

Nhân viên tại Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe San Francisco (SFHP) "Sẵn sàng Phục vụ Quý vị". Chúng tôi có thể giúp quý vị điền vào mẫu đơn này qua điện thoại. Hãy gọi cho chúng tôi từ Thứ Hai đến Thứ Sáu theo số **(415) 547-7800** hoặc **(800) 288-5555** từ 8:30 sáng đến 5:30 chiều. Hoặc, có người sẽ liên lạc với quý vị qua điện thoại hoặc bằng thư ngay sau khi chúng tôi nhận được đơn. Chúng tôi sẽ làm việc kỹ lưỡng cùng quý vị để tìm hiểu về khiếu nại của quý vị. Chúng tôi muốn tìm hiểu và giúp giải quyết sự việc. Chúng tôi sẽ hỗ trợ quý vị bằng bất cứ cách nào trong khả năng của mình và trả lời mọi thắc mắc của quý vị. Chúng tôi có thể giúp quý vị bằng mọi ngôn ngữ.

Chúng tôi muốn quý vị biết rằng:

- Quý vị có quyền khiếu nại. Sẽ không ai "phạt" quý vị.
- Quý vị có thể khiếu nại về bác sĩ, y tá của mình hoặc Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe San Francisco.
- Chúng tôi sẽ hỗ trợ quý vị gửi thư khiếu nại bằng lời hoặc bằng văn bản.
- Mọi khiếu nại đều rất quan trọng với Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe San Francisco.
- Bác sĩ hoặc y tá vẫn tiếp tục chăm sóc y tế cho quý vị trong khi chúng tôi xem xét khiếu nại của quý vị.
- Chúng tôi cố gắng trả lời những khiếu nại nghiêm trọng trong vòng 24 giờ và không quá 72 giờ, do đó sẽ không có điều gì xấu xảy ra cho quý vị trong thời gian quý vị đợi hồi âm.

Bộ Y Tế Điều Quản của Tiểu Bang California (DMHC) có trách nhiệm quy định các chương trình dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Nếu có khiếu nại đối với chương trình bảo hiểm sức khỏe của mình, thì trước hết nên gọi điện đến chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị theo số (800) 288-5555 và tiến hành quy trình khiếu nại theo chương trình bảo hiểm sức khỏe đó trước khi liên lạc với bộ. Khi sử dụng thủ tục khiếu nại này, quý vị không bị mất các quyền hạn pháp lý hoặc biện pháp giải quyết có thể có sẵn cho quý vị. Nếu quý vị cần giúp giải quyết một khiếu nại liên quan tới trường hợp khẩn cấp, một khiếu nại chưa được chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị giải quyết thỏa đáng hoặc sau ba mươi ngày (30) khiếu nại vẫn không được giải quyết, thì quý vị có thể gọi DMHC để yêu cầu

giúp đỡ. Quý vị cũng có thể hội đủ điều kiện để yêu cầu một buổi Duyệt Xét Y Khoa Độc Lập (IMR). Nếu quý vị hội đủ điều kiện cho IMR, thì thủ tục IMR sẽ đưa ra xét duyệt khách quan về các quyết định y tế của một chương trình bảo hiểm sức khỏe liên quan tới sự cần thiết về mặt y tế của dịch vụ hoặc biện pháp điều trị được đề nghị, các quyết định về bảo hiểm cho các biện pháp điều trị mang tính chất nghiên cứu hoặc thử nghiệm và các tranh chấp về việc thanh toán cho các dịch vụ y tế khẩn cấp và cấp cứu. DMHC cũng có một số điện thoại miễn phí (888) HMO-2219 và đường dây TDD (877) 688-9891 dành cho những người khiếm thính và khiếm thanh. Trang thông tin trên mạng Internet của DMHC tại <http://www.hmohelp.ca.gov> có sẵn mẫu đơn khiếu nại, mẫu đơn đăng ký tham gia IMR và các hướng dẫn trực tuyến."

Nếu là người được hưởng Medi-Cal:

Quý vị có thể yêu cầu một cuộc Điều trần Công bằng cấp Tiểu Bang. Nếu quyết định yêu cầu một cuộc điều trần, thì quý vị phải gửi yêu cầu trong vòng 90 ngày kể từ khi gửi đơn khiếu nại. Vui lòng liên hệ Chương Trình Bảo Hiểm Sức Khỏe San Francisco để lấy mẫu đơn quý vị cần. Quý vị cũng có thể lấy mẫu đơn ở Bộ Dịch vụ Xã hội San Francisco.

Thông tin về quy trình Điều trần Công bằng cấp Tiểu Bang cũng được cung cấp bằng cách gửi thư về:

**Bộ Dịch vụ Xã hội
California (CDSS)**
Ban Điều trần Tiểu Bang
PO Box 944243,
MS 19-37
Sacramento, CA 94244-2430

Hoặc bằng cách gọi số **(800) 952-5253**. Số TDD là **(800) 952-8349**.

Quý vị có quyền kiểm tra những tài liệu dùng để lập hồ sơ cho Ban Điều trần Công bằng cấp Tiểu Bang ra quyết định. Bất kỳ thông tin nào quý vị cung cấp có thể được sao chép và gửi tới Bộ Dịch vụ Xã hội hoặc Bộ Dịch vụ Y tế và Con Người Hoa Kỳ. Quý vị có thể tìm hồ sơ của mình bằng cách liên lạc với Ban Điều tra và Phúc đáp Công chính theo số **(800) 952-5253**. Ban Điều tra và Phúc đáp Công chính này cũng có thể giúp tìm một người đại diện cho quý vị tại phiên điều trần, hoặc quý vị có thể đề nghị một người đại

diện cho mình hoặc quý vị đại diện cho chính mình.

Văn phòng Thanh tra Tiểu Bang California cũng sẽ giúp quý vị trong việc khiếu nại và Điều trần Công bằng cấp Tiểu Bang. Quý vị có thể gọi cho họ theo số miễn phí **(888) 452-8609**. Số TDD là **(800) 952-8349**. Giờ làm việc của văn phòng từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều, không làm việc vào các ngày lễ theo quy định của Tiểu Bang.