

3. Cách nhận dịch vụ chăm sóc

Sự tiên chấp thuận (cho phép trước)

Đối với một số loại dịch vụ chăm sóc, Nhà Cung Cấp Chăm Sóc Chính (Primary Care Provider, PCP) của quý vị hoặc bác sĩ chuyên khoa sẽ cần đề nghị Alliance cho phép trước khi quý vị nhận dịch vụ chăm sóc. Việc này được gọi là yêu cầu chấp thuận trước hay cho phép trước. Như vậy có nghĩa là Alliance phải đảm bảo rằng dịch vụ chăm sóc đó cần thiết (thiết yếu) về mặt y tế.

Các dịch vụ cần thiết về mặt y tế là dịch vụ hợp lý và cần thiết để bảo vệ mạng sống của quý vị, tránh cho quý vị mắc bệnh hay khuyết tật nghiêm trọng hoặc giúp giảm cơn đau dữ dội do bệnh tật, bệnh trạng hay chấn thương được chẩn đoán. Đối với những hội viên dưới 21 tuổi, các dịch vụ của Medi-Cal bao gồm dịch vụ chăm sóc cần thiết về mặt y tế nhằm khắc phục hoặc giúp giảm bớt bệnh hay tình trạng thể chất hoặc tâm thần.

Những dịch vụ sau đây **luôn** cần chấp thuận trước (cho phép trước), ngay cả khi quý vị nhận dịch vụ từ một nhà cung cấp trong mạng lưới Alliance:

- Nhập viện, nếu không phải là trường hợp cấp cứu
- Các dịch vụ ngoài khu vực phục vụ của Alliance, nếu không phải là trường hợp chăm sóc cấp cứu hoặc khẩn cấp
- Phẫu thuật ngoại trú
- Dịch vụ chăm sóc dài hạn hoặc điều dưỡng chuyên môn tại cơ sở điều dưỡng (bao gồm Cơ Sở Chăm Sóc Bán Cấp Tính dành cho người lớn và trẻ em có ký hợp đồng với Đơn Vị Chăm Sóc Bán Cấp Tính của Sở Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe) hoặc các cơ sở chăm sóc trung gian (bao gồm Cơ Sở Chăm Sóc Trung Gian dành cho Người Khuyết Tật về Phát Triển (Intermediate Care Facility for the Developmentally Disabled, ICF/DD), ICF/DD-Phục Hồi Chức Năng (ICF/DD-Habilitative, ICF/DD-H),



Call the Alliance Member Services Department at 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). The Alliance is here Monday – Friday, 8 am – 5 pm. The call is free. Or call the California Relay Line at 711. Visit online at www.alamedaalliance.org.

ICF/DD-Điều Dưỡng (ICF/DD-Nursing, ICF/DD-N))

- Phương pháp điều trị chuyên biệt, chẩn đoán hình ảnh, xét nghiệm và thủ thuật
- Dịch vụ đưa đón y tế khi không phải trường hợp cấp cứu

Dịch vụ xe cứu thương trong tình huống cấp cứu không cần chấp thuận trước (cho phép trước).

Đối với các yêu cầu phê duyệt trước (cho phép trước) thông thường, Alliance phải phản hồi yêu cầu của quý vị sớm nhất có thể theo mức độ cần thiết của tình trạng sức khỏe của quý vị, nhưng không quá năm ngày làm việc kể từ khi Alliance nhận được thông tin cần thiết để quyết định (phê duyệt, thay đổi hoặc từ chối) yêu cầu của quý vị. Alliance phải phản hồi trong vòng không quá bảy ngày theo lịch kể từ khi Alliance nhận được yêu cầu của quý vị.

Nếu nhà cung cấp hoặc Alliance nhận thấy rằng việc thực hiện theo khung thời gian thông thường có thể gây nguy hiểm nghiêm trọng đến tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng đạt được, duy trì hay phục hồi tối đa chức năng của quý vị, Alliance sẽ đưa ra quyết định chấp thuận trước (cho phép trước) theo quy trình khẩn cấp nhanh hơn.

Alliance sẽ phản hồi sớm nhất có thể theo mức độ cần thiết của tình trạng sức khỏe của quý vị, nhưng không quá 72 giờ kể từ khi Alliance nhận được yêu cầu của quý vị.

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

Alliance sẽ không gây ảnh hưởng