

Phàn nàn, Kháng cáo, và Phiên điều trần Công bằng chống lại Chương trình Sức khỏe Tâm thần Quận (MHP)

Ấn phẩm #7134.05 - Vietnamese, tháng 7 năm 2018

Mỗi quận có một Chương trình Sức khỏe Tâm thần (Mental Health Plan, MHP) Quận. MHP trực tiếp cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa, hoặc sắp xếp và thanh toán cho dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa thông qua các nhà cung cấp khác.

Ấn phẩm này chỉ thảo luận về Phàn nàn, Kháng cáo và Phiên điều trần Công bằng chống lại MHP Quận. Để biết thêm thông tin về dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa được Medi-Cal tài trợ nói chung, xem [“Chương trình Chăm sóc Quản lý Medi-Cal và Dịch vụ Sức khỏe Tâm thần”\(Medi-Cal Managed Care Plan and Mental Health Services\)](#) Ấn phẩm 5084.01.¹

Nếu quý vị không hài lòng với (các) dịch vụ mà quý vị nhận tại cơ sở sức khỏe tâm thần quận hoặc nhà cung cấp, hoặc nếu quý vị không đồng ý với quyết định của MHP, thông tin sau sẽ giúp quý vị quyết định cách xử lý vấn đề của mình.

¹ Xem thêm: Cơ quan Y tế và Dịch vụ Nhân sinh California, Thông báo Thông tin MHSUDS Số 16-061, [GIẢI THÍCH VỀ TRÁCH NHIỆM CỦA CHƯƠNG TRÌNH SỨC KHỎE TÂM THẦN ĐỐI VỚI VIỆC CUNG CẤP CÁC DỊCH VỤ SỨC KHỎE TÂM THẦN CHUYÊN KHOA MEDI-CAL CHO NGƯỜI THU HƯỞNG ĐƯỢC GHI DANH TRONG CHƯƠNG TRÌNH Y TẾ QUẢN LÝ MEDI-CAL](#) (2016). (Quay lại Tài liệu Chính).

Phàn nàn là khiếu nại chung về trải nghiệm của quý vị với MHP của mình. Kháng cáo là bất đồng với quyết định được đưa ra về dịch vụ sức khỏe tâm thần của quý vị. Cả phàn nàn và kháng cáo được mô tả chi tiết hơn bên dưới.

PHÀN NÀN CHỐNG LẠI CHƯƠNG TRÌNH SỨC KHỎE TÂM THẦN QUẬN

Quý vị có thể nộp đơn phàn nàn nếu quý vị không hài lòng với trải nghiệm của mình với MHP. Ví dụ, nếu quý vị không hài lòng với chất lượng chăm sóc hoặc dịch vụ cung cấp hoặc thái độ của nhân viên.²

Tôi nộp đơn phàn nàn với MHP bằng cách nào?

Quý vị có thể nộp đơn phàn nàn với MHP bằng lời hoặc bằng văn bản vào bất kỳ lúc nào.³ Mỗi quận phải đăng thông báo và cung cấp tài liệu hướng dẫn ở tất cả các địa điểm tại các cơ sở của nhà cung cấp MHP giải thích các quy trình phàn nàn và kháng cáo.⁴ Quý vị có thể gọi số điện thoại miễn cước của MHP quận để được trợ giúp về phàn nàn. Quý vị cũng có thể lấy các biểu mẫu phàn nàn và phong bì ghi sẵn địa chỉ tại các cơ sở của nhà cung cấp.

MHP phải thông báo cho quý vị biết rằng họ đã nhận được phàn nàn của quý vị.⁵

Khi nào tôi sẽ nhận được quyết định về phàn nàn của tôi?

² 42 Bộ Quy chế Liên bang (C.F.R., Code of Federal Regulations) §438.400(b).

³ 42 Bộ Quy chế Liên bang § 438.402(c)(3)(ii); 9 Bộ Quy chế California §1850.206(a).

⁴ 9 Bộ Quy chế California (C.C.R., California Code of Regulations) §1850.205(c)(1)(B).

⁵ 42 Bộ Quy chế Liên bang §438.406(b)(1); 9 Bộ Quy chế California §1850.205(d)(4).

