San Francisco Health Plan℠

Medi-Cal

Sổ Tay Hội Viên Medi-Cal

Bằng Chứng Bảo Hiểm và Mẫu Cho Phép Tiết Lộ Kết Hợp

ERRATA

Ngày 1 tháng 7 năm 2026

3. Cách nhận dịch vụ chăm sóc

Phê duyệt trước (cho phép trước)

Đối với một số loại hình chăm sóc, PCP hoặc bác sĩ chuyên khoa sẽ phải xin phép SFHP trước khi quý vị nhận được dịch vụ chăm sóc. Đây gọi là phê duyệt trước hay cho phép trước. Điều này có nghĩa là SFHP phải bảo đảm rằng dịch vụ chăm sóc này là cần thiết về mặt y tế (cấp thiết).

Dịch vụ cần thiết về mặt y tế là dịch vụ hợp lý và cần thiết để bảo vệ tính mạng của quý vị, giúp quý vị không bị bệnh nghiêm trọng hay khuyết tật, hoặc giảm đau nghiêm trọng do một bệnh, tình trạng đau ốm hoặc thương tích đã được chẩn đoán. Đối với hội viên dưới 21 tuổi, dịch vụ Medi-Cal bao gồm dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế để điều trị hoặc giảm nhẹ các bệnh hoặc tình trạng bệnh về thể chất/tâm thần.

Các dịch vụ sau đây **luôn** cần có sự phê duyệt trước (cho phép trước), kể cả khi quý vị nhận dịch vụ từ nhà cung cấp trong mạng lưới SFHP:

- Nhập viện, nếu không phải cấp cứu
- Các dịch vụ ngoài khu vực dịch vụ SFHP, nếu không phải là chăm sóc khẩn cấp hoặc cấp cứu
- Phẫu thuật cho bệnh nhân ngoại trú
- Dịch vụ chăm sóc dài hạn hoặc dịch vụ điều dưỡng chuyên môn tại cơ sở điều dưỡng (bao gồm cả Cơ Sở Chăm Sóc Bán Cấp Tính dành cho người lớn và trẻ em có hợp đồng với Cơ Sở Chăm Sóc Bán Cấp Tính của Sở Dịch Vụ Y Tế) hoặc cơ sở chăm sóc trung gian (bao gồm Cơ Sở Chăm Sóc Trung Gian cho Người Khuyết Tật Phát Triển (ICF/DD), ICF/DD-Phục Hồi Chức Năng (ICF/DD-H), ICF/DD-Điều Dưỡng (ICF/DD-N))

- Các biện pháp điều trị, chụp/chiếu, xét nghiệm và thủ thuật chuyên khoa
- Dịch vụ vận chuyển y tế khi không cấp cứu

Dịch vụ xe cứu thương không cần phê duyệt trước (cho phép trước).

Đối với các yêu cầu cần phê duyệt trước (cho phép trước) thông thường, SFHP phải phản hồi yêu cầu của quý vị ngay khi tình trạng sức khỏe của quý vị cần đáp ứng, nhưng không quá năm ngày làm việc kể từ khi SFHP nhận được thông tin cần thiết hợp lý được yêu cầu để đưa ra quyết định (phê duyệt, thay đổi hoặc từ chối) đối với yêu cầu của quý vị. SFHP phải trả lời trong vòng không quá bảy ngày dương lịch kể từ khi SFHP nhận được yêu cầu của quý vị.

Nếu một nhà cung cấp hoặc SFHP thấy rằng việc tuân theo khung thời gian thông thường có thể gây nguy hiểm nghiêm trọng đến tính mạng hoặc sức khỏe hay khả năng đạt được, duy trì hoặc phục hồi chức năng tối đa của quý vị, SFHP sẽ thực hiện quy trình cấp tốc để đưa ra quyết định nhanh hơn đối với yêu cầu cần phê duyệt trước (cho phép trước). SFHP sẽ phản hồi ngay khi tình trạng sức khỏe của quý vị cần đáp ứng, nhưng không quá 72 giờ kể từ khi SFHP nhận được yêu cầu của quý vị.

