



## QUY TRÌNH THAN PHIỀN VÀ KHIẾU NẠI CHO NGƯỜI THỤ HƯỞNG DỊCH VỤ

Chúng tôi 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 các dịch vụ của mình bị từ chối, cắt giảm, trì trệ hoặc kết thúc. Chúng tôi có một quy trình để quý vị bày tỏ sự không hài lòng 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 ủy quyền làm người đại diện cho mình. Nếu quý vị muốn chọn một ai đó để đại diện cho quý vị, chúng tôi cần một giấy ủy quyền bằng văn bản trước khi chúng tôi có thể nói chuyện với họ về tình trạng của quý vị.

### Than Phiền

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

- Quý vị có thể dùng Đơn Than Phiền / Khiếu Nại và bao thư 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 khiếm thính TDD (866) 308-3073 và nói chuyện với nhân viên đảm trách việc tiếp nhận hồ sơ than phiền của quý vị.
- Quý vị có thể nói chuyện với bác sĩ điều trị của mình (nhân viên hoặc người đại diện của trung tâm) rằng quý vị muốn nộp đơn than phiền, và các nhân viên sẽ giúp quý vị điền đơn Than Phiền / Khiếu Nại và nộp đơn cho quý vị.

### Khiếu Nại

Nếu quý vị đang thụ hưởng Medi-Cal, có một số dịch vụ cần phải được duyệt trước bởi chương trình sức khỏe trước khi quý vị được nhận các dịch vụ này. Khi nhân viên điều trị tâm lý nghĩ rằng quý vị cần được tiếp tục các dịch vụ, nhưng chương trình sức khỏe từ chối, cắt giảm, trì trệ, hoặc kết thúc bất kỳ các dịch vụ được duyệt trước nào, quý vị có thể yêu cầu được xem xét lại. Quy trình này được gọi là khiếu nại. Nếu quý vị bị từ chối các dịch vụ này bởi vì chương trình sức khỏe quyết định rằng các dịch vụ này không cần thiết về mặt y tế, quý vị có thể yêu cầu được xem xét lại quyết định này. Quy trình này cũng được gọi là khiếu nại. Có ba cách để nộp đơn khiếu nại.

- Quý vị có thể nộp Đơn Than Phiền / Khiếu Nại và bao thư 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 khiếm thính TDD (866) 308-3073 và nói chuyện với nhân viên đảm trách việc tiếp nhận hồ sơ than phiền của quý vị.
- Quý vị có thể nói chuyện với bác sĩ điều trị của mình (nhân viên hoặc người đại diện của trung tâm) rằng quý vị muốn nộp đơn than phiền, và các nhân viên sẽ giúp quý vị điền đơn Than Phiền / Khiếu Nại và nộp đơn cho quý vị.

### Điều Trần Tiểu Bang

Nếu quý vị đang thụ hưởng Medi-Cal, và chương trình sức khỏe từ chối, cắt giảm, trì trệ hoặc kết thúc bất kỳ các dịch vụ được duyệt trước nào, quý vị có thể yêu cầu buổi Điều Trần Tiểu Bang sau khi quý vị đã làm hết sức các quy trình Khiếu Nại như đã nói trên. Có hai cách để quý vị bắt đầu quy trình này:

- Điền đơn yêu cầu buổi Điều Trần Tiểu Bang, có sẵn tại địa điểm này hoặc từ Dịch Vụ Bảo Vệ Quyền Lợi Bệnh Nhân.
- Nếu quý vị đã nhận được Thông Cáo Quyết Định Trái Ngược Quyền Lợi, quý vị có thể tìm thấy và điền đơn yêu cầu Buổi Điều trần kèm theo phía sau của thông cáo.

**Nếu quý vị có điều gì quan tâm, xin hãy nói chuyện với Giám Đốc Điều Hành hoặc Giám Đốc Trung Tâm để quyết định xem vấn đề này có thể giải quyết hay không. Nếu quý vị muốn bày tỏ sự quan ngại của mình bằng cách nộp đơn khiếu nại chính thức, quý vị có thể dùng một trong những mẫu đơn tại địa điểm này để nộp, hoặc quý vị có thể liên lạc với Đại Diện Trung Tâm hoặc Dịch Vụ Bảo Vệ Quyền Lợi Bệnh Nhân để được giúp đỡ nộp hồ sơ khiếu nại.**

### Dịch Vụ Bảo Vệ Quyền Lợi Bệnh Nhân

Quý vị có thể tìm đến Dịch Vụ Bảo Vệ Quyền Lợi Bệnh Nhân bất cứ lúc nào để nộp đơn khiếu nại bởi vì quy trình của dịch vụ này không cùng chung quy trình khiếu nại của Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần.

**Dịch Vụ Bảo Vệ Quyền Lợi Bệnh Nhân  
(800) 668-4240**

**Đại Diện Trung Tâm Dịch Vụ của địa điểm này là:**

**Số điện thoại:**