MHP của quý vị phải xử lý phàn nàn bằng cách ghi hồ sơ phàn nàn trong vòng một ngày làm việc sau khi nhận được phàn nàn.⁶ Sẽ có sẵn nhân viên MHP để cung cấp cho quý vị thông tin về phàn nàn hoặc tình trạng phàn nàn của quý vị.⁷ Nhân viên MHP sẽ đưa ra quyết định về phàn nàn và thông báo cho quý vị biết kết quả. Theo luật tiểu bang, các MHP California phải đưa ra quyết định về phàn nàn và thông báo cho quý vị trong vòng 60 ngày theo lịch sau khi nhận được phàn nàn.⁸

Nếu quý vị tin rằng phàn nàn của mình phải được xử lý ngay do sức khỏe của quý vị sắp bị đe dọa nghiêm trọng, quý vị có thể yêu cầu phàn nàn cấp tốc. MHP sẽ xử lý phàn nàn cấp tốc của quý vị trong vòng 72 giờ.⁹

KHÁNG CÁO MỘT HÀNH ĐỘNG CỦA CHƯƠNG TRÌNH SỨC KHỎE TÂM THẦN QUÂN

Kháng cáo là việc xem xét một hành động của MHP. Quý vị có thể nộp kháng cáo khi MHP đưa ra Quyết định Quyền lợi Bất lợi. Quý vị phải nộp kháng cáo và hoàn thành quy trình kháng cáo trước khi quý vị có thể nộp đơn yêu cầu phiên điều trần công bằng.¹⁰

Quyết định Quyền lợi Bất lợi là gì?

Quyết định Quyền lợi Bất lợi là quyết định của MHP ảnh hưởng đến dịch vụ của quý vị. Quyết định Quyền lợi Bất lợi có thể là một trong bảy hành động dưới đây:

1. Nếu quý vị bị từ chối hoặc hạn chế khả năng tiếp cận một dịch vụ;
2. Nếu dịch vụ của quý vị bị cắt giảm, đình chỉ, hoặc chấm dứt;
3. Nếu MHP của quý vị từ chối thanh toán cho một dịch vụ;

⁶ 9 Bộ Quy chế California §1850.205(d)(1).

⁷ 9 Bộ Quy chế California §1850.205(d)(3).

⁸ 9 Bộ Quy chế California §1850.206(b); Tuy nhiên, xin lưu ý, theo luật liên bang, MHP phải giải quyết phàn nàn của quý vị trong vòng 90 ngày. 42 Bộ Quy chế Liên bang §438.408(b)(1). ([Quay lại Tài liệu Chính](#)).

⁹ Bộ luật Sức khỏe và An toàn California (Cal. Health & Safety Code) §1368.01(b).

¹⁰ 42 Bộ Quy chế Liên bang §438.408(f)(i).

4. Nếu quý vị không được cung cấp dịch vụ kịp thời;
5. Nếu MHP không hành động trong khung thời gian liên quan đến phàn nàn và kháng cáo tiêu chuẩn;
6. Nếu quý vị sống ở khu vực nông thôn không có nhiều khả năng tiếp cận nhà cung cấp và quý vị bị từ chối quyền nhận dịch vụ bên ngoài mạng lưới của mình; hoặc
7. Nếu quý vị bị từ chối yêu cầu tranh chấp về chia sẻ chi phí, khoản đồng thanh toán, phí bảo hiểm, khoản khấu trừ, khoản đồng bảo hiểm, và các nghĩa vụ tài chính khác của người ghi danh¹¹

Khi MHP từ chối hoặc sửa đổi một yêu cầu ủy quyền MHP từ nhà cung cấp đối với một dịch vụ cho người thụ hưởng, MHP phải cung cấp cho quý vị Thông báo Hành động.¹² Thông báo Hành động là văn bản thông báo từ MHP cho quý vị biết rằng MHP đã đưa ra Quyết định Quyền lợi Bất lợi.

Quý vị phải nộp kháng cáo tiêu chuẩn hoặc cấp tốc trong vòng 60 ngày theo lịch kể từ ngày trên Thông báo Hành động từ MHP.¹³

Nếu quý vị không nhận được Thông báo Hành động, nhưng dịch vụ của quý vị bị từ chối, cắt giảm, đình chỉ, hoặc chấm dứt thì quý vị vẫn nên nộp kháng cáo càng sớm càng tốt.

Tôi nộp kháng cáo bằng cách nào?

Quý vị có thể nộp kháng cáo tiêu chuẩn bằng lời hoặc bằng văn bản. Nếu quý vị nộp kháng cáo bằng lời thì sau đó quý vị phải nộp văn bản kháng cáo.¹⁴ Quý vị nên giữ một bản sao của văn bản kháng cáo để lưu hồ sơ.

¹¹ 42 Bộ Quy chế Liên bang §438.400(b).

