



Quy Trình Khiếu Nại, Kháng Nghị, Kháng Nghị Giải Quyết Nhanh Và Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang

Quý vị có quyền khiếu nại về bất kỳ khía cạnh nào trong quá trình điều trị của mình tại phòng khám hoặc bởi Nhà Cung Cấp "Dịch Vụ Trả Phí (Fee-For-Service)" Medi-Cal (Bác sĩ tâm thần tư nhân, nhà tâm lý học, Nhà trị liệu hôn nhân và gia đình được cấp phép (LMFT) hoặc Nhân viên xã hội lâm sàng được cấp phép (LCSW)).

- Quý vị có thể nộp khiếu nại bằng lời nói hoặc bằng văn bản. Mẫu Đơn Khiếu Nại có sẵn tại sảnh của Nhà Cung Cấp/Phòng Khám.
- Các khiếu nại sẽ được xử lý trong vòng **90 ngày dương lịch**, với tùy chọn gia hạn 14 ngày theo lịch nếu việc gia hạn thời hạn sẽ mang lại lợi ích tốt nhất cho quý vị.

Quý vị cũng có quyền Kháng Nghị "Hành Động" do Chương Trình Sức khỏe Tâm thần Quận thực hiện (xem định nghĩa "Hành Động" bên dưới).

- Mẫu Đơn Kháng Nghị Hành Động có sẵn tại phòng chờ của phòng khám hoặc Nhà cung cấp "Dịch Vụ Trả Phí (Fee-For-Service)".
- Các đơn kháng nghị tiêu chuẩn sẽ được xử lý trong vòng **30 ngày dương lịch**, với tùy chọn gia hạn 14 ngày theo lịch nếu việc gia hạn thời hạn sẽ mang lại lợi ích tốt nhất cho quý vị.
- Kháng Nghị Hành Động Giải Quyết Nhanh có thể được yêu cầu nếu quý vị hoặc nhà cung cấp của quý vị chứng nhận rằng việc dành thời gian để giải quyết Kháng Nghị Hành Động Tiêu Chuẩn có thể gây nguy hiểm nghiêm trọng đến tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng đạt được, duy trì hoặc lấy lại chức năng tối đa của quý vị. Kháng Nghị Giải Quyết Nhanh được xử lý trong vòng 3 ngày làm việc,

Một "Hành Động" được định nghĩa là:

1. Từ chối hoặc hạn chế quyền ủy quyền cho một dịch vụ được yêu cầu, bao gồm loại hình hoặc mức độ dịch vụ;
2. Giảm bớt, tạm dừng hoặc chấm dứt một dịch vụ đã được ủy quyền trước đó;
3. Từ chối thanh toán toàn bộ hoặc một phần cho một dịch vụ;
4. Không cung cấp dịch vụ kịp thời theo quy định của Chương Trình Sức Khỏe Tâm Thần hoặc;
5. Không hành động trong khung thời gian giải quyết các Khiếu Nại tiêu chuẩn, giải quyết các Kháng Nghị Hành Động tiêu chuẩn hoặc giải quyết các Kháng Nghị Hành Động Nhanh.

Nếu có thắc mắc hoặc muốn nộp đơn Khiếu Nại hoặc Kháng Nghị, quý vị có thể liên hệ với Đơn Vị Tiếp Cận:

Gửi Thư- 303 E. Vanderbilt Way
San Bernardino, CA 92415
Gọi điện thoại: 1-888-743-1478

Sau khi Quá Trình Kháng Nghị kết thúc, quý vị có thể nộp đơn xin Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang nếu quý vị không hài lòng với kết quả của quá trình kháng nghị.

➤ Quý vị có thể nộp đơn xin Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang bằng lời nói hoặc văn bản, sau khi quá trình Kháng Nghị Hành Động hoặc Kháng Nghị Hành Động Giải Quyết Nhanh kết thúc, bất kể quý vị đã nhận được Thông Báo Hành Động hay chưa.

Phiên Điều Trần Công Bằng Cấp Tiểu Bang có thể được yêu cầu bằng cách:

Gửi thư- California Department of Social Services (Sở Dịch vụ Xã hội Tiểu Bang California)
P.O. Box 944243, Mail Station 19-17-37
Sacramento, CA 94244-2430

Gọi điện thoại: (800) 952-5253 – TDD: (800) 952-8340

Gửi fax: (916) 229-4110 - Trực tuyến: <https://acms.dss.ca.gov>