

THÀNH VIÊN KHIẾU NẠI VÀ TIẾN TRÌNH KHÁNG NGHỊ

510-17th Street,
Oakland, CA 94612
Phone: (510) 433-1150
TDD: (510) 433-1165 (for hearing impaired)

Administrative Offices Receptionist Fax: (510) 452-8836
Downtown Oakland Center Receptionist Fax: (510) 433-1166
Josie Barrow Center Receptionist Fax: (510) 553-1223
San Leandro Center Receptionist Fax: (510) 746-0977
Berkeley Center Receptionist Fax: (510) 597-1438
Concord Center Receptionist Fax: (925) 363-2110

Tất cả chúng tôi ở CEI chia sẻ trách nhiệm là đảm bảo sự hài lòng của quý vị đối với sự chăm sóc mà quý vị nhận được. Chúng tôi khuyến khích quý vị và gia đình, những người chăm sóc hoặc được chỉ định đại diện pháp lý bày tỏ bất kỳ mối quan ngại hoặc không hài lòng với dịch vụ CEI, bao gồm bất kỳ sự vi phạm các quyền thành viên của mình. Nếu quý vị muốn nộp đơn khiếu nại hoặc kháng cáo, xin vui lòng thực hiện theo các thủ tục được mô tả dưới đây.

CEI sẽ không phân biệt đối xử đối với thành viên chỉ vì họ nộp đơn khiếu nại hay đơn kháng nghị. Chúng tôi sẽ tiếp tục cung cấp cho quý vị tất cả các dịch vụ với tần suất đã được xác định trong kế hoạch chăm sóc quý vị, cũng như duy trì tính bảo mật, trong suốt quá trình khiếu nại hoặc kháng nghị. Trong chương này, chúng tôi giải thích làm thế nào để nộp đơn khiếu nại hoặc kháng nghị, khung thời gian để giải quyết, và các loại mẫu đơn. Chúng tôi sẽ cùng xem xét với quý vị tiến trình này khi đăng ký gia nhập, rồi mỗi một năm sau đó, hoặc bất kỳ khi nào có khiếu nại hoặc CEI từ chối một đề nghị cung cấp dịch vụ hoặc chi trả của quý vị. Nếu quý vị không nói được tiếng Anh, một nhân viên song ngữ hoặc tình nguyện viên sẽ được cung cấp để giúp quý vị trong việc nộp đơn khiếu nại hoặc kháng nghị.

I. Thủ tục Khiếu nại

Định nghĩa: Khiếu nại là một sự thể hiện bằng miệng hoặc bằng văn bản về sự không hài lòng đối với dịch vụ hoặc chất lượng chăm sóc được cung cấp bởi CEI và/hoặc các chuyên gia hợp đồng.

Các bước để sử dụng tiến trình khiếu nại:

A. Quý vị hoặc người đại diện pháp lý được chỉ định của quý vị có thể bày tỏ sự không hài lòng của quý vị đối với dịch vụ và chất lượng dịch vụ chăm sóc bằng cách nói hoặc gửi văn bản cho Nhân viên xã hội của quý vị, nhân viên chăm sóc tại nhà hoặc giám đốc trung tâm của quý vị.

Nếu quý vị muốn nộp đơn khiếu nại bằng văn bản, xin vui lòng gửi đến:

Center for Elders' Independence
510 - 17th Street
Oakland, CA 94612

Hoặc, bạn có thể gọi hoặc fax:

Điện thoại: (510) 433-1150 (Thứ Hai -Thứ Sáu, 8 giờ sáng-5 giờ chiều) Fax: (510) 452-8836

TDD (dành cho người khiếm thính): (510) 433-1165 ((Thứ Hai -Thứ Sáu, 8 giờ sáng-5 giờ chiều)