Trong một số trường hợp, SFHP có thể cần thêm thông tin để đưa ra quyết định (phê duyệt, thay đổi hoặc từ chối) đối với yêu cầu cần phê duyệt trước (cho phép trước) của quý vị. Nếu điều này xảy ra, SFHP có thêm tối đa 14 ngày dương lịch để quyết định. Sau khi SFHP nhận được thông tin cần thiết, SFHP phải đưa ra quyết định ngay khi tình trạng sức khỏe của quý vị cần đáp ứng, nhưng không muộn hơn năm ngày làm việc đối với các yêu cầu thông thường hoặc 72 giờ đối với các yêu cầu cấp tốc. Nhà cung cấp của quý vị có thể yêu cầu gia hạn để SFHP có thêm thời gian phản hồi các yêu cầu thông thường. Quý vị có thể yêu cầu gia hạn cho các yêu cầu thông thường **hoặc** cấp tốc. Nhân viên lâm sàng hoặc nhân viên y tế, chẳng hạn như bác sĩ, y tá và dược sĩ sẽ xem xét yêu cầu cần phê duyệt trước (cho phép trước).

SFHP không tác động đến quyết định của người xem xét liên quan đến việc từ chối, thay đổi hoặc phê duyệt bảo hiểm hay dịch vụ dưới bất kỳ hình thức nào. Nếu SFHP không phê duyệt yêu cầu, SFHP sẽ gửi thư Thông Báo Hành Động (NOA) cho quý vị. NOA này sẽ chỉ dẫn quý vị cách nộp đơn kháng nghị nếu quý vị không đồng ý với quyết định này.

SFHP sẽ liên hệ với quý vị nếu cần thêm thông tin hoặc thời gian để xem xét yêu cầu của quý vị.

Quý vị không cần phải có phê duyệt trước (cho phép trước) đối với dịch vụ chăm sóc cấp cứu, kể cả khi ở ngoài mạng lưới SFHP hoặc ngoài khu vực dịch vụ. Trường hợp này bao gồm chuyển dạ và sinh con nếu quý vị đang mang thai. Quý vị không cần có phê duyệt trước (cho

phép trước) đối với một số dịch vụ chăm sóc nhạy cảm. Để tìm hiểu thêm về dịch vụ chăm sóc nhạy cảm, hãy đọc “Chăm sóc nhạy cảm” ở phần sau của chương này.

Để được giải đáp thắc mắc về yêu cầu cần phê duyệt trước (cho phép trước), hãy gọi cho bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-288-5555 (TTY: 711).

Ý kiến thứ hai

Quý vị có thể muốn có ý kiến thứ hai về dịch vụ chăm sóc mà nhà cung cấp nói là quý vị cần hoặc về chẩn đoán hoặc kế hoạch điều trị của quý vị. Ví dụ: quý vị có thể muốn có ý kiến thứ hai trong trường hợp muốn đảm bảo chẩn đoán của bác sĩ là chính xác, quý vị không chắc là cần điều trị hay phẫu thuật theo chỉ định hoặc đã cố gắng tuân thủ kế hoạch điều trị nhưng không hiệu quả.

SFHP sẽ thanh toán cho việc xin ý kiến thứ hai nếu quý vị hoặc nhà cung cấp trong mạng lưới của quý vị yêu cầu và quý vị nhận ý kiến thứ hai từ một nhà cung cấp trong mạng lưới. Quý vị không cần SFHP phê duyệt trước (cho phép trước) để xin ý kiến thứ hai từ nhà cung cấp trong mạng lưới. Nếu quý vị muốn có ý kiến thứ hai, chúng tôi sẽ giới thiệu quý vị đến một nhà cung cấp trong mạng lưới đủ năng lực đưa ra ý kiến thứ hai.

Để xin ý kiến thứ hai và yêu cầu trợ giúp chọn nhà cung cấp, hãy gọi cho bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-288-5555 (TTY: 711). Nhà cung cấp trong mạng lưới cũng có thể giúp giới thiệu quý vị xin ý kiến thứ hai nếu quý vị cần.

