QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ CHO THÀNH VIÊN THAM GIA CHƯƠNG TRÌNH SỨC KHỎE TÂM THẦN QUẬN SACRAMENTO

Chương trình Sức khỏe Tâm thần Quận Sacramento (MHP) khuyến khích giải quyết các vấn đề ở mức đơn giản nhất có thể. Thành viên tham gia sẽ không bị phạt hoặc phân biệt đối xử do nộp đơn khiếu nại, kháng cáo hoặc yêu cầu Phiên Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang.Thành viên tham gia có thể ủy quyền cho người khác thay mặt mình bất kỳ lúc nào. Thành viên tham gia hoặc người đại diện của thành viên đó có thể thực hiện các bước sau để giải quyết các vấn đề mà mình quan tâm:

Khiếu nại

Ngoài Quyết định Ngược Quyền lợi ra, quý vị có thể khiếu nại khi không hài lòng về các vấn đề khác.

- Thành viên tham gia có thể gửi khiếu nại bằng miệng hoặc bằng văn bản đến Dịch vụ Thành viên
- Thành viên tham gia sẽ nhận được thông báo kết quả bằng văn bản trong vòng 90 ngày.

Kháng cáo Tiêu chuẩn

Kháng cáo là yêu cầu xem xét lại Quyết định Ngược Quyền lợi. Việc Quyết định Ngược Quyền lợi xảy ra khi MHP từ chối, giảm, tạm dừng hoặc ngừng các dịch vụ được cho phép trước đây; từ chối thanh toán dịch vụ; không cung cấp dịch vụ kịp thời; hoặc không hành động trong khung thời gian để xử lý khiếu nại, kháng cáo tiêu chuẩn hoặc kháng cáo khẩn cấp, hoặc từ chối yêu cầu tranh chấp nghĩa vụ tài chính.

- Thành viên tham gia có thể gửi kháng cáo bằng miệng hoặc bằng văn bản.Sau khi kháng cáo bằng miệng, phải bổ sung kháng cáo bằng văn bản, có chữ ký.
- Đơn kháng cáo phải được nộp trong vòng 60 ngày kể từ ngày có Quyết định Ngược Quyền lợi.
- Thành viên tham gia sẽ nhận được thông báo kết quả bằng văn bản trong vòng 30 ngày.

Kháng cáo Khẩn cấp

Kháng cáo này được nộp khi tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng có hoặc duy trì chức năng tối đa của thành viên bị đe dọa.

- Thành viên tham gia sẽ nhận được văn bản giải quyết trong vòng 72 giờ.
- Nếu kháng cáo khẩn cấp bị từ chối, quý vị sẽ nhận được văn bản thông báo và quy trình kháng cáo tiêu chuẩn sẽ bắt đầu.

Điều trần Công bằng Cấp Tiểu bang

Nếu quý vị là người thụ hưởng Medi-Cal, quý vị có quyền nộp đơn xin Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang.Thành viên tham gia phải thực hiện hết quy trình giải quyết **Kháng cáo** trước khi nộp đơn yêu cầu Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang.Thẩm phán luật hành chính chỉ xử lý những vấn đề trong phạm vi liên quan đến Quyết định Ngược Quyền lợi.

Thông báo

Các biểu mẫu Khiếu nại, Kháng cáo Tiêu chuẩn, hoặc Kháng cáo Khẩn cấp có sẵn tại tất cả các địa điểm của nhà cung cấp hoặc có thể nhận được bằng cách liên hệ với Dịch vụ Thành viên. *****

Dịch vụ Thành viên sẽ gửi văn bản xác nhận cho thành viên tham gia khi nhận được khiếu nại hoặc kháng cáo của họ.*

Thành viên tham gia có thể gửi thư hoặc trực tiếp cung cấp thêm thông tin để củng cố cho đơn yêu cầu của mình.Để thuận tiện cho người thụ hưởng, hãy xếp lịch hẹn với Dịch vụ Thành viên*.

Thành viên tham gia có thể được hỗ trợ trong việc nộp đơn khiếu nại, kháng cáo hoặc Điều trần Công bằng cấp Tiểu bang từ:

- **Dịch vụ Thành viên:(916) 875-6069 Số điện thoại miễn phí 1-888-881-488 TDD 711**
  Luật sư bảo vệ Quyền của Bệnh nhân: (916) 333-3800

Dịch vụ thông dịch viên và dịch vụ hỗ trợ thiết bị điện thoại được cung cấp miễn phí.