

Nộp Đơn Yêu Cầu Phiên Điều Giải Tiểu Bang (State Fair Hearing) Quý vị có quyền yêu cầu một Phiên Điều Giải Tiểu Bang bằng cách gọi số (800) 952-5253. Các dịch vụ hiện tại của quý vị sẽ tiếp tục, không gián đoạn, cho đến khi có quyết định của phiên điều giải. Khách hàng chỉ được quyền yêu cầu phiên điều giải cấp Tiểu Bang sau khi đã nhận được thông cáo (thư) cho biết rằng chúng tôi duy trì quyết định cắt giảm quyền lợi, hoặc khách hàng đã xử dụng hết các phương cách kháng cáo. Trong trường hợp chúng tôi không thi hành đúng theo thông cáo và thời hạn như đã nêu trên thì quý vị được xem như đã làm hết các thủ tục kháng cáo của chúng tôi, và quý vị có quyền yêu cầu phiên điều giải Tiểu Bang. Quý vị phải yêu cầu phiên điều giải Tiểu Bang không trễ quá 120 ngày, kể từ ngày nhận được thông cáo quyết định cắt giảm dịch vụ.

Người thụ hưởng Medi-Cal có quyền gửi đơn than phiền/khiếu nại trực tiếp đến:

Department of Health Care Services

P.O. Box 997413
Sacramento, CA 95899-7413
hoặc gọi Văn Phòng Thanh Tra (Office of the Ombudsman) tại số (916) 896-4042

Khách hàng không được sự tài trợ Medi-Cal cũng có quyền than phiền/khiếu nại bằng cách gọi Department of Health Care Services SUD Compliance Division, tại số (877) 685-8333.

Quý vị có thể vào trang www.bit.ly/consumer_forms để xem toàn bộ danh sách các quyền của những người đang nhận dịch vụ tại các cơ sở nội trú điều trị cai nghiện rượu hoặc ma túy.

Santa Clara County Behavioral Health Services Department
Attn: Quality Assurance Program
P.O. Box 28504, San Jose, CA 95159

Santa Clara County Behavioral Health Services Program
Attn: Quality Assurance Program
P.O. Box 28504, San Jose, CA 95159

Place stamp
here. Post
office will not
deliver with-
out first
class post.

Chúng tôi sẽ trợ giúp quý vị điền đơn và các thủ tục liên quan đến việc than phiền hoặc kháng cáo. Sự trợ giúp bao gồm, nhưng không giới hạn, những sự trợ giúp và các dịch vụ phụ thuộc, khi có sự yêu cầu, như cung cấp dịch vụ thông dịch và các số điện thoại miễn phí có điện thoại đặc biệt TTY/TTD, và khả năng trợ giúp về thông dịch.

Chúng tôi sẽ bảo đảm là những người ra quyết định về các sự việc than phiền và kháng cáo là những cá nhân, như sau:

- Không có tham gia trong bất cứ cuộc duyệt xét, hoặc đưa ra quyết định ở cấp nào trước đây, và cũng không phải là nhân viên dưới quyền của bất cứ người nào đã làm những việc này;
- Người quyết định các vấn đề liên quan đến sự cần thiết về y khoa, than phiền hoặc kháng cáo cấp tốc, hoặc vấn đề điều trị lâm sàng, sẽ là người có đầy đủ khả năng điều trị lâm sàng, theo sự xác định của chúng tôi, trong việc điều trị tình trạng hoặc bệnh của khách hàng hiện có; và
- Người cứu xét các ý kiến, chứng từ, hồ sơ và các thông tin do khách hàng hoặc người đại diện cung cấp, sẽ không quan tâm đến việc các thông tin này có được cung cấp hoặc cứu xét trước đây hay không, khi đưa ra quyết định sơ khởi chấm dứt dịch vụ.

Chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị (và người đại diện) toàn bộ hồ sơ sự việc của quý vị, bao gồm hồ sơ bệnh lý, các chứng từ và hồ sơ, và bất cứ chứng cứ nào mới hoặc phụ trội đã được cứu xét, căn cứ vào, hoặc thu thập bởi chúng tôi hoặc người có giao kèo với chúng tôi, có liên quan đến sự kháng cáo quyết định chấm dứt quyền lợi. Các thông tin này sẽ được cấp miễn phí, và kịp thời gian để tiến hành thủ tục kháng cáo.