1. Nhân viên tiếp nhận đơn kháng cáo của bạn sẽ tóm tắt đơn kháng cáo trên Mẫu Đơn Kháng cáo của CEI.
2. Giám đốc Trung tâm sẽ gửi cho bạn hoặc người đại diện của bạn một văn bản xác nhận đã nhận được kháng cáo của bạn trong vòng năm (5) ngày làm việc kể từ khi nhân viên ban đầu nhận được kháng cáo của bạn.
3. Việc điều tra kháng cáo của bạn sẽ được thực hiện bởi một trong các nhân viên được xác định dưới đây, với sự tham gia của các nhân viên thích hợp khi cần thiết:
 - a) Giám đốc Trung tâm nếu kháng cáo liên quan đến vấn đề không thuộc về y tế tại địa điểm bạn nhận dịch vụ;
 - b) Giám đốc Y tế nếu kháng cáo liên quan đến việc chăm sóc y tế của bạn
 - c) Phó Giám đốc Điều hành nếu kháng cáo liên quan đến các dịch vụ của chương trình tổng quát;
 - d) Phó giám đốc Điều hành nếu kháng cáo liên quan đến vi phạm quyền của người tham gia của bạn.
4. Trong vòng 30 ngày theo lịch kể từ ngày nhận được kháng cáo, bạn hoặc đại diện của bạn sẽ được thông báo bằng văn bản về những phát hiện của cuộc điều tra và hành động sẽ được thực hiện, nếu có. Thư sẽ bao gồm các tùy chọn xem xét kháng cáo có sẵn nếu bạn và/hoặc đại diện của bạn vẫn không hài lòng.
5. Nếu kháng cáo của bạn đang chờ giải quyết và không thể được giải quyết trong vòng 30 ngày theo lịch kể từ ngày đơn được nộp, Phó Giám đốc Điều hành sẽ tham gia vào quá trình này và Giám đốc Trung tâm sẽ thông báo cho bạn bằng văn bản những điều sau đây:
 - Tình trạng đơn kháng cáo
 - Ngày giải quyết ước tính

- Quyền của bạn để yêu cầu một Phiên Điều trần Công bằng (xem Các Tùy chọn Xem xét Kháng cáo bên dưới)

Một bản sao của lá thư này cũng sẽ được gửi đến Sở Dịch vụ Chăm sóc Y tế CA, Ban Chăm sóc Dài hạn.

Lưu ý: Nếu kháng cáo liên quan đến một mối đe dọa nghiêm trọng hoặc sắp xảy ra đối với sức khỏe hoặc sự an toàn của bạn, bạn có thể yêu cầu sử dụng một thủ tục khẩn cấp (nhanh chóng). Giám đốc Tuân thủ, Phó Giám đốc Điều hành và Giám đốc Y tế sẽ ngay lập tức chuyển kháng cáo khẩn cấp cho nhân viên thích hợp, người sẽ trả lời với một quyết định trong vòng 72 tiếng sau khi nhận được kháng cáo bằng văn bản hoặc bằng lời nói của bạn và yêu cầu xúc tiến thủ tục.

Trong trường hợp này, bạn sẽ được thông báo ngay lập tức về: (a) việc nhận được yêu cầu xem xét nhanh của bạn và (b) quyền của bạn được thông báo cho Sở Y tế và Sở Dịch vụ Xã hội của Tiểu bang về kháng cáo (xem “ Các Tùy chọn Xem xét Kháng cáo ” bên dưới để biết thêm thông tin.)