¹² 9 Bộ Quy chế California §1850.210(a).

¹³ 42 Bộ Quy chế Liên bang §438.402(c)(2)(ii).

¹⁴ 42 Bộ Quy chế Liên bang §438.402(c)(3)(ii); 9 Bộ Quy chế California §1850.207(a-b).

MHP phải cho quý vị biết họ đã nhận được kháng cáo của quý vị bằng cách gửi cho quý vị văn bản xác nhận trong vòng 5 ngày sau khi nhận được kháng cáo.¹⁵

Tôi vẫn có thể nhận quyền lợi nếu tôi nộp kháng cáo không?

Để tiếp tục nhận quyền lợi trong khi tiến hành quy trình kháng cáo, quý vị phải yêu cầu “hỗ trợ thanh toán trong thời gian chờ xử lý” trong vòng 10 ngày sau khi nhận được thông báo hành động, hoặc trước ngày có hiệu lực của quyết định, tùy theo ngày nào đến sau.¹⁶

Khi nào tôi sẽ nhận được quyết định về kháng cáo của mình?

Theo luật California, MHP của quý vị phải ban hành quyết định trong vòng 45 ngày sau khi nhận được kháng cáo.¹⁷ MHP có thể cần thêm 14 ngày nữa nếu quý vị yêu cầu gia hạn hoặc MHP xác định rằng cần thêm thông tin và việc trì hoãn là vì lợi ích của quý vị.¹⁸

Khi MHP ra quyết định về kháng cáo của quý vị, họ sẽ gửi cho quý vị một Thông báo Giải quyết Kháng cáo giải thích quyết định đó. Thông báo Giải

¹⁵ 42 Bộ Quy chế Liên bang §438.406(b)(2)(1); 9 Bộ Quy chế California §1850.205(d)(4).

¹⁶ 42 Bộ Quy chế Liên bang §438.420(a-c).

¹⁷ 9 Bộ Quy chế California §1850.207(c). Xin lưu ý rằng các mốc thời gian của liên bang thì lại khác. Theo luật liên bang, MHP của quý vị phải ra quyết định được gọi là Thông báo Giải quyết Kháng cáo, trong vòng 30 ngày sau khi nhận được kháng cáo tiêu chuẩn. 42 Bộ Quy chế Liên bang §438.408(b)(2-3). ([Quay lại Tài liệu Chính](#)).

¹⁸ Như trên, MHP có thể cần thêm 14 ngày nữa nếu MHP cho thấy họ cần thêm thông tin và việc trì hoãn là vì lợi ích của quý vị. 42 Bộ Quy chế Liên bang §438.408(c)(1)(i-ii). Việc MHP không đưa ra quyết định trong khung thời gian đó sẽ được coi là quyết định từ chối. Cơ quan Y tế và Dịch vụ Nhân sinh California, Thư Khái quát Chương trình 17-006, [QUY ĐỊNH KHIẾU NAI VÀ KHÁNG CÁO VÀ CÁC MẪU THÔNG BÁO HIỆU CHÍNH VÀ VĂN BẢN ĐÍNH KÈM “CÁC QUYỀN CỦA QUÝ VỊ”](#) (2017). ([Quay lại Tài liệu Chính](#)).

quyết Kháng cáo phải bao gồm kết quả của quá trình giải quyết và ngày hoàn tất, quyền yêu cầu và cách yêu cầu Phiên điều trần Công bằng của Tiểu bang, và quyền yêu cầu và nhận quyền lợi trong thời gian phiên điều trần chờ xử lý và cách đưa ra yêu cầu này.¹⁹

KHÁNG CÁO CẤP TỐC VỚI CHƯƠNG TRÌNH SỨC KHỎE TÂM THẦN QUẬN

Quý vị có thể nộp kháng cáo cấp tốc với Chương trình Sức khỏe Tâm thần Quận nếu quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị tin rằng kháng cáo tiêu chuẩn mất nhiều thời gian hơn có thể gây nguy hiểm nghiêm trọng đến sức khỏe, mạng sống, hoặc khả năng duy trì chức năng tối đa của quý vị.²⁰

Quý vị có thể yêu cầu kháng cáo cấp tốc bằng lời với một MHP. Không giống như kháng cáo thông thường, quý vị không phải nộp văn bản yêu cầu sau khi yêu cầu kháng cáo cấp tốc bằng lời.²¹ Tuy nhiên, chúng tôi khuyên quý vị luôn nộp văn bản yêu cầu và giữ một bản sao để lưu hồ sơ.