Các Quyền Than Phiền và Kháng Cáo của Quý Vị



Tiến Trình Than Phiền & Kháng Cáo Tiến trình giải quyết của chúng tôi về việc than phiền/kháng cáo các quyết định cắt giảm quyền lợi, bao gồm gửi thư xác nhận mỗi khi chúng tôi nhận được đơn than phiền hoặc kháng cáo, và gửi thông cáo về phán quyết. Sẽ không có sự trả thù hoặc kỳ thị đối với việc bày tỏ sự quan tâm, hoặc nộp đơn than phiền. Chúng tôi sẽ giải quyết từng trường hợp than phiền hoặc kháng cáo, và sẽ ra thông cáo nhanh chóng tùy theo tình trạng sức khỏe của khách hàng đòi hỏi, trong phạm vi thời gian liệt kê dưới đây. Quý vị có quyền nộp đơn than phiền bất cứ lúc nào để nói lên sự không hài lòng về bất cứ sự việc nào khác, ngoài sự việc cắt giảm quyền lợi. Sự than phiền cũng bao gồm quyền của quý vị được tranh cãi về thời hạn đưa ra quyết định chúng tôi. Quý vị có thể trao đổi chứng cứ và lời khai, và tranh luận về pháp lý hoặc sự kiện, bằng cách đến tận nơi, qua điện thoại hoặc viết thư, bất cứ lúc nào. Tiêu chuẩn thời gian để ra phán quyết về đơn than phiền là không quá 90 ngày lịch, kể từ ngày chúng tôi nhận được đơn than phiền.

Cách Thức Nộp Đơn Than Phiền:

- Đối với Dịch Vụ Y Tế Tâm Trí (MHS), gọi số (408) 793-5894
- Đối với Dịch Vụ Cai Nghiện (SUTS), gọi số (408) 792-5666
- Điền mẫu đơn này, hoặc viết thư và gửi qua bưu điện hoặc máy fax
SUTS Fax# 408-947-8707
MHS Fax # 408-288-6113

Kháng Cáo Kháng cáo là sự duyệt xét lại một quyết định cắt giảm quyền lợi của chúng tôi. Sau khi nhận được thông cáo quyết định cắt giảm quyền lợi, quý vị có thời hạn là 60 ngày lịch để nộp đơn kháng cáo, kể từ ngày ghi trong thông quyết định cắt giảm quyền lợi. Chúng tôi chỉ có một cấp duyệt xét kháng cáo của khách hàng. Quý vị có quyền yêu cầu một phiên Điều Giải cấp Tiểu Bang sau khi quý vị nhận được thông cáo là quyết định cắt giảm vẫn được duy trì. Quý vị có quyền kháng cáo bằng lời nói hoặc viết thư. Ngoài ra, trừ trường hợp yêu cầu có phán quyết cấp tốc, sự kháng cáo bằng lời nói phải được tiếp tục bằng một thư kháng cáo có ký tên. Quyền lợi của quý vị vẫn tiếp tục trong thời gian chờ đợi phán quyết về sự kháng cáo. Những câu hỏi nhằm mục đích **kháng cáo** một **quyết định cắt giảm quyền lợi** sẽ được xem là **kháng cáo** (để có thể thiết lập ngày khởi đầu kháng cáo sớm nhất) và sự kháng cáo sẽ được xác nhận bằng văn thư, trừ trường hợp quý vị hoặc người cung cấp dịch vụ yêu cầu thủ tục ra phán quyết cấp tốc.

