

## **BỆNH VỤ C NGƯỜI THỤ HƯỞNG VÀ THÂN CHỦ**

MHP của Quận đã ký hợp đồng với hai cơ quan để giúp quý vị giải quyết những vấn đề về dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần.

**Muốn liên lạc Các Dịch Vụ Nội Trú  
hoặc Tại Gia 24-giờ hãy gọi:**

JFS PATIENT ADVOCACY  
619-282-1134 hay 1-800-479-2233

**Muốn liên lạc Các Dịch Vụ  
Ngoại Trú hãy gọi:**

CCHEA (Trung Tâm Giáo Dục &  
Bệnh Vụ Y Tế Cho Khách Hàng)  
1-877-734-3258

## **LÀM SAO XIN MỘT PHIÊN ĐIỀU GIẢI CÔNG BẰNG CỦA TIỂU BANG?**

Nếu quý vị là người Thụ Hưởng Medi-Cal và sau khi đã dùng hết Tiến Trình Kháng Cáo của MHP, và nếu không hài lòng về quyết định kháng cáo, quý vị có thể xin một Phiên Điều Giải Công Bằng Của Tiểu Bang.

Quý vị có thể xin một phiên điều giải nếu quý vị không đồng ý với quyết định tối hậu đối với kháng cáo về quyết định bất lợi về quyền lợi được đưa ra về các dịch vụ của mình. Phiên điều giải là một cơ hội để trình bày trường hợp của quý vị trước một thẩm phán luật hành chánh để phán quyết.

Quý vị có quyền xin điều giải trong vòng 120 ngày sau khi nhận được quyết định về kháng cáo của mình. Quý vị cũng có thể xin điều giải về vấn đề hoàn tất quyết định kháng cáo không đúng thời hạn.

## **TRỢ GIÚP NỘ ĐƠN XIN ĐIỀU GIẢI**

Nếu cần giúp đỡ để nộp đơn xin điều giải, quý vị có thể liên lạc với cơ quan Bệnh Vụ hoặc gọi điện thoại cho Sở Dịch Vụ Xã Hội của Tiểu Bang ở số 1-800-952-5253.

Quý vị cũng có thể gọi điện thoại cho cơ quan Bệnh Vụ bất cứ lúc nào để nêu thắc mắc hoặc xin cập nhật về đơn khiếu nại hoặc kháng cáo của quý vị.

# **TIẾN TRÌNH KHIẾU NẠI VÀ KHÁNG CÁO**

QUẬN SAN DIEGO

CHƯƠNG TRÌNH SỨC KHỎE TÂM THẦN  
(MHP)

## **TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN KHÁCH HÀNG**



Là thân chủ, quý vị có quyền tiếp nhận dịch vụ từ một bác sĩ chăm sóc sức khỏe tâm thần hội đủ điều kiện và tích cực dự phần vào dịch vụ chăm sóc của quý vị. Quý vị cũng có quyền bày tỏ những quan tâm của mình về dịch vụ chăm sóc của mình, thí dụ, nếu các dịch vụ của quý vị bị chấm dứt hoặc quý vị không hài lòng với cách điều trị/thuốc men, hoặc quý vị cảm thấy mình bị đối xử một cách bất lịch sự.

### NHỮNG CÁCH ĐỂ GIẢI QUYẾT MỐI QUAN TÂM CỦA QUÝ VỊ

Nếu quý vị có một mối quan tâm, một cách nhanh chóng để giải quyết vấn đề là nói chuyện trực tiếp với bác sĩ của quý vị hoặc với ban quản lý chương trình. Nếu quý vị không đồng ý với cách điều trị hoặc thuốc men của mình, quý vị có thể xin một ý kiến thứ hai về điều đó từ một chuyên viên lâm sàng trong ban nhân viên của bác sĩ của quý vị hoặc qua Đường Dây Tiếp Xúc & Khủng Hoảng ở số 1-888-724-7240. Quý vị không phải trả một phí tổn nào để xin ý kiến thứ hai.

### KHIẾU NẠI LÀ GÌ? KHÁNG CÁO LÀ GÌ?

**KHIẾU NẠI** có nghĩa là bày tỏ sự không hài lòng về bất cứ vấn đề nào không phải là một quyết định bất lợi về quyền lợi.

**KHÁNG CÁO** có nghĩa là việc MHP tái xét một quyết định bất lợi về quyền lợi như:

1. Từ khước hoặc hạn chế việc cho phép các dịch vụ được yêu cầu
2. Giảm bớt, tạm ngưng hoặc chấm dứt các dịch vụ đã được cho phép trước đây
3. Từ khước toàn bộ hoặc một phần, số tiền trả cho một dịch vụ
4. Không cung cấp dịch vụ đúng thời hạn (trong vòng 60 ngày)
5. MHP không hành động trong thời hạn để giải quyết theo tiêu chuẩn cho một khiếu nại hoặc kháng cáo
6. Từ khước yêu cầu của người ghi danh để phản đối về trách nhiệm tài chánh đối với các dịch vụ.

**Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi** là một bức thư chính thức từ MHP của quý vị về một quyết định liên quan đến các dịch vụ của quý vị. Quý vị có thể kháng cáo nếu nhận được một NABD.

### TÔI NỘP ĐƠN BẰNG CÁCH NÀO?

- Bằng miệng/Lời nói – qua điện thoại hoặc đích thân với Cơ Quan Bệnh Vực
- Bằng chữ viết bằng cách điền đơn Khiếu Nại và Kháng Cáo được cung cấp trong chương trình hoặc tại phòng mạch bác sĩ của quý vị.
- Xin kháng cáo bằng lời nói phải được nối tiếp bằng cách viết đơn kháng cáo.

### CÁC QUYỀN CỦA QUÝ VỊ TRONG TIẾN TRÌNH

- Không bị kỳ thị hay trừng phạt vì nộp đơn
- Chi tiết riêng tư của quý vị được luật pháp bảo vệ
- Được đối xử với phẩm giá và tôn trọng theo ngôn ngữ quý vị hiểu
- Ủy quyền cho một người đại diện mình
- Mang theo một người hỗ trợ đến dự các buổi họp trong suốt tiến trình.
- Trong vòng 10 ngày, yêu cầu các dịch vụ tiếp tục trong lúc chờ kết quả kháng cáo.