B. Các Lựa chọn Xem xét Kháng cáo:

Nếu sau khi hoàn tất thủ tục kháng cáo CEI hoặc tham gia vào thủ tục này trong ít nhất ba mươi (30) ngày theo lịch mà bạn vẫn không hài lòng, bạn hoặc đại diện của bạn có tùy chọn để theo đuổi các bước được mô tả bên dưới. (Lưu ý: Nếu kháng cáo liên quan đến mối đe dọa sắp xảy ra và nghiêm trọng đối với sức khỏe hoặc sự an toàn của bạn, bạn không cần phải hoàn tất toàn bộ thủ tục kháng cáo cũng như không phải đợi 30 ngày theo lịch). Các tùy chọn xem xét kháng cáo của bạn là:

Nếu bạn chỉ có Medi-Cal không thôi hoặc có Medi-Cal và Medicare, bạn có quyền theo đuổi kháng cáo của bạn với Sở Dịch vụ Chăm sóc Y tế California bằng cách liên lạc với:

Ombudsman Unit
Medi-Cal Managed Care Division
California Department of Health Care Services
P.O. Box 997413, Mail Station 4412 Sacramento, CA 95899-7413
1 (888) 452-8609

Bất cứ lúc nào trong quá trình kháng cáo, bạn có thể yêu cầu Điều trần với Sở Bộ Dịch vụ Xã hội California bằng cách liên lạc với:

California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37
Sacramento, CA 94244-2430

Điện thoại: 1 (800) 952-5253
Fax: 1 (916) 651-5210 hoặc 1 (916) 651-2789
(Attention: State Hearing Support)
TDD (cho người khiếm thính): 1 (800) 952-8349

II. Quá trình kháng cáo

Định nghĩa: Kháng cáo là một hành động được thực hiện bởi một người tham gia (hoặc đại diện) liên quan đến quyết định của CEI không bao trả hoặc không thanh toán cho một dịch vụ. Có hai loại kháng cáo:

Kháng cáo Tiêu chuẩn: Nếu bạn hoặc đại diện của bạn yêu cầu một kháng cáo tiêu chuẩn, kháng cáo của bạn phải được nộp trong vòng 180 ngày lịch kể từ khi yêu cầu dịch vụ hoặc thanh toán dịch vụ của bạn bị từ chối. (Giới hạn 180 ngày có thể được CEI gia hạn vì lý do chính đáng.) Chúng tôi sẽ trả lời đơn kháng cáo của bạn nhanh chóng, phù hợp với yêu cầu của tình trạng sức khỏe của bạn, nhưng không muộn hơn 30 ngày theo lịch sau khi nhận được đơn kháng cáo của bạn.

Kháng cáo khẩn cấp hoặc “nhanh chóng: Nếu bạn, người đại diện của bạn hoặc bác sĩ điều trị của bạn tin rằng tính mạng hoặc sức khỏe của bạn có thể bị tổn hại nghiêm trọng nếu không có các dịch vụ được yêu cầu, bạn có thể yêu cầu kháng cáo khẩn cấp (nhanh). Kháng cáo khẩn cấp được giải quyết nhanh chóng tùy theo tình trạng sức khỏe của bạn đòi hỏi nhưng không muộn hơn 72 tiếng sau khi nhận được đơn kháng cáo. Việc này có thể được kéo dài đến 14 ngày theo lịch nếu bạn hoặc người đại diện của bạn yêu cầu gia hạn và/hoặc nếu CEI có thể biện minh với Sở Dịch vụ Chăm sóc Y tế California rằng CEI cần thêm thời gian để thu thập thông tin và sự chậm trễ có ích cho bạn.

Là thành viên của CEI, bạn có quyền kháng cáo bất cứ quyết định điều trị nào do CEI hoặc các bác sĩ chuyên môn có hợp đồng với chúng tôi đưa ra, bao gồm cả quyết định không cho phép hoặc không thanh toán cho các dịch vụ và thiết bị. Bạn sẽ nhận được thông tin bằng văn bản về kháng cáo khi bạn đăng ký và hàng năm sau đó, và bất cứ khi nào CEI từ chối yêu cầu dịch vụ hoặc thanh toán.