Nếu không có nhà cung cấp nào trong mạng lưới SFHP có thể đưa ra ý kiến thứ hai cho quý vị, SFHP sẽ thanh toán cho việc xin ý kiến thứ hai từ một nhà cung cấp ngoài mạng lưới. SFHP sẽ cho quý vị biết liệu nhà cung cấp mà quý vị chọn để xin ý kiến thứ hai có được phê duyệt nhanh như tình trạng y tế của quý vị đòi hỏi hay không, nhưng không quá năm ngày làm việc kể từ khi SFHP nhận được thông tin cần thiết hợp lý được yêu cầu để đưa ra quyết định đối với yêu cầu của quý vị. SFHP phải phản hồi, không quá bảy ngày dương lịch kể từ khi SFHP nhận được yêu cầu của quý vị

Nếu quý vị bị bệnh mãn tính, bệnh nặng, nghiêm trọng hoặc đang bị đe dọa khẩn cấp và nghiêm trọng về sức khỏe, bao gồm nhưng không giới hạn ở trường hợp tử vong, mất chân tay, bộ phận hoặc chức năng chính của cơ thể thì SFHP sẽ thông báo cho quý vị bằng văn bản trong vòng 72 giờ kể từ khi nhận được yêu cầu của quý vị.

Nếu SFHP từ chối yêu cầu của quý vị về ý kiến thứ hai thì quý vị có thể nộp đơn khiếu nại. Để tìm hiểu thêm về khiếu nại, hãy đọc phần “Khiếu nại” trong Chương 6 của sổ tay này.

4. Quyền lợi và dịch vụ

Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác

Những dịch vụ khác mà quý vị có thể nhận được thông qua chương trình Tính Phí Cho Dịch Vụ (FFS) Medi-Cal hoặc các chương trình Medi-Cal khác

SFHP không bao trả cho một số dịch vụ, nhưng quý vị vẫn có thể nhận được các dịch vụ đó thông qua chương trình FFS Medi-Cal hoặc các chương trình Medi-Cal khác. SFHP sẽ phối hợp với các chương trình khác để bảo đảm quý vị nhận được tất cả dịch vụ cần thiết về mặt y tế, bao gồm những dịch vụ được chương trình khác không phải SFHP bao trả. Phần này liệt kê một vài trong số những dịch vụ đó. Để tìm hiểu thêm, hãy gọi cho Dịch Vụ Khách Hàng theo số 1-800-288-5555 (TTY: 711).

Dịch vụ nha khoa

FFS Medi-Cal Nha Khoa giống với FFS Medi-Cal dành cho các dịch vụ nha khoa. Trước khi nhận dịch vụ nha khoa, quý vị phải trình thẻ Medi-Cal BIC cho nhà cung cấp dịch vụ nha khoa. Hãy bảo đảm nhà cung cấp chấp nhận FFS Nha Khoa và quý vị không thuộc diện áp dụng của một chương trình chăm sóc có quản lý sẽ bao trả cho các dịch vụ nha khoa.

Bắt đầu từ ngày 1 tháng 7 năm 2026:

Tùy thuộc vào tình trạng nhập cư của quý vị, một số trường hợp ngoại lệ sẽ áp dụng cho bảo hiểm nha khoa. Trường hợp quý vị không đủ điều kiện nhận Medi-Cal toàn diện của liên bang và từ 19 tuổi trở lên, quý vị có thể sẽ không còn đủ điều kiện nhận quyền lợi nha khoa thông qua SFHP nếu:

- Quý vị không mang thai, không trong thời gian một năm sau sinh (sau khi mang thai) hoặc không thuộc diện thanh thiếu niên đang hoặc đã từng được nhận nuôi dưỡng theo quy định của quận. Quý vị chỉ có thể gặp bất kỳ nhà cung cấp nào thuộc chương trình Tính Phí Cho Dịch Vụ (FFS) Medi-Cal Nha Khoa trong **trường hợp cấp cứu về nha khoa.**

- Quý vị được quận xác định là đối tượng đang mang thai hoặc đang trong giai đoạn một năm sau sinh (sau khi mang thai). Quý vị có thể gặp bất kỳ nhà cung cấp nào thuộc chương trình FFS Medi-Cal Nha Khoa để nhận dịch vụ Medi-Cal **toàn diện.**
- Quý vị được quận xác định là thanh thiếu niên dưới 26 tuổi đang hoặc từng được nhận nuôi dưỡng và vẫn được nhận nuôi tạm thời vào ngày sinh nhật thứ 18 của mình. Quý vị có thể gặp bất kỳ nhà cung cấp nào thuộc chương trình FFS Medi-Cal Nha Khoa để nhận dịch vụ Medi-Cal **toàn diện.**