MHP phải thông báo cho quý vị biết rằng họ đã nhận được kháng cáo cấp tốc của quý vị.²²

Khi nào tôi sẽ nhận được quyết định về kháng cáo cấp tốc của mình?

Theo luật California, MHP phải thông báo cho quý vị về quyết định của họ trong vòng ba ngày làm việc sau khi nhận được kháng cáo của quý vị. [23](#)

¹⁹ 42 Bộ Quy chế Liên bang §438.408(e).

²⁰ 42 Bộ Quy chế Liên bang §438.410(a); 9 Bộ Quy chế California § 1850.208(a).

²¹ 42 Bộ Quy chế Liên bang §438.406(b)(3); 9 Bộ Quy chế California §1850.208(b).

²² 42 Bộ Quy chế Liên bang §438.406(b)(1); 9 Bộ Quy chế California §1850.205(d)(4).

²³ 9 Bộ Quy chế California §1850.208(d). Xin lưu ý rằng các mốc thời gian của liên bang thì lại khác. Theo luật liên bang, MHP phải thông báo cho quý vị về quyết định của họ trong vòng 72 giờ sau khi nhận được kháng cáo của quý vị. ([Quay lại Tài liệu Chính](#)).

MHP có thể cần thêm 14 ngày nữa nếu quý vị yêu cầu gia hạn hoặc MHP cho thấy họ cần thêm thông tin.²⁴

PHIÊN ĐIỀU TRẦN CÔNG BẰNG CỦA TIỂU BANG

Phiên điều trần công bằng của tiểu bang là việc xem xét một quyết định hoặc hành động của MHP của quý vị. Quý vị có thể nộp đơn yêu cầu phiên điều trần công bằng nếu quý vị không đồng ý với quyết định của MHP về kháng cáo của mình.²⁵

Tôi yêu cầu một phiên điều trần công bằng của tiểu bang bằng cách nào?

Sau tháng 7 năm 2017, quý vị **phải** nộp kháng cáo trước khi quý vị có thể nộp đơn yêu cầu phiên điều trần công bằng của tiểu bang. Vui lòng xem ở trên để biết thông tin về quy trình kháng cáo nội bộ.

Sau khi tiến hành quy trình kháng cáo, nếu quý vị không đồng ý với quyết định của MHP, quý vị có thể yêu cầu một phiên điều trần công bằng của tiểu bang với Sở Dịch vụ Xã hội California.²⁶ Phiên điều trần Công bằng của Tiểu bang là một phiên xem xét độc lập được tổ chức để xác định quyền của quý vị theo MHP. MHP phải cung cấp cho quý vị thông tin về quyền yêu cầu và cách yêu cầu phiên điều trần công bằng.²⁷

Nếu MHP không thông báo hoặc không tuân thủ các yêu cầu về thông báo và thời gian, quý vị có thể yêu cầu phiên điều trần công bằng của tiểu bang.²⁸

²⁴ MHP có thể cần thêm 14 ngày nữa nếu quý vị yêu cầu gia hạn hoặc nếu MHP cho thấy họ cần thêm thông tin. ([Quay lại Tài liệu Chính](#)).

²⁵ 42 Bộ Quy chế Liên bang §438.402(c)(1)(i).

²⁶ 42 Bộ Quy chế Liên bang §438.402(c)(1)(i).

²⁷ 42 Bộ Quy chế Liên bang §438.408(e)(i); 9 Bộ Quy chế California 1850.207(h)(3).

²⁸ 42 Bộ Quy chế Liên bang §438.408(f)(1)(ii).

Quý vị có 120 ngày để yêu cầu phiên điều trần công bằng của tiểu bang kể từ ngày quyết định của MHP về kháng cáo.²⁹ Nếu quý vị không nhận được văn bản quyết định từ MHP, quý vị nên nộp yêu cầu phiên điều trần tiểu bang càng sớm càng tốt.

Tôi có thể giữ quyền lợi trong quá trình diễn ra phiên điều trần công bằng của tiểu bang không?

