



Quy Trình Khiếu Nại, Kháng Cáo, Kháng Cáo Cấp Tốc và Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang

Quý vị có quyền khiếu nại về bất kỳ vấn đề nào trong quá trình điều trị của mình tại phòng khám hoặc bởi Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Medi-Cal Trả Phí.

- Quý vị có thể khiếu nại bằng lời nói hoặc bằng văn bản. Biểu mẫu khiếu nại có sẵn tại sảnh chờ của các Nhà Cung Cấp/Phòng Khám.
- Các đơn than phiền sẽ được giải quyết trong vòng **30 ngày theo lịch**.

Quý vị cũng có quyền kháng cáo "Quyết Định Từ Chối Phúc Lợi" do Chương Trình Sức Khỏe Hành Vi đưa ra (xem định nghĩa "Quyết Định Từ Chối Phúc Lợi" bên dưới).

- Quý vị có thể kháng cáo bằng lời nói hoặc bằng văn bản. Biểu Mẫu Kháng Cáo Quyết Định có sẵn tại sảnh của Nhà Cung Cấp/phòng Khám.
- Các kháng cáo tiêu chuẩn sẽ được giải quyết trong vòng **30 ngày theo lịch**.
- Quý vị có thể yêu cầu giải quyết kháng cáo nhanh chóng nếu bạn hoặc nhà cung cấp dịch vụ của quý vị cho rằng việc dành thời gian cho quy trình giải quyết kháng cáo thông thường có thể gây nguy hiểm nghiêm trọng đến sức khỏe tâm thần hoặc tình trạng rối loạn sử dụng chất gây nghiện và/hoặc khả năng đạt được, duy trì hoặc phục hồi chức năng tối đa của hội viên. Các kháng cáo cấp tốc sẽ được giải quyết nhanh nhất có thể tùy thuộc vào tình trạng sức khỏe của quý vị nhưng không quá 72 giờ sau khi nhận được yêu cầu.

"Quyết Định Từ Chối Phúc Lợi" được định nghĩa như sau:

1. Từ chối hoặc hạn chế cấp phép cho một dịch vụ được yêu cầu, bao gồm các quyết định dựa trên loại hình hoặc mức độ dịch vụ, sự cần thiết về mặt y tế, tính phù hợp, bối cảnh, hiệu quả của phúc lợi được đòi hỏi;
2. Giám, 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 một dịch vụ;
4. Không cung cấp dịch vụ kịp thời;
5. Không hành động trong khung thời gian quy định để giải quyết than phiền và kháng cáo theo tiêu chuẩn;
6. Từ chối yêu cầu tranh chấp trách nhiệm tài chính của hội viên.

Để đặt câu hỏi hoặc gửi đơn than phiền, kháng cáo, vui lòng liên hệ với Bộ Phận Tiếp Cận:

Mail-303 E. Vanderbilt Way
San Bernardino, CA 92415
Số điện thoại: 1-888-743-1478

Sau khi quá trình kháng cáo kết thúc, nếu không hài lòng với kết quả kháng cáo, quý vị có thể yêu cầu một Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang.

➤ Quý vị có thể nộp đơn yêu cầu Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang bằng lời nói hoặc bằng văn bản, sau khi đã hoàn tất quy trình Kháng Cáo Tiêu Chuẩn hoặc Kháng Cáo Cấp Tốc, bất kể quý vị đã nhận được Thông Báo Quyết Định Từ Chối Phúc Lợi hoặc Thông Báo Giải Quyết Kháng Cáo hay chưa.

Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang có thể được yêu cầu theo các cách sau:

Qua thư - California Department of Social Services
P.O. Box 944243, Mail Station 19-17-37
Sacramento, CA 94244-2430

Số điện thoại: (800) 952-5253 – Thiết Bị Viễn Thông Dành Cho Người Khiếm Thính
(Telecommunications Device for the Deaf, TDD): (800) 952-8340

Trực tuyến: <https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do>