Medi-Cal bao trả nhiều dịch vụ nha khoa thông qua Medi-Cal Nha Khoa cho:

- Các hội viên đủ điều kiện nhận Medi-Cal toàn diện của liên bang
- Các hội viên không đủ điều kiện nhận Medi-Cal toàn diện của liên bang và đáp ứng ít nhất một trong ba ngoại lệ dưới đây:
  - Dưới 19 tuổi,
  - Được quận xác định là đối tượng đang mang thai (và tối đa một năm sau khi thai kỳ kết thúc), và/hoặc
  - Được quận xác định là thanh thiếu niên dưới 26 tuổi đang hoặc từng được nhận nuôi dưỡng và vẫn được nhận nuôi tạm thời vào ngày sinh nhật thứ 18 của họ

Dịch vụ nha khoa bao gồm:

- Răng giả hoàn chỉnh và một phần
- Bọc răng (mão đúc sẵn/mão được chế tạo tại phòng lab)
- Các dịch vụ nha khoa chẩn đoán và phòng ngừa như khám, chụp X-quang và vệ sinh răng
- Chăm sóc cấp cứu để kiểm soát cơn đau
- Trám răng
- Chỉnh nha cho trẻ em đủ tiêu chuẩn
- Điều trị tủy (trước/sau)
- Lấy cao răng và làm nhẵn chân răng
- Nhổ răng
- Tráng fluoride

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc muốn tìm hiểu thêm về dịch vụ nha khoa, hãy gọi cho Medi-Cal Nha Khoa theo số 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 hoặc 711). Quý vị cũng có thể truy cập trang web của Medi-Cal Nha Khoa tại https://www.dental.dhcs.ca.gov.

5. Chăm sóc sức khỏe trẻ em và thanh thiếu niên

Hội viên là trẻ em và thanh thiếu niên dưới 21 tuổi có thể nhận được dịch vụ y tế cần thiết ngay khi tham gia. Điều này đảm bảo trẻ nhận được dịch vụ y tế dự phòng, nha khoa và sức khỏe tâm thần phù hợp, bao gồm cả các dịch vụ hỗ trợ phát triển và khám chuyên khoa. Chương này giải thích về những dịch vụ đó.

Những dịch vụ khác mà quý vị có thể nhận qua chương trình Tính Phí Cho Dịch Vụ (FFS) của Medi-Cal hoặc chương trình khác

Khám nha khoa

Giữ vệ sinh lợi cho trẻ sơ sinh bằng cách dùng khăn lau nhẹ nhàng lợi mỗi ngày. Khoảng bốn đến sáu tháng tuổi, trẻ sẽ bắt đầu "mọc răng" và răng sẽ nhú lên. Quý vị nên hẹn khám nha khoa lần đầu tiên cho trẻ ngay khi chiếc răng đầu tiên mọc lên hoặc vào sinh nhật đầu tiên của trẻ, tùy theo sự kiện nào đến trước.

Các dịch vụ nha khoa Medi-Cal sau đây miễn phí cho:

Trẻ từ 0-3 tuổi

- Buổi khám nha khoa đầu tiên cho trẻ sơ sinh
- Khám nha khoa đầu tiên cho trẻ sơ sinh
- Khám răng (sáu tháng một lần và đôi khi thường xuyên hơn)
- X-quang
- Vệ sinh răng (sáu tháng một lần và đôi khi thường xuyên hơn)
- Tráng fluoride (sáu tháng một lần và đôi khi thường xuyên hơn)
- Trám răng
- Nhổ răng (lấy răng)
- Dịch vụ nha khoa cấp cứu
- *An thần (nếu cần thiết về mặt y tế)

Trẻ từ 4-12 tuổi

- Khám răng (sáu tháng một lần và đôi khi thường xuyên hơn)
- X-quang
- Tráng fluoride (sáu tháng một lần và đôi khi thường xuyên hơn)

