

QUY TRÌNH KHÁNG CÁO (APPEAL PROCESS)

Dành cho Thành viên Medi-Cal nhận Dịch vụ Sức khỏe Hành vi San Francisco

Kháng cáo chỉ có thể được yêu cầu để xem xét **các quyết định bất lợi về phúc lợi**. Các quyết định bất lợi về phúc lợi là sự chậm trễ trong việc giải quyết các phàn nàn hoặc kháng cáo, tranh chấp trách nhiệm tài chính hoặc khi các dịch vụ sức khỏe tâm thần hoặc rối loạn sử dụng chất gây nghiện của quý vị bị từ chối, giới hạn, dừng hoặc không được cung cấp kịp thời. **Thông Báo Quyết Định Bất Lợi về Phúc Lợi** sẽ thông báo cho quý vị các quyền của quý vị trong việc yêu cầu kháng cáo nếu quý vị không đồng ý với quyết định của San Francisco Behavioral Health Services (BHS, Phòng Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco).

Những điều quý vị cần biết về quy trình kháng cáo:

- Quý vị có **60 ngày** kể từ ngày ghi trên thông báo để nộp kháng cáo.
- Nếu quý vị hiện đang nhận các dịch vụ sức khỏe hành vi và muốn tiếp tục nhận các dịch vụ đó trong thời gian kháng cáo được xử lý, quý vị phải nộp yêu cầu kháng cáo trong vòng **10 ngày** kể từ ngày ghi trên thông báo này HOẶC trước ngày BHS cho biết các dịch vụ sẽ thay đổi VÀ cho biết quý vị muốn tiếp tục nhận các dịch vụ. BHS sẽ nhanh chóng cung cấp các dịch vụ đang tranh cãi nếu quyết định của quy trình kháng cáo đảo ngược quyết định từ chối, giới hạn hoặc trì hoãn các dịch vụ. Lưu ý rằng quý vị **có thể được yêu cầu** thanh toán cho những dịch vụ này nếu BHS vẫn giữ **quyết định bất lợi về phúc lợi**.
- Quy trình **kháng cáo cấp tốc** được sử dụng nếu BHS đồng ý rằng nếu việc sử dụng quy trình **kháng cáo tiêu chuẩn** có thể ảnh hưởng nghiêm trọng đến quý vị hoặc chức năng của quý vị. Nếu kháng cáo không đáp ứng các tiêu chí của quy trình **cấp tốc**, kháng cáo sẽ chuyển về quy trình **tiêu chuẩn** và quý vị sẽ được thông báo kịp thời. Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại nếu quý vị không đồng ý với quyết định này.
- Quý vị hoặc đại diện được ủy quyền của quý vị có thể yêu cầu kháng cáo bằng cách sử dụng **Biểu Mẫu Khiếu Nại và Kháng Cáo** có trên tất cả các trang web của chương trình hoặc bằng cách gửi thư. Khi có sự chấp thuận bằng văn bản của quý vị, đại diện được ủy quyền của quý vị hoặc BHS có thể hỗ trợ quý vị trong quy trình kháng cáo, bao gồm giúp đỡ hoàn thành **Biểu Mẫu Khiếu Nại và Kháng Cáo**, hoặc sắp xếp các dịch vụ hỗ trợ cần thiết như hỗ trợ ngôn ngữ.
- Bạn có thể yêu cầu kháng cáo qua thư, email, gặp trực tiếp hoặc qua điện thoại. Nếu sử dụng quy trình tiêu chuẩn, khiếu nại bằng miệng phải được thực hiện bằng văn bản. Để yêu cầu kháng cáo:

Trực tiếp hoặc qua điện thoại:
Officer of the Day
Behavioral Health Access Center
1380 Howard Street, 1st Floor
San Francisco, CA 94103
888-246-3333
TDD/TTY: 711

Qua thư, email hoặc qua điện thoại:
Grievance/Appeal Office
1380 Howard Street, 2nd Floor
San Francisco, CA 94103
628-754-9299
HOẶC
phong bì đã thanh toán bưu phí
HOẶC
BHS.GrievanceAppeal@sfdph.org

- Quý vị sẽ nhận được thông báo xác nhận đã nhận kháng cáo của quý vị. Cán bộ điều tra sẽ xem xét tất cả các thông tin, sẽ không tham gia trước vào kháng cáo của quý vị và sẽ được đào tạo phù hợp nếu kháng cáo của quý vị liên quan đến các vấn đề lâm sàng.
- Trước khi có bất kỳ quyết định nào được đưa ra về kháng cáo của quý vị, quý vị có quyền cung cấp thông tin, yêu cầu bản sao hồ sơ vụ việc của quý vị miễn phí, và được thông báo về tình trạng kháng cáo của quý vị.
- Quyết định bằng văn bản sẽ được gửi cho quý vị trong vòng **30 ngày theo lịch** kể từ ngày nhận được kháng cáo **tiêu chuẩn** và trong vòng **72 giờ** kể từ ngày nhận được kháng cáo **cấp tốc** với nỗ lực hợp lý để thông báo bằng lời cho quý vị. Khung thời gian có thể được gia hạn tối đa 14 ngày nếu quý vị yêu cầu hoặc nếu BHS quyết định rằng việc này là vì lợi ích của quý vị.