Quý vị có thể tiếp tục nhận quyền lợi trong khi phiên điều trần công bằng của tiểu bang chờ xử lý nếu quý vị yêu cầu hỗ trợ thanh toán trong thời gian chờ xử lý trong vòng 10 ngày theo lịch sau ngày có thông báo về quyết định ban đầu liên quan đến kháng cáo hoặc trước ngày có hiệu lực của quyết định, tùy theo ngày nào đến sau.³⁰

QUYỀN THAM KHẢO Ý KIẾN CHUYÊN GIA

Quý vị cũng có quyền tham khảo ý kiến chuyên gia nếu quý vị không đồng ý với quyết định từ chối các dịch vụ sức khỏe tâm thần chuyên khoa của mình. Việc xem xét phải được thực hiện bởi một chuyên gia sức khỏe tâm thần được cấp phép không đưa ra quyết định ban đầu. MHP xác định việc xem xét này phải là xem xét hồ sơ hay xem xét trực tiếp.³¹ Quý vị vẫn có thể phàn nàn hoặc kháng cáo bất kỳ quyết định từ chối nào.

THÔNG TIN CHUNG

Tôi có thể tìm thông tin liên quan đến phàn nàn và kháng cáo ở đâu?

MHP phải giải thích các quy trình phàn nàn, kháng cáo, và kháng cáo cấp tốc trong một sổ tay dạng văn bản.³² MHP phải cung cấp thông tin này cho quý vị bằng cách gửi qua bưu điện một bản sao cho quý vị, gửi qua email

²⁹ 42 Bộ Quy chế Liên bang §438.408(2).

³⁰ 42 Bộ Quy chế Liên bang §438.420(a); 22 Bộ Quy chế California §51014.2(a).

³¹ 9 Bộ Quy chế California §1810.405(e)

³² 42 Bộ Quy chế Liên bang §438.10(g)(2)(xi); 9 Bộ Quy chế California §1850.205(c)(1)(A).

một bản sao cho quý vị, hoặc đăng thông tin trực tuyến và thông báo cho quý vị về địa chỉ internet nơi có thể tìm thấy thông tin.³³

Ai sẽ đưa ra quyết định về phàn nàn và kháng cáo của tôi?

Tất cả các phàn nàn và kháng cáo liên quan đến chất lượng y tế của các vấn đề chăm sóc được gửi đến giám đốc y tế của MHP để xem xét hành động.³⁴ MHP phải đảm bảo rằng người đưa ra quyết định cuối cùng về phàn nàn hoặc kháng cáo của quý vị chưa tham gia bất kỳ quyết định nào liên quan đến phàn nàn hoặc kháng cáo đó. Ngoài ra, người ra quyết định thường sẽ là một chuyên gia chăm sóc sức khỏe có chuyên môn lâm sàng trong điều trị tình trạng của người thụ hưởng.³⁵

Tôi có thể được trợ giúp nộp đơn phàn nàn, kháng cáo, hoặc yêu cầu Phiên điều trần Công bằng của Tiểu bang không?

Luật California yêu cầu mỗi quận phải cung cấp một Người biện hộ các Quyền của Bệnh nhân (PRA, Patients' Rights Advocate) để khuyến khích và hỗ trợ người nhận các dịch vụ sức khỏe tâm thần thực hiện các quyền dân sự và nhân quyền của họ.³⁶ Quý vị có thể yêu cầu MHP cung cấp thông tin liên lạc cho PRA của Quận của mình, hoặc quý vị có thể xem danh sách Người biện hộ các Quyền của Bệnh Nhân ở mỗi quận tại www.disabilityrightsca.org/pod/pradirectory.

Quý vị có thể có đại diện pháp lý trong quy trình phàn nàn, kháng cáo, kháng cáo cấp tốc, hoặc phiên điều trần công bằng của tiểu bang.³⁷ Quý vị cũng có thể ủy quyền cho một người khác (chẳng hạn như bạn bè hoặc thành viên gia đình) đại diện cho mình.³⁸

³³ 42 Bộ Quy chế Liên bang §438.10(g)(3).

³⁴ 22 Bộ Quy chế California § 53858(e)(2).

³⁵ 42 Bộ Quy chế Liên bang §438.406(b)(2).

³⁶ 9 Bộ Quy chế California §863.1(a).

³⁷ 42 Bộ Quy chế Liên bang §438.402(c)(1)(ii); 9 Bộ Quy chế California §§1850.205(c)(2)&(3).

³⁸ 9 Bộ Quy chế California §1850.205(c)(2).

Nếu quý vị kháng cáo với MHP, nhưng liên quan đến các dịch vụ được cung cấp qua một nhà cung cấp ký hợp đồng, quý vị có thể ủy quyền cho nhà cung cấp đại diện cho mình trong quy trình kháng cáo/kháng cáo cấp tốc chống lại MHP.³⁹

³⁹ 9 Bộ Quy chế California §1850.205(c)(2).