CEI sẽ không ngừng cung cấp dịch vụ đang được kháng cáo cho đến khi quá trình kháng cáo kết thúc nếu các điều kiện sau đây được đáp ứng:

1. CEI đang đề nghị ngừng hoặc giảm các dịch vụ hiện đang được cung cấp cho bạn.
2. Bạn yêu cầu tiếp tục dịch vụ với sự hiểu biết rằng nếu quyết định ban đầu của CEI về việc ngừng hoặc giảm một dịch vụ được giữ nguyên, bạn sẽ phải chịu trách nhiệm về tài chính đối với chi phí dịch vụ bị tranh chấp được cung cấp trong quá trình kháng cáo.

Các bước để bắt đầu kháng cáo:

A. Bạn có thể yêu cầu một kháng cáo tiêu chuẩn bằng cách nói chuyện hoặc viết thư cho Nhân viên Xã hội CEI, Giám đốc Trung tâm, Y tá Chăm sóc Tại nhà, Y tá Hành nghề hoặc Bác sĩ, hoặc nhân viên CEI khác.

Center for Elders' Independence
510 - 17th Street
Oakland, CA 94612

Hoặc, bạn có thể gọi điện thoại hoặc fax:

Điện thoại: (510) 433-1150 (Thứ Hai – Thứ Sáu từ 8 giờ sáng-5 giờ chiều)

Fax: (510) 452-8836

TDD (cho người khiếm thính): (510) 433-1165 (Thứ Hai – Thứ Sáu từ 8 giờ sáng-5 giờ chiều)

1. Nhân viên sẽ tóm tắt đơn kháng cáo trên Mẫu Đơn Kháng cáo CEI..
 2. Giám đốc Trung tâm sẽ gửi cho bạn văn bản xác nhận đã nhận được đơn kháng cáo của bạn trong vòng năm (5) ngày làm việc kể từ khi nhân viên ban đầu nhận được đơn kháng cáo của bạn.
- B. Giám đốc Trung tâm sẽ chuyển ngay biểu mẫu kháng cáo và tất cả thông tin liên quan đến bên thứ ba được chứng nhận thích hợp và không thiên vị, những người không tham gia vào quá trình ra quyết định ban đầu.
1. Bên thứ ba được chỉ định sẽ điều tra kháng cáo chưa được giải quyết với sự tham gia của các cá nhân thích hợp khi cần thiết.
 2. Bên thứ ba được chỉ định sẽ đưa ra quyết định về sự cần thiết của (các) dịch vụ hoặc khoản thanh toán đang được đề cập.
- C. Nếu đó là “Kháng cáo Tiêu chuẩn” như được định nghĩa ở trên, bạn hoặc đại diện của bạn sẽ được thông báo về quyết định của chúng tôi liên quan đến kháng cáo của bạn không muộn hơn 30 ngày theo lịch kể từ ngày nhận được đơn kháng cáo đầu tiên.
- D. Nếu đó là “Kháng cáo Khẩn cấp (Nhanh)” như đã định nghĩa ở trên, bạn hoặc người đại diện của bạn sẽ được thông báo về quyết định của chúng tôi liên quan đến kháng cáo của bạn trong vòng 72 tiếng kể từ khi nhận được đơn kháng cáo ban đầu trừ khi thời gian kéo dài vì những lý do được mô tả ở trên.

Quyết định của CEI về kháng cáo của bạn

Nếu CEI quyết định hoàn toàn có lợi cho bạn về **kháng cáo tiêu chuẩn** của một yêu cầu dịch vụ, chúng tôi phải cung cấp dịch vụ hoặc sắp xếp để bạn nhận được dịch vụ nhanh nhất theo tình trạng sức khỏe của bạn đòi hỏi, nhưng không muộn hơn 30 ngày theo lịch kể từ ngày chúng tôi đã nhận được yêu cầu kháng cáo của bạn.

Nếu CEI quyết định hoàn toàn có lợi cho bạn về yêu cầu thanh toán, CEI phải thanh toán trong vòng 60 ngày theo lịch sau khi nhận được yêu cầu kháng cáo của bạn.