- Vệ sinh răng (sáu tháng một lần và đôi khi thường xuyên hơn)
- Trám răng hàm
- Trám răng
- Điều trị tủy
- Nhổ răng (lấy răng)
- Dịch vụ nha khoa cấp cứu
- *An thần (nếu cần thiết về mặt y tế)

Thanh thiếu niên từ 13 đến 21 tuổi (bắt đầu từ ngày 1 tháng 7 năm 2026, có một số trường hợp ngoại lệ dưới đây)

- Khám răng (sáu tháng một lần và đôi khi thường xuyên hơn)
- X-quang
- Tráng fluoride (sáu tháng một lần và đôi khi thường xuyên hơn)
- Vệ sinh răng (sáu tháng một lần và đôi khi thường xuyên hơn)
- Chỉnh nha (niềng) cho người đủ điều kiện
- Trám răng
- Bọc răng
- Điều trị tủy
- Răng giả toàn bộ và một phần
- Lấy cao răng và làm nhẵn chân răng
- Nhổ răng (lấy răng)
- Dịch vụ nha khoa cấp cứu
- *An thần (nếu cần thiết về mặt y tế)

* Nhà cung cấp cần xem xét thủ thuật An thần và gây mê toàn thân khi quyết định và ghi nhận lý do vì sao gây tê cục bộ là không thích hợp và biện pháp điều trị nha khoa này được phê duyệt trước hay không cần phê duyệt trước (cho phép trước).

Sau đây là một số lý do không thể gây tê cục bộ mà có thể dùng thuốc an thần hoặc gây mê toàn thân để thay thế:

- Tình trạng thể chất, hành vi, phát triển hoặc cảm xúc ngăn cản bệnh nhân đáp ứng với nỗ lực điều trị của bác sĩ thực hiện
- Thủ thuật phục hồi hoặc phẫu thuật lớn
- Trẻ em không hợp tác
- Nhiễm trùng cấp tính tại chỗ tiêm
- Không thể gây tê cục bộ để kiểm soát cơn đau

Có một số trường hợp ngoại lệ bắt đầu từ **ngày 1 tháng 7 năm 2026.** Trường hợp không đủ điều kiện nhận Medi-Cal toàn diện của liên bang và từ 19 tuổi trở lên, quý vị có thể không còn đủ điều kiện nhận phúc lợi nha khoa thông qua SFHP nếu:

- Quý vị không mang thai, không trong thời gian một năm sau sinh (sau khi mang thai) hoặc không thuộc diện thanh thiếu niên đang hoặc đã từng được nhận nuôi dưỡng theo quy định của quận. Quý vị chỉ có thể gặp bất kỳ nhà cung cấp nào thuộc chương

trình Tính Phí Cho Dịch Vụ (FFS) Medi-Cal Nha Khoa trong trường hợp cấp cứu về nha khoa.

- Quý vị được quận xác định là đối tượng đang mang thai hoặc đang trong giai đoạn một năm sau sinh (sau khi mang thai). Quý vị có thể gặp bất kỳ nhà cung cấp nào thuộc chương trình FFS Medi-Cal Nha Khoa để nhận dịch vụ Medi-Cal toàn diện.
- Quý vị được quận xác định là thanh thiếu niên dưới 26 tuổi đang hoặc từng được nhận nuôi dưỡng và vẫn được nhận nuôi vào ngày sinh nhật thứ 18 của mình. Quý vị có thể gặp bất kỳ nhà cung cấp nào thuộc chương trình FFS Medi-Cal Nha Khoa để nhận dịch vụ Medi-Cal toàn diện.

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc muốn tìm hiểu thêm về các dịch vụ nha khoa, hãy gọi cho Đường Dây Dịch Vụ Khách Hàng của Medi-Cal Nha Khoa theo số 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 hoặc 711) hoặc truy cập https://smilecalifornia.org/.

