

Thủ Tục Than Phiền và Khiếu Nại

Chúng tôi mong muốn biết nếu quý vị cảm thấy không hài lòng về chất lượng dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc nếu quý vị có những quan tâm về việc dịch vụ của mình bị từ chối, cắt giảm, trì trệ hoặc kết thúc. Có một thủ tục để quý vị bày tỏ sự than phiền của mình. Chúng tôi muốn làm việc với quý vị để giải quyết vấn đề này.

Quý vị có thể nhờ bạn bè, người thân hoặc bất cứ ai để chọn làm đại diện ủy quyền cho mình. Quý vị có thể tiếp xúc với Văn Phòng Dịch Vụ Bệnh Vực Quyền Lợi Bệnh Nhân vào bất cứ lúc nào trước khi, trong khi, hoặc sau khi thủ tục than phiền / khiếu nại diễn ra.

**Văn Phòng Dịch Vụ Bệnh Vực Quyền Lợi Bệnh Nhân
(866) 308-3074 hoặc (800) 668-4240**

Than Phiền

Quý vị có thể nộp hồ sơ than phiền bất cứ khi nào quý vị cảm thấy không hài lòng với những dịch vụ do Chương Trình Dịch Vụ Sức Khỏe Tâm Thần cung cấp:

- Quý vị có thể dùng Đơn Than Phiền / Khiếu Nại và phong bì có sẵn địa chỉ, được cung cấp cho quý vị tại địa điểm này.
- Quý vị có thể gọi số (866) 308-3074 hoặc số TDD (866) 308-3073 và nói chuyện với nhân viên đảm trách việc nhận và nộp hồ sơ than phiền của quý vị.
- Quý vị có thể báo cho nhà cung cấp dịch vụ (nhân viên hoặc đại diện của cơ sở) biết rằng quý vị muốn nộp hồ sơ than phiền, và họ sẽ cùng điền đơn Than Phiền / Khiếu Nại với quý vị và gửi nộp dùm cho quý vị.

Khiếu Nại

Nếu quý vị đang hưởng dụng Medi-Cal, một số dịch vụ cần phải được thông qua bởi ban kế hoạch sức khỏe trước khi quý vị nhận được. Khi nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần nghĩ rằng quý vị cần tiếp tục nhận dịch vụ, nhưng ban kế hoạch sức khỏe từ chối, cắt giảm, trì trệ hoặc kết thúc bất kỳ dịch vụ nào đã được thông qua trước, quý vị có thể yêu cầu cứu xét động thái này. Thủ tục này được gọi là khiếu nại. Nếu quý vị bị từ chối dịch vụ vì ban kế hoạch sức khỏe quyết định rằng những dịch vụ ấy không cần thiết về mặt y khoa, quý vị có thể yêu cầu cứu xét động thái này. Thủ tục này còn được gọi là khiếu nại. Có ba cách để nộp hồ sơ khiếu nại.

Quý vị có thể yêu cầu khiếu nại khẩn, phải được quyết định trong vòng 72 giờ, nếu quý vị tin rằng sự chậm trễ sẽ gây ra vấn đề nghiêm trọng cho sức khỏe tâm thần của mình bao gồm vấn đề về khả năng để đạt được, duy trì hoặc lấy lại những chức năng sinh hoạt quan trọng.

- Quý vị có thể dùng Đơn Than Phiền / Khiếu Nại và phong bì có sẵn địa chỉ, được cung cấp cho quý vị tại địa điểm này.
- Quý vị có thể gọi số (866) 308-3074 hoặc (866) 308-3073 dành cho TDD và nói chuyện với nhân viên đảm trách việc nhận và nộp hồ sơ khiếu nại của quý vị.
- Quý vị có thể nói với nhà cung cấp điều trị (nhân viên hoặc đại diện cơ sở) rằng quý vị muốn nộp đơn khiếu nại, và họ sẽ cùng điền đơn Than Phiền / Khiếu Nại với quý vị và nộp đơn này cho quý vị.

Điều Trần Cấp Tiểu Bang

Nếu quý vị đang hưởng dụng Medi-Cal, và ban kế hoạch sức khỏe từ chối, cắt giảm, trì trệ hoặc kết thúc bất kỳ dịch vụ nào đã được thông qua trước, quý vị có thể yêu cầu một cuộc Điều Trần Cấp Tiểu Bang sau khi đã trải qua Thủ Tục Khiếu Nại, như đã trình bày ở trên. Quý vị có thể bắt đầu thủ tục này bằng hai cách:

- Điền đơn Yêu Cầu Điều Trần Cấp Tiểu Bang, đơn này có sẵn tại địa điểm này hoặc từ Văn Phòng Bệnh Vực Quyền Lợi Bệnh Nhân.
- Nếu quý vị nhận được văn bản Thông Báo Về Quyết Định Ngưng Trợ Cấp Phúc Lợi, quý sẽ thấy đơn Yêu Cầu Điều Trần Cấp Tiểu Bang kèm theo ở phía sau.

Nếu quý vị có điều gì quan ngại, xin hãy nói chuyện với Dịch Vụ Trường hoặc Giám Đốc Điều Hành để xem nếu vấn đề này có thể được giải quyết hay không. Nếu quý vị muốn bày tỏ quan ngại của mình bằng đơn than phiền chính thức, quý vị có thể dùng một trong những đơn tại địa điểm này để điền và nộp, hoặc tiếp xúc với Đại Diện Nhà Cung Cấp Dịch Vụ của địa điểm này hoặc Văn Phòng Dịch Vụ Bảo Vệ Quyền Lợi Bệnh Nhân để họ giúp quý vị trong việc nộp hồ sơ khiếu nại.

**Đại Diện Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Của Địa Điểm này là:
Số Điện Thoại:**