- Nếu quý vị không đồng ý với quyết định về kháng cáo hoặc không nhận được quyết định trong khung thời gian đã nêu, quý vị có thể yêu cầu một Phiên Điều Trần Tiểu Bang trong vòng 120 ngày kể từ ngày đến hạn đưa ra quyết định bằng cách gọi đến đường dây điện thoại miễn phí 1-800-952-5253 hoặc TTY/TDD 1-800-952-8349.

QUY TRÌNH KHIẾU NẠI (GRIEVANCE PROCESS)

Dành cho tất cả các thành viên nhận Dịch vụ sức khỏe hành vi của San Francisco

Khiếu nại là bất kỳ biểu hiện không hài lòng nào với những vấn đề liên quan đến các dịch vụ sức khỏe hành vi của quý vị ngoại trừ một quyết định bất lợi về phúc lợi (xem *Quy Trình Kháng Cáo*). Các khiếu nại bao gồm, nhưng không chỉ giới hạn trong, hành vi không chuyên nghiệp của nhà cung cấp dịch vụ cho quý vị, không tôn trọng các quyền của quý vị, hoặc những quan ngại về chất lượng của các dịch vụ được cung cấp, bao gồm cả các vấn đề về điều trị, thuốc men hoặc sự phù hợp về văn hóa.

Nếu quý vị muốn được giúp đỡ về một vấn đề liên quan đến các dịch vụ sức khỏe hành vi hoặc các dịch vụ điều trị sử dụng chất gây nghiện, quý vị có quyền nộp đơn khiếu nại bất kỳ lúc nào bằng cách sử dụng quy trình khiếu nại do San Francisco Behavioral Health Services (BHS, Phòng Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi San Francisco) cung cấp. Quý vị sẽ không bị phân biệt đối xử theo bất kỳ cách nào vì đã nộp đơn khiếu nại. Quý vị cũng có thể gọi đến State Ombudsman Office (Văn Phòng Thanh Tra Tiểu Bang) theo số 1-888-452-8609

Đây là cách nộp đơn khiếu nại:

- Quý vị hoặc người được ủy quyền của quý vị có thể nộp đơn khiếu nại, ưu tiên sử dụng *Biểu Mẫu Khiếu Nại và Kháng Cáo*, có trên tất cả các trang web của chương trình. Đại diện được ủy quyền là các cá nhân như họ hàng, bạn bè, người ủng hộ hoặc nhà cung cấp dịch vụ của quý vị, những người có thể hỗ trợ quý vị trong quy trình khiếu nại khi có chấp thuận bằng văn bản của quý vị. Hỗ trợ có thể bao gồm giúp đỡ hoàn thành *Biểu Mẫu Khiếu Nại và Kháng Cáo*, hoặc sắp xếp các dịch vụ hỗ trợ cần thiết như hỗ trợ ngôn ngữ.
- Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại trực tiếp, qua điện thoại hoặc qua Bưu Điện Hoa Kỳ đến:

<u>Trực tiếp hoặc qua điện thoại:</u> Officer of the Day Behavioral Health Access Center 1380 Howard Street, 1 st Floor San Francisco, CA 94103 888-246-3333 TDD/TTY: 711	<u>Qua thư, email hoặc qua điện thoại:</u> Grievance/Appeal Office 1380 Howard Street, 2 nd Floor San Francisco, CA 94103 628-754-9299 HOẶC phong bì đã thanh toán bưu phí HOẶC BHS.GrievanceAppeal@sfdph.org
--	---
- Quý vị sẽ nhận được thông báo xác nhận đã nhận khiếu nại của quý vị. Cán bộ điều tra sẽ thực hiện mọi nỗ lực để liên hệ với quý vị. Cán bộ điều tra sẽ xem xét tất cả các thông tin, sẽ không tham gia trước vào khiếu nại của quý vị và sẽ được đào tạo phù hợp nếu khiếu nại của quý vị có quan ngại về các vấn đề lâm sàng.
- Grievance/Appeal Office (Văn Phòng Khiếu Nại/Kháng Cáo) sẽ cung cấp thông tin về tình trạng khiếu nại của quý vị bất kỳ lúc nào trong quá trình điều tra theo yêu cầu của quý vị hoặc đại diện được ủy quyền của quý vị.
- Quyết định bằng văn bản sẽ được gửi đến cho quý vị hoặc đại diện được ủy quyền của quý vị trong vòng **90 ngày theo lịch** kể từ ngày nhận được khiếu nại của quý vị. Khung thời gian có thể được gia hạn nếu quý vị yêu cầu hoặc nếu cán bộ điều tra quyết định rằng việc gia hạn là vì lợi ích của quý vị.
- Nếu quý vị không hài lòng với quyết định về khiếu nại của quý vị, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại khác cho BHS.