

SACRAMENTO COUNTY MENTAL HEALTH PLAN QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ CỦA HỘI VIÊN

Sacramento County Mental Health Plan (MHP) (Chương trình chăm sóc sức khỏe tâm thần quận Sacramento) khuyến khích giải quyết vấn đề ở mức ít chính thức nhất có thể. Hội viên sẽ không phải chịu bất kỳ hình phạt nào hoặc bị phân biệt đối xử khi nộp khiếu nại, kháng cáo hoặc yêu cầu State Fair Hearing (Phiên điều trần công bằng cấp tiểu bang). Hội viên có thể ủy quyền cho một người do họ chọn đại diện cho mình bất kỳ thời điểm nào. Hội viên hoặc đại diện của hội viên có thể thực hiện các bước sau để giải quyết các khía cạnh quan ngại:

Khiếu nại

Khiếu nại là bày tỏ sự không hài lòng về bất kỳ vấn đề nào ngoài Adverse Benefit Determination.

- ❖ Hội viên có thể nộp khiếu nại bằng lời nói hoặc văn bản cho Member Services (Ban dịch vụ hội viên)
- ❖ Hội viên sẽ nhận được biện pháp giải quyết bằng văn bản trong vòng 90 ngày theo lịch.

Kháng cáo tiêu chuẩn

Kháng cáo là yêu cầu xét duyệt Adverse Benefit Determination. Adverse Benefit Determination xảy ra khi MHP từ chối, giảm, tạm dừng hoặc chấm dứt các dịch vụ đã cho phép trước đây; từ chối thanh toán cho dịch vụ; không cung cấp dịch vụ kịp thời; hoặc không hành động trong khung thời gian để xử lý khiếu nại, kháng cáo tiêu chuẩn hoặc kháng cáo khẩn cấp, hoặc từ chối yêu cầu tranh chấp về nghĩa vụ tài chính.

- ❖ Hội viên có thể nộp kháng cáo bằng lời nói hoặc văn bản. Sau các kháng cáo bằng lời nói cần phải nộp kháng cáo có chữ ký bằng văn bản.
- ❖ Phải nộp kháng cáo trong vòng 60 ngày theo lịch kể từ ngày có Adverse Benefit Determination.
- ❖ Hội viên sẽ nhận được văn bản giải quyết trong vòng 30 ngày theo lịch.

Kháng cáo khẩn cấp

Kháng cáo này được nộp khi tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng có hoặc duy trì chức năng tối đa của hội viên bị đe dọa.

- ❖ Hội viên sẽ nhận được văn bản giải quyết trong vòng 72 giờ.
- ❖ Nếu kháng cáo khẩn cấp bị từ chối, hội viên sẽ nhận được văn bản thông báo và quy trình kháng cáo tiêu chuẩn sẽ bắt đầu.

State Fair Hearing

Nếu quý vị là người thụ hưởng Medi-Cal, quý vị có quyền nộp đơn yêu cầu State Fair Hearing. Hội viên phải thực hiện hết quy trình **Kháng cáo** giải quyết vấn đề trước khi nộp đơn yêu cầu State Fair Hearing. Các mối quan ngại thuộc thẩm quyền của Administrative Law Judge (Thẩm phán luật hành chính) là các mối quan ngại liên quan đến Adverse Benefit Determination.

Lưu ý

Các mẫu Khiếu nại, Kháng cáo tiêu chuẩn hoặc Kháng cáo khẩn cấp có sẵn ở tất cả các địa điểm của nhà cung cấp hoặc có thể có được bằng cách liên lạc với Member Services. *

Hội viên sẽ được thông báo bằng văn bản khi Member Services nhận được khiếu nại hoặc kháng cáo của họ. *

Hội viên có thể nộp thêm thông tin để hỗ trợ yêu cầu bằng văn bản hoặc trực tiếp. Để thuận tiện cho người thụ hưởng, đặc biệt nên hẹn lịch với Member Services*.

Hội viên có thể nhận được hỗ trợ nộp khiếu nại, kháng cáo hoặc State Fair Hearing từ:

- **Member Services: (916) 875-6069 Số điện thoại miễn phí 1-888-881-4881 TTY (916) 876-8853**
Patient Rights Advocate: (916) 333-3800

Dịch vụ thông dịch và hỗ trợ thiết bị điện thoại được cung cấp miễn phí.

Niên yết ở những khu vực mà khách hàng có thể xem như khu vực chờ.

Tiếng Việt sửa đổi ngày 1 tháng 7 năm 2017