Nếu CEI quyết định không có lợi cho bạn về một kháng cáo tiêu chuẩn, toàn bộ hoặc một phần, hoặc nếu CEI không cung cấp cho bạn quyết định trong khung thời gian thích hợp, bạn có quyền theo đuổi một kháng cáo bên ngoài thông qua Medicare hoặc Chương trình Medi-Cal (xem Quyền Kháng cáo Bổ sung bên dưới). CEI sẽ thông báo cho bạn hoặc đại diện của bạn bằng văn bản về các quyền kháng cáo của bạn theo Medicare hoặc Medi-Cal và cũng thông báo cho Trung tâm Dịch vụ Medicare Liên bang và Medicaid và Sở Dịch vụ Chăm sóc Y tế California. CEI sẽ hỗ trợ bạn xác định lộ trình kháng cáo nào cần theo đuổi nếu cả hai đều có thể áp dụng và sẽ chuyển đơn kháng cáo của bạn đến tổ chức bên ngoài thích hợp.

Nếu CEI quyết định hoàn toàn có lợi cho bạn về một kháng cáo **khẩn cấp**, chúng tôi phải cung cấp dịch vụ hoặc sắp xếp để bạn nhận được dịch vụ nhanh nhất theo đòi hỏi của tình trạng sức khỏe của bạn, nhưng không muộn hơn 72 tiếng sau khi nhận được yêu cầu kháng cáo của bạn.

Nếu CEI quyết định hoàn toàn không có lợi cho bạn về một **kháng cáo khẩn cấp**, toàn bộ hoặc một phần, hoặc nếu CEI không cung cấp cho bạn quyết định trong thời gian 72 tiếng, bạn có quyền theo đuổi thủ tục kháng cáo bên ngoài theo Medicare hoặc Medi-Cal (xem Quyền Kháng cáo Bổ sung bên dưới). CEI sẽ thông báo cho bạn hoặc đại diện của bạn bằng văn bản về các quyền kháng cáo của bạn theo Medicare hoặc Medi-Cal và đồng thời thông báo cho Trung tâm về Dịch vụ Medicare và Medicaid của Liên bang và Sở Dịch vụ Chăm sóc Y tế California.

CEI sẽ hỗ trợ bạn xác định lộ trình kháng cáo nào cần theo đuổi nếu cả hai đều có thể áp dụng và sẽ chuyển đơn kháng cáo của bạn đến tổ chức bên ngoài thích hợp.

Các Quyền Kháng cáo Bổ sung theo Medicare và Medi-Cal

Nếu yêu cầu dịch vụ hoặc thanh toán dịch vụ của bạn bị từ chối, bạn sẽ có quyền kháng cáo thêm. Đây được gọi là quyền được “kháng cáo bên ngoài”. Yêu cầu của bạn để nộp đơn kháng cáo bên ngoài có thể được thực hiện bằng lời nói hoặc bằng văn bản. Kháng cáo bên ngoài liên quan đến việc xem xét lại và công bằng về trường hợp của bạn thông qua chương trình Medicare hoặc Medi-Cal. Nếu bạn đã đăng ký vào cả Medicare và

Medi-Cal, bạn có thể chọn sử dụng thủ tục kháng cáo bên ngoài của Medicare hoặc Medi-Cal. Cả hai đều được mô tả dưới đây. CEI sẽ giúp bạn chọn thủ tục kháng cáo bên ngoài nào mà bạn nên tuân theo nếu cả hai đều có thể áp dụng và sẽ chuyển đơn kháng cáo của bạn đến tổ chức bên ngoài thích hợp.

Thủ tục Kháng cáo Bên ngoài với Medi-Cal:

Medi-Cal tiến hành cấp kháng cáo tiếp theo thông qua thủ tục Điều trần Công bằng của Tiểu bang.

