sẽ ủy

quyền hoặc cung cấp các dịch vụ có tranh chấp kịp thời trong vòng 72 giờ kể từ ngày nhận được thông báo đảo ngược ABD của BHP. Quý vị có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang bằng cách gọi đến số 1(800) 952-5253 hoặc đối với TTY: trực tuyến tại <https://secure.dss.cahwnet.gov/shd/pubintake/cdss-request.aspx> hoặc viết thư gửi tới: California Department of Social Services/State Hearings Division, P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37, Sacramento, CA 94244-2430.

Để biết thêm thông tin chi tiết về quy trình Khiếu Nại hoặc Kháng Cáo, vui lòng yêu cầu nhà cung cấp của quý vị cung cấp bản sao *Hướng Dẫn về Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần Medi-Cal HOẶC Hướng Dẫn về Dịch Vụ Medi-Cal liên quan đến Ma Túy*. Để thắc mắc hoặc để được trợ giúp điền biểu mẫu, quý vị có thể hỏi nhà cung cấp hoặc gọi:

Văn Phòng Hỗ Trợ Người Tiêu Dùng: 1(800) 779-0787