

## **QUYỀN CỦA HỘI VIÊN & HƯỚNG DẪN GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ**

Hội viên Sacramento County Mental Health Plan (MHP) có quyền được:

- Đối xử tôn trọng từ tất cả các nhân viên chăm sóc sức khỏe tâm thần.
- Cung cấp dịch vụ trong môi trường an toàn.
- Đưa ra chấp thuận có hiểu biết đối với biện pháp điều trị và thuốc được kê toa và các tùy chọn có sẵn.
- Bảo vệ thông tin sức khỏe cá nhân.
- Tham gia vào việc lập kế hoạch điều trị.
- Yêu cầu thay đổi về mức chăm sóc, thay đổi nhà trị liệu và ý kiến thứ hai.
- Nhân viên hoặc cơ quan cung cấp dịch vụ chăm sóc xem xét vấn đề hoặc mối quan ngại về các dịch vụ.
- Nộp khiếu nại về các dịch vụ.
- Nộp đơn yêu cầu Phiên điều trần công bằng cấp tiểu bang sau khi có quyết định kháng cáo.
- Nộp kháng cáo liên quan đến NOABD.
- Chỉ định người đại diện trong quy trình khiếu nại, kháng cáo hoặc Phiên điều trần công bằng cấp tiểu bang.
- Nhận các dịch vụ nhạy cảm về văn hóa.
- Sử dụng thông dịch viên miễn phí.
- Yêu cầu và nhận bảo sao hồ sơ bệnh án và yêu cầu chỉnh sửa đổi hoặc sửa chữa.
- Không chịu bất kỳ hình thức giam giữ hoặc tách biệt nào được sử dụng làm phương thức cưỡng chế, kỷ luật, thuận tiện hoặc trả đũa.

**Patient Rights Advocate  
(916) 333-3800**

**Sacramento County Mental Health Plan  
Quality Management - Member Services**

**(916) 875-6069**  
Số điện thoại miễn phí  
**1-888-881-4881**

**TDD 711**

### **Sacramento County Board of Supervisors**

Phil Serna, Quận 1  
Patrick Kennedy, Quận 2  
Rich Desmond, Quận 3  
Sue Frost, Quận 4  
Don Nottoli, Quận 5

### **Acting County Executive** Ann Edwards

### **Department of Health Services**

Chevon Kothari, Giám đốc

### **Division of Behavioral Health** Ryan Quist, Ph.D., Giám đốc

Sacramento County MHP tuân thủ luật dân quyền hiện hành của Liên bang và không phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, tình trạng khuyết tật hoặc giới tính.

Xuất bản bởi County of Sacramento  
Division of Behavioral Health

5/10/2021



**Sacramento County  
Mental Health Plan  
(Chương trình chăm sóc  
sức khỏe tâm thần quận  
Sacramento)**

**Quyền của  
hội viên &  
Hướng dẫn  
giải quyết  
vấn đề**

Problem Resolution - Vietnamese

Mental Health Plan (MHP) cung cấp các Dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần cho trẻ em và người lớn đủ điều kiện hưởng phúc lợi Medi-Cal.

### Hỗ trợ

Có sẵn các nguồn lực sau đây để hỗ trợ hoàn thành các mẫu và giải quyết khiếu nại, kháng cáo và Phiên điều trần công bằng cấp tiểu bang:

### Patient Rights (916) 333-3800

### Member Services (Ban dịch vụ hội viên) (916) 875-6069

Hội viên có thể chỉ định người đại diện thay mặt mình bất kỳ thời điểm nào trong quy trình khiếu nại, kháng cáo hoặc Phiên điều trần công bằng cấp tiểu bang.

**Các dịch vụ MHP của quý vị sẽ KHÔNG bị ảnh hưởng dưới bất kỳ hình thức nào khi nộp khiếu nại, kháng cáo hoặc yêu cầu Phiên điều trần công bằng cấp tiểu bang.**

### Khiếu nại

Khiếu nại là bày tỏ sự không hài lòng về bất kỳ vấn đề nào ngoài Notice of Adverse Benefit Determination (NOABD). Có thể nộp khiếu nại bằng cách gọi cho Member Services hoặc hoàn thành mẫu khiếu nại.

- Hội viên sẽ nhận được văn bản xác nhận rằng Ban dịch vụ hội viên đã nhận được khiếu nại.
- Hội viên sẽ nhận được văn bản giải quyết trong vòng (90) chín mươi ngày theo lịch.

\* Có thể cấp gia hạn 14 ngày trong những trường hợp nhất định.

### Kháng cáo tiêu chuẩn

Kháng cáo là yêu cầu xét duyệt NOABD. NOABD 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.
- Hội viên sẽ nhận được văn bản xác nhận rằng Member Services đã nhận kháng cáo.
- Phải nộp kháng cáo trong vòng 60 ngày theo lịch kể từ ngày có NOABD.
- 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.

### Đề xuất

Đề xuất của hội viên rất quan trọng trong việc cung cấp các dịch vụ chất lượng, hiệu quả. Nhà cung cấp có các Hộp đề xuất tại các khu vực dịch vụ. Đề xuất của hội viên luôn được hoan nghênh và hội viên có thể bỏ chúng vào các hộp này, hoặc có thể gửi trực tiếp cho nhân viên chăm sóc sức khỏe tâm thần hoặc luật sư.

### State Fair Hearings

Nếu quý vị là người thụ hưởng Medi-Cal, quý vị có quyền nộp đơn yêu cầu State Fair Hearing. Quý vị phải thực hiện hết quy trình giải quyết vấn đề của MHP đối với Kháng cáo trước khi nộp đơn yêu cầu State Fair Hearing.

Administrative Law Judge là chủ tọa của Phiên điều trần chỉ có thẩm quyền đối với những vấn đề liên quan đến sự việc Tổ tụng. Quyết định này sẽ là cuối cùng.

Để nộp đơn yêu cầu State Fair Hearing hãy gửi yêu cầu của quý vị đến:

**State Hearings Division  
California Department of Social  
Services  
P.O. Box 944243, Mail Station 19-37  
Sacramento, CA 94244-2430**

Cách thức yêu cầu phiên điều trần khác là Gọi số miễn phí: 1-800-952-5253. Nếu quý vị bị điếc và sử dụng TDD, hãy gọi 1-800-952-8349.

### Mẫu

Các mẫu Khiếu nại và Kháng cáo sẵn có ở tất cả các địa điểm của nhà cung cấp hoặc có thể nhận được bằng cách liên lạc với Member Services theo số (916) 875-6069 hoặc theo địa chỉ [www.dhs.saccounty.net](http://www.dhs.saccounty.net).

Gửi mẫu đã hoàn thành qua đường bưu điện đến địa chỉ sau:

**Sacramento County Mental Health  
Plan  
Quality Management - Member  
Services  
7001A East Parkway, Suite 300M  
Sacramento, CA 95823**