

# KHIẾU NẠI ▪ KHÁNG CÁO ▪ THAY ĐỔI NHÀ CUNG CẤP

*(Để có được một bản sao của các tài liệu thông tin dưới các hình thức khác,  
vui lòng liên lạc Phòng Tiếp cận theo số 1-888-818-1115.)*

## *Nếu tôi Không Nhận được Các Dịch Vụ Tôi Muốn từ Chương trình Y tế Tâm thần Quận thì phải làm sao?*

Các thành viên của Dịch vụ Y tế Hành vi và Phục hồi (BHSS) được khuyến khích thảo luận các vấn đề liên quan đến các dịch vụ y tế tâm thần trực tiếp với nhà cung cấp. Tuy nhiên, các thành viên có thể nộp đơn Khiếu nại bằng văn bản hoặc bằng miệng bất cứ lúc nào mà không phải thảo luận trước với nhà cung cấp.

Các mẫu Khiếu Nại, Kháng cáo và phong bì đã dán tem có sẵn cho người thụ hưởng tại tất cả các địa điểm của nhà cung cấp. Các dạng thức điện tử thay thế cũng có sẵn nếu bạn bị khiếm thị hoặc khiếm thính. Khiếu nại, Kháng cáo, hoặc Kháng cáo Khẩn cấp cũng có thể được thực hiện bằng cách gọi số miễn phí 1 (888) 818-1115.

*Các dịch vụ Y tế Hành vi và Phục hồi hiện tại của bạn sẽ KHÔNG bị ảnh hưởng bất lợi dưới bất cứ hình thức nào khi nộp đơn Khiếu nại.*

## **KHIẾU NẠI**

Khiếu nại là một biểu hiện của sự không hài lòng về bất cứ điều gì liên quan đến các dịch vụ y tế tâm thần chuyên môn của bạn.

Người Bệnh vực Quyền của Bệnh nhân hoặc bất cứ người nào khác mà bạn chọn có thể giúp bạn nộp đơn Khiếu nại. Bạn sẽ nhận được thông báo bằng văn bản về việc đã nhận được Khiếu nại của bạn, cho biết rằng BHRS sẽ giải quyết Khiếu nại trong vòng 90 ngày kể từ ngày nộp đơn.

## **KHÁNG CÁO**

Kháng cáo là một sự xem xét lại của BHRS về Quyết Định Bất lợi. Nếu bạn yêu cầu một Kháng cáo tiêu chuẩn, BHRS có thể mất đến 30 ngày để xem xét.

## **KHÁNG CÁO KHẨN CẤP**

Nếu bạn nghĩ rằng việc chờ đợi lên đến 30 ngày để có quyết định cho Kháng cáo Tiêu chuẩn sẽ gây nguy hiểm cho tính mạng, sức khỏe của bạn, hoặc khả năng đạt được, duy trì, hoặc lấy lại được chức năng tối đa, thì bạn có thể yêu cầu Kháng cáo khẩn cấp.

## **ĐIỀU TRẦN CẤP TIỂU BANG**

Những người thụ hưởng Medi-Cal có quyền yêu cầu một cuộc Điều trần cấp Tiểu Bang chỉ sau khi đã kháng cáo Quyết định Bất lợi và nhận được thông báo rằng BHRS vẫn giữ lập trường về quyết định này. Bạn có thể liên lạc với Cơ Quan Bệnh vực Quyền của Bệnh Nhân được liệt kê dưới đây để được trợ giúp trong việc nộp đơn xin Điều trần cấp Tiểu Bang, hoặc bạn có thể gọi cho Văn phòng Điều trần cấp Tiểu Bang tại số 1 (800) 952-5253 (Fax: (916) 229-4110).

Vui lòng xem sách *Hướng dẫn về Dịch Vụ Y tế Tâm Thần Medi-Cal* để biết thêm thông tin về các thủ tục được liệt kê ở trên.



## **THAY ĐỔI NHÀ CUNG CẤP**

Nếu bạn nhận được dịch vụ từ phòng khám Dịch vụ Y tế Tâm thần, mẫu Yêu cầu Đổi Nhà Cung cấp có sẵn tại quầy tiếp tân. Nếu nhà cung cấp của bạn làm việc tại văn phòng riêng, bạn có thể gọi cho Đường dây Tiếp cận Y tế Hành vi (Behavioral Health Access Line) ở số 1 (888) 818-1115 để được trợ giúp trong việc yêu cầu đổi nhà cung cấp.



Thành Viên có thể liên lạc với các văn phòng sau đây, nơi có nhân viên giúp họ trong các việc Khiếu nại, Kháng cáo, Kháng cáo Khẩn cấp, và Điều trần cấp Tiểu bang:

**Chương trình Dịch vụ Y tế Hành vi và Phục hồi Y tế Tâm thần:** Gọi miễn phí tại

1 (888) 818-1115, hoặc 711 cho người khiếm thính.

**Cơ quan Bệnh vực Quyền của Bệnh Nhân:**  
(415) 473-2960

# QUYỀN CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG Y TẾ TÂM THẦN

## THÀNH VIÊN DỊCH VỤ Y TẾ HÀNH VI VÀ PHỤC HỒI (BHRS) CÓ QUYỀN:

- Được đối xử lễ phép với sự tôn trọng nhân phẩm và sự riêng tư của họ.
- Dịch vụ được cung cấp trong một môi trường an toàn.
- Nhận được thông tin về các lựa chọn điều trị và phương pháp điều trị thay thế có sẵn.
- Tham gia vào việc lập kế hoạch điều trị và có thể từ chối điều trị.
- Không có bất cứ hình thức kiểm chế hoặc tách biệt nào được sử dụng như một phương tiện để ép buộc, kỷ luật, thuận tiện, hoặc trả đũa.
- Yêu cầu tiếp cận hồ sơ bệnh án của họ và yêu cầu sửa đổi hoặc sửa chữa.
- Chăm sóc và hồ sơ được bảo mật.
- Được thông báo về sự chấp thuận điều trị và thuốc theo toa, kể cả các phản ứng phụ tiềm ẩn.
- Nhận được những thu xếp hợp lý cho người tàn tật.
- Nộp đơn khiếu nại để bày tỏ sự không hài lòng với bất cứ điều gì liên quan đến dịch vụ chăm sóc y tế tâm thần của họ.
- Quyền nộp đơn kháng cáo khi nhận được Quyết định Bất lợi cho biết rằng dịch vụ bị từ chối, cắt giảm hoặc chấm dứt. Người thụ hưởng Medi-Cal chỉ có thể yêu cầu Điều trần cấp Tiểu bang sau khi đã kháng cáo.
- Ủy quyền cho một người hành động thay mặt họ trong thủ tục khiếu nại, kháng cáo, hoặc Điều trần cấp Tiểu bang.
- Yêu cầu thay đổi nhân viên trị liệu, ý kiến thứ hai, hoặc thay đổi mức độ chăm sóc.
- Được cứu xét về một vấn đề hoặc quan ngại về dịch vụ của người hoặc cơ quan cung cấp sự chăm sóc của họ.
- Có quyền tiếp cận đến các dịch vụ chăm sóc y tế được chỉ định và phù hợp (theo CFR, Tiêu đề 42, Đoạn 438.206-210).
- Nhận dịch vụ thông dịch sang ngôn ngữ họ lựa chọn được cung cấp bởi người khác không phải là thân nhân.