6. Báo cáo và giải quyết vấn đề

Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang

Phiên Điều trần cấp Tiểu bang là cuộc họp với SFHP và một thẩm phán của Sở Dịch Vụ Xã Hội California (CDSS). Thẩm phán này sẽ giúp giải quyết vấn đề của quý vị và quyết định xem liệu SFHP có đưa ra quyết định chính xác hay không. Quý vị có quyền yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang nếu quý vị đã yêu cầu kháng nghị với SFHP và quý vị không hài lòng về quyết định của chúng tôi hoặc nếu quý vị không nhận được quyết định về kháng nghị của mình sau 30 ngày.

Quý vị phải yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang trong vòng 120 ngày kể từ ngày trên thư Thông Báo Về Việc Giải Quyết Kháng Nghị (NAR). Nếu chúng tôi đã cấp cho quý vị Khoản Trợ Cấp Đang Chờ Xử Lý trong quá trình kháng nghị và quý vị muốn tiếp tục nhận khoản trợ cấp cho đến khi có quyết định tại Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang, quý vị phải yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang trong vòng 10 ngày kể từ ngày chúng tôi gửi thư NAR hoặc trước ngày chúng tôi thông báo dịch vụ của quý vị sẽ chấm dứt, tùy theo ngày nào đến sau.

Nếu quý vị cần hỗ trợ để đảm bảo Khoản Trợ Cấp Đang Chờ Xử Lý sẽ tiếp tục duy trì cho đến khi có quyết định tại Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang, hãy liên hệ với SFHP từ Thứ Hai–Thứ Sáu, 8:00 sáng–5:00 chiều bằng cách gọi số 1-800-288-5555. Nếu quý vị không thể nói hoặc nghe tốt, hãy gọi số TTY: 711. Người đại diện hoặc nhà cung cấp dịch vụ được ủy

quyền của quý vị có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang cho quý vị khi được quý vị cho phép bằng văn bản.

Đôi khi quý vị có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang mà không cần hoàn tất quy trình kháng nghị của chúng tôi.

Ví dụ: nếu SFHP không thông báo cho quý vị chính xác hoặc kịp thời về dịch vụ của quý vị thì quý vị có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang mà không phải hoàn tất quy trình kháng nghị của chúng tôi. Đây gọi là Vượt Cấp. Dưới đây là một số ví dụ về Vượt Cấp:

- Chúng tôi không gửi cho quý vị Thông báo Hành động (NOA) hoặc thư NAR bằng ngôn ngữ ưu tiên của quý vị.
- Chúng tôi đã phạm sai lầm ảnh hưởng đến bất kỳ quyền nào của quý vị
- Chúng tôi không gửi thư NOA cho quý vị
- Chúng tôi không gửi thư NAR cho quý vị
- Thư NAR của chúng tôi có sai sót
- Chúng tôi đã không đưa ra quyết định cho kháng nghị của quý vị trong vòng 30 ngày
- Chúng tôi đã quyết định trường hợp của quý vị là khẩn cấp nhưng không phản hồi kháng nghị của quý vị trong vòng 72 giờ

Quý vị cũng có thể yêu cầu Phiên Điều trần cấp Tiểu bang theo những cách sau đây:

- **Qua điện thoại:** Gọi cho Ban Điều trần cấp Tiểu bang của CDSS theo số 1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349 hoặc 711)
- **Qua thư bưu điện:** Điền vào mẫu được đính kèm với thông báo giải quyết kháng nghị của quý vị và gửi qua đường bưu điện theo địa chỉ:

  California Department of Social Services
  State Hearings Division
  744 P Street, MS 09-17-433
  Sacramento, CA 95814

- **Trực tuyến:** Yêu cầu điều trần trực tuyến tại www.cdss.ca.gov
- **Qua email:** Điền vào mẫu đính kèm với thông báo giải quyết kháng nghị của quý vị và gửi email đến Scopeofbenefits@dss.ca.gov
  - Lưu ý: Nếu quý vị gửi mẫu qua email thì có rủi ro rằng người nào đó không thuộc Ban Điều trần cấp Tiểu bang tiếp nhận email của quý vị. Vui lòng cân nhắc sử dụng phương pháp an toàn hơn để gửi yêu cầu của quý vị.