Ý Nghĩa của Quyết Định Cắt Giảm Quyền

Lợi Là sự từ chối hoặc giới hạn quyền thụ hưởng dịch vụ đã yêu cầu, bao gồm các quyết định căn cứ vào loại dịch vụ và cấp độ dịch vụ, các quy định về sự cần thiết về y khoa, sự thích hợp, nơi cấp dịch vụ, hoặc hiệu quả của dịch vụ được tài trợ. Chúng tôi giảm, tạm ngưng, hoặc chấm dứt bất cứ dịch vụ nào đã được cho phép trước đây. Từ chối, toàn bộ hoặc một phần, tiền chi trả cho dịch vụ. Không cung cấp dịch vụ đúng thời hạn. Không giữ đúng khung thời gian về các phán quyết theo tiêu chuẩn đối với những đơn than phiền và kháng cáo. Đối với cư dân vùng ngoại ô, là sự từ chối yêu cầu của một thành viên được hành xử quyền nhận dịch vụ ngoài mạng lưới. Sự từ chối yêu cầu của một khách hàng muốn tranh cãi trách nhiệm tài chánh, bao gồm tỷ lệ y phí phải trả, tiền phụ phí, tiền đóng hàng tháng, tiền khấu trừ, bảo hiểm phụ, và các trách nhiệm tài chánh khác của khách hàng.

Kháng Cáo Cấp Tốc Phán quyết theo tiêu chuẩn bình thường đối với các kháng cáo là không quá 30 ngày, từ ngày nhận được đơn kháng cáo: trừ trường hợp được gia hạn 14 ngày theo sự yêu cầu gia hạn của khách hàng. Chúng tôi xác định nhu cầu về thông tin bổ túc, hoặc nếu sự trì hoãn có ích lợi khách hàng.

Phán Quyết Kháng Cáo Cấp Tốc . 72 giờ sau khi nhận được đơn **kháng cáo**. Thời hạn này chỉ có thể được gia hạn đến 14 ngày lịch nếu khách hàng yêu cầu gia hạn; hoặc chúng tôi nhận thấy (căn cứ vào các tiêu chuẩn của tiểu bang) cần có thêm thông tin, và sự trì hoãn có ích lợi cho khách hàng như thế nào. Nếu có gia hạn khung thời gian thì chúng tôi sẽ: nỗ lực một cách hợp lý để nhanh chóng ra **thông cáo** bằng lời nói về sự trì hoãn, và trong vòng 2 ngày lịch, chúng tôi sẽ cấp cho quý vị một văn thư **thông cáo** lý do quyết định gia hạn khung thời gian, và thông báo cho quý vị về quyền nộp đơn **than phiền**, nếu quý vị không đồng ý với quyết định đó. Chúng tôi sẽ giải quyết đơn **kháng cáo** nhanh chóng tùy theo nhu cầu tình trạng sức khỏe của khách hàng, và không chậm trễ quá thời gian gia hạn.

Phán Quyết Kháng Cáo Cấp Tốc. Khi chúng tôi xác định (cho một yêu cầu của thành viên) hoặc một **nhà cung cấp** dịch vụ cho biết (khi yêu cầu, đại diện cho khách hàng, hoặc hỗ trợ yêu cầu của khách hàng) rằng thời gian phán quyết theo tiêu chuẩn bình thường có thể gây nguy hại nghiêm trọng đến đời sống, sức khỏe thể chất hoặc tâm trí, hoặc khả năng đạt được, duy trì, hoặc phục hồi chức năng ở mức tối đa, thì sự than phiền và/hoặc kháng cáo phải được cứu xét cấp tốc. Nếu chúng tôi từ chối ra phán quyết cấp tốc cho sự **kháng cáo** thì chúng tôi phải chuyển đơn than phiền và/hoặc **kháng cáo** qua khung thời gian ra phán quyết theo tiêu chuẩn bình thường (như đề cập trên đây).

GRIEVANCE FORM

MẪU ĐƠN THAN PHIỀN

TYPE OF REQUEST (check one)

Loại Yêu Cầu (đánh dấu 1)

Grievance
Than Phiền

Appeal
Kháng Cáo

Expedited Grievance
Than Phiền Cấp Tốc

Expedited Appeal
Kháng Cáo Cấp Tốc

Client / Consumer Name

Tên Người Tiêu Thụ/Khách Hàng

Date of Birth

Ngày Sinh

Address

Địa Chỉ

City/State/Zip

Phone

Điện thoại

Program/Staff

Chương Trình/Nhân Viên

Describe the problem or concern:

Mô tả vấn đề hoặc điều quan tâm

Detach, fold, seal and return this

Signature

Date