Nếu bạn đã đăng ký tham gia cả Medi-Cal và Medicare, hoặc chỉ Medi-Cal không thôi, và chọn kháng cáo quyết định của CEI bằng thủ tục kháng cáo Medi-Cal, CEI sẽ gửi kháng cáo đến Sở Dịch vụ Xã hội, hoặc bạn có thể yêu cầu điều trần công bằng với:

State Hearings Division
P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37
Sacramento, CA 94244-2430

Điện thoại: 1 (800) 952-5253
Fax: 1 (916) 651-5210 hoặc
1 (916) 651-2789
(Attention: State Hearing Support)
TDD (cho người khiếm thính): 1 (800) 952-8349

Thủ tục Kháng cáo Bên ngoài với Medicare:

Medicare có hợp đồng với một “tổ chức duyệt xét độc lập” để cung cấp duyệt xét bên ngoài về các kháng cáo.

Nếu bạn đã đăng ký vào cả Medicare và Medi-Cal, hoặc chỉ Medicare không thôi, bạn có thể kháng cáo bằng cách sử dụng thủ tục kháng cáo của Medicare. Sau khi hoàn tất thủ tục kháng cáo CEI, chúng tôi sẽ gửi hồ sơ trường hợp của bạn đến tổ chức duyệt xét độc lập của Medicare cho bạn. Medicare hiện có hợp đồng với Trung tâm Giải quyết Tranh chấp Y tế (CHDR) để duyệt xét khách quan các kháng cáo liên quan đến các chương trình PACE như CEI. CHDR sẽ liên lạc với chúng tôi với kết quả duyệt xét của họ. CHDR sẽ duy trì quyết định ban đầu của CEI hoặc thay đổi quyết định và quy tắc của CEI có lợi cho bạn. (Nếu quyết định của CHDR không có lợi cho bạn, sẽ có thêm các cấp kháng cáo khác mà chúng tôi sẽ hỗ trợ bạn theo đuổi nếu bạn chọn làm như vậy).

Sẽ có một thủ tục kháng cáo bên ngoài tiêu chuẩn và khẩn cấp với Medicare:

- Bạn có thể yêu cầu một kháng cáo tiêu chuẩn bên ngoài nếu chúng tôi từ chối yêu cầu của bạn đối với các dịch vụ không khẩn cấp hoặc đối với yêu cầu thanh toán. Đối với kháng cáo tiêu chuẩn, bạn sẽ nhận được quyết định không muộn hơn ba mươi (30) ngày theo lịch sau khi bạn yêu cầu kháng cáo. Nếu quyết định của CHDR có lợi cho bạn và bạn đã yêu cầu một dịch vụ mà bạn chưa nhận được, chúng tôi phải cung cấp cho bạn dịch vụ mà bạn đã yêu cầu càng nhanh càng tốt theo đòi hỏi của tình trạng sức khỏe của bạn. Nếu bạn đã yêu cầu thanh toán cho một dịch vụ mà bạn đã nhận thì chúng tôi phải thanh toán cho dịch vụ đó.
- Bạn có thể yêu cầu kháng cáo khẩn cấp nếu bạn tin rằng sức khỏe của bạn sẽ bị đe dọa do không nhận được một dịch vụ cụ thể. Trong một kháng cáo khẩn cấp, chúng tôi sẽ gửi hồ sơ trường hợp của bạn đến CHDR nhanh nhất theo đòi hỏi của sức khỏe của bạn. CHDR phải đưa ra quyết định cho chúng tôi trong vòng 72 tiếng sau khi họ nhận được đơn kháng cáo từ chúng tôi. Nếu CHDR yêu cầu thêm thời gian để xem xét kháng cáo, họ phải cung cấp cho chúng tôi quyết định của họ trong vòng mười bốn (14) ngày theo lịch. Nếu quyết định của CHDR có lợi cho bạn, chúng tôi phải cho phép bạn nhận dịch vụ hoặc cung cấp cho bạn dịch vụ nhanh nhất theo đòi hỏi của tình trạng sức khỏe của bạn.