- **Qua Fax:** Điền vào mẫu đính kèm với thông báo giải quyết kháng nghị của quý vị và gửi fax đến Ban Điều trần cấp Tiểu bang theo số miễn phí 1-833-281-0903

Nếu quý vị cần yêu cầu Phiên Điều trần cấp Tiểu bang, chúng tôi có thể giúp. Chúng tôi có thể cung cấp dịch vụ ngôn ngữ miễn phí cho quý vị. Hãy gọi cho Dịch vụ Khách hàng theo số 1-800-288-5555 (TTY: 711).

Tại phiên điều trần, quý vị sẽ cho thẩm phán biết lý do quý vị không đồng ý với quyết định của SFHP. SFHP sẽ cho thẩm phán biết chúng tôi đã đưa ra quyết định như thế nào. Có thể mất đến 90 ngày để thẩm phán ra quyết định cho trường hợp của quý vị. SFHP phải tuân theo tất cả các quyết định của thẩm phán.

Nếu quý vị muốn CDSS nhanh chóng đưa ra quyết định vì thời gian cần cho Phiên Điều trần cấp Tiểu bang có thể khiến cho tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng vận động của quý vị gặp nguy hiểm, quý vị, người đại diện được ủy quyền hoặc nhà cung cấp của quý vị có thể liên hệ với CDSS và yêu cầu Phiên Điều trần cấp Tiểu bang cấp tốc (nhanh). CDSS phải đưa ra quyết định không muộn hơn ba ngày làm việc sau khi nhận từ SFHP hồ sơ hoàn chỉnh về trường hợp của quý vị.

7. Quyền và trách nhiệm của quý vị

Là hội viên của SFHP, quý vị có một số quyền và trách nhiệm nhất định. Chương này sẽ giải thích về những quyền và trách nhiệm đó. Chương này cũng bao gồm thông báo pháp lý mà quý vị có quyền với tư cách là hội viên của SFHP.

Thông báo Hành động

SFHP sẽ gửi thư Thông báo Hành động (NOA) bất cứ khi nào SFHP từ chối, trì hoãn, chấm dứt hoặc điều chỉnh một yêu cầu về dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Nếu không đồng ý với quyết định của SFHP, quý vị luôn có thể nộp đơn kháng nghị lên SFHP. Chuyển đến phần “Kháng nghị” ở Chương 6 của sổ tay này để biết thông tin quan trọng về việc nộp đơn kháng nghị. Khi SFHP gửi cho quý vị NOA thì họ sẽ thông báo về tất cả các quyền của quý vị nếu quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi. Nếu quý vị nhận được thông báo này từ bất kỳ ai khác ngoài SFHP hoặc nhà thầu phụ của SFHP, hãy liên hệ ngay với SFHP.

Nội dung của thông báo

Nếu SFHP từ chối, trì hoãn, điều chỉnh, chấm dứt, tạm dừng hoặc giảm một phần hay toàn bộ dịch vụ của quý vị dựa trên nhu cầu y tế thì NOA của quý vị phải có nội dung sau:

- Thông báo về hành động mà SFHP dự định thực hiện
- Giải thích rõ ràng và ngắn gọn lý do về quyết định của SFHP
- Cách SFHP quyết định, bao gồm các quy tắc mà SFHP đã áp dụng
- Lý do y tế cho quyết định này. SFHP phải nêu rõ tình trạng của quý vị không đáp ứng quy định hoặc hướng dẫn ra sao.
- Thông tin về quyền yêu cầu bản sao miễn phí của tất cả các tài liệu và hồ sơ liên quan đến NOA.

Bản dịch

SFHP có nghĩa vụ phải dịch toàn bộ và cung cấp thông tin bằng văn bản cho hội viên bằng các ngôn ngữ được lựa chọn phổ biến, bao gồm mọi thông báo về khiếu nại và kháng nghị.

Thông báo đã được dịch đầy đủ phải cho biết lý do y tế của quyết định từ chối, trì hoãn, điều chỉnh, chấm dứt, tạm ngừng hoặc giảm bớt một yêu cầu về dịch vụ chăm sóc sức khỏe của SFHP.

Nếu không có sẵn dịch vụ dịch thuật cho ngôn ngữ ưu tiên của quý vị thì SFHP phải cung cấp trợ giúp thông qua lời nói bằng ngôn ngữ ưu tiên để quý vị có thể hiểu thông tin mà mình nhận được.