

## **CƠ QUAN BỆNH VỤ CÙNG NGƯỜI THỪA HƯỞNG VÀ THÂN CHỦ**

Dịch Vụ Sức Khỏe Hành Vi (Chương Trình) của Quận San Diego đã ký hợp đồng với hai cơ quan để giúp quý vị giải quyết những vấn đề về các dịch vụ sức khỏe tâm thần và bệnh do sử dụng chất gây nghiện.

### **Về Các Dịch Vụ Nội Viện**

**hoặc Tại Gia hãy gọi cho:**

**ỦNG HỘ BỆNH NHÂN JFS**

**619-282-1134**

hoặc

**1-800-479-2233**

### **Về Các Dịch Vụ Ngoại Viện**

**hãy gọi cho:**

**CCHEA**

**(Trung Tâm Giáo Dục & Ủng  
Hộ Y Tế Cho Người Tiêu Thụ)**

**1-877-734-3258**

## **LÀM SAO ĐỂ XIN ĐIỀU GIẢI CÔNG BẰNG CỦA TIỂU BANG?**

Nếu quý vị là người hưởng Medi-Cal và đã tận dụng Tiến Trình Kháng Cáo Của Chương Trình, quý vị có thể xin một Phiên Điều Giải Công Bằng Của Tiểu Bang nếu quý vị không đồng ý với quyết định kháng cáo tối hậu về quyết định bất lợi về quyền lợi đã được đưa ra về các dịch vụ của quý vị. Phiên Điều Giải Công Bằng Của Tiểu Bang là cơ hội để trình bày nội vụ của quý vị trước một thẩm phán luật hành chính để được quyết định. Quý vị phải xin Phiên Điều Giải Công Bằng Của Tiểu Bang trong vòng 120 ngày sau khi nhận được quyết định về kháng cáo của mình. Quý vị cũng có thể xin điều giải về việc quyết định cho kháng cáo đã không hoàn tất đúng thời hạn.

## **GIÚP ĐỠ ĐỂ XIN ĐIỀU GIẢI**

Nếu quý vị cần giúp nộp đơn xin điều giải, quý vị có thể liên lạc với cơ quan Ủng Hộ hoặc gọi cho **Bộ Dịch Vụ Xã Hội Tiểu Bang** ở số **1-800-952-5253**.

Quý vị cũng có thể gọi cơ quan Ủng Hộ để nêu thắc mắc hoặc xin cập nhật về khiếu nại hoặc kháng cáo của mình.

# **TIẾN TRÌNH KHIẾU NẠI VÀ KHÁNG CÁO**

**QUẬN SAN DIEGO**

**DỊCH VỤ SỨC KHỎE HÀNH VI**

**(CHƯƠNG TRÌNH)**

## **HƯỚNG DẪN THÂN CHỦ**



COUNTY OF SAN DIEGO  
**HHSA**  
HEALTH AND HUMAN SERVICES AGENCY

  
**LIVE WELL  
SAN DIEGO**

Là một thân chủ, quý vị có quyền hưởng các dịch vụ từ một bác sĩ về sức khỏe hành vi hợp lệ và tích cực dự phần vào việc chữa trị của mình. Quý vị cũng có quyền bày tỏ quan tâm về các dịch vụ của mình, thí dụ, nếu các dịch vụ của quý vị bị chấm dứt hoặc quý vị không hài lòng với việc chữa trị/thuốc men của mình, hoặc quý vị cảm thấy mình bị đối xử một cách bất lịch sự.

### NHỮNG CÁCH GIẢI QUYẾT MỐI QUAN TÂM CỦA QUÝ VỊ

Nếu quý vị có quan tâm, một cách nhanh chóng để giải quyết các vấn đề là nói chuyện trực tiếp với bác sĩ của quý vị hoặc với ban quản lý chương trình. Nếu quý vị không đồng ý với cách chữa trị hoặc thuốc men của mình, quý vị có thể xin ý kiến thứ nhì về điều đó từ một bác sĩ lâm sàng trong ban nhân viên của bác sĩ của quý vị hoặc qua **Đường Dây Liên Lạc & Khủng Hoảng** ở số **1-888-724-7240 (TTY: 711)**.

Quý vị không cần phải trả tiền để xin ý kiến thứ nhì.

### KHIẾU NẠI LÀ GÌ? KHÁNG CÁO LÀ GÌ?

**KHIẾU NẠI** là một bày tỏ không hài lòng về bất cứ một vấn đề nào mà không phải là một quyết định bất lợi về quyền lợi.

**KHÁNG CÁO** là việc Chương Trình xét lại một quyết định bất lợi về quyền lợi như:

1. Từ khước hoặc cho phép có giới hạn về các dịch vụ được yêu cầu
2. Cắt giảm, tạm ngưng hoặc chấm dứt những dịch vụ đã được cho phép trước đây
3. Từ khước toàn bộ hoặc một phần, tiền trả cho một dịch vụ
4. Không cung cấp các dịch vụ đúng lúc (trong vòng 60 ngày)
5. Chương Trình không hành động trong thời hạn để giải quyết theo đúng tiêu chuẩn cho một khiếu nại hoặc kháng cáo
6. Từ khước yêu cầu của người ghi danh để phản đối việc chịu trách nhiệm tài chánh cho các dịch vụ

**Thông Báo về Quyết Định Bất Lợi Về Quyền Lợi (NOABD)** là một bức thư chính thức về một hành động liên quan đến các dịch vụ của quý vị. Quý vị có thể kháng cáo nếu nhận được một NOABD.

### TÔI CÓ THỂ NỘP ĐƠN CÁCH NÀO?

- Miệng/Lời Nói – qua điện thoại hoặc đích thân đến Cơ Quan Ứng Hộ
- Bằng chữ khi điền vào mẫu đơn Khiếu Nại và Kháng Cáo có sẵn trong văn phòng của chương trình hoặc tại phòng mạch bác sĩ của quý vị
- Việc xin kháng cáo bằng lời nói phải được tiếp nối bằng một thư kháng cáo

### CÁC QUYỀN CỦA QUÝ VỊ TRONG SUỐT TIẾN TRÌNH

- Yêu cầu trong vòng 10 ngày rằng các dịch vụ của quý vị tiếp tục trong lúc chờ kết quả của đơn kháng cáo của quý vị
- Không bị kỳ thị hoặc trừng phạt vì nộp đơn kháng cáo
- Các chi tiết riêng tư của quý vị được bảo vệ, bởi luật pháp
- Được đối xử một cách đàng hoàng và lịch sự bằng ngôn ngữ quý vị hiểu
- Ủy quyền cho một người đại diện để quyết định cho mình
- Có một người ủng hộ để tham dự các buổi họp với quý vị trong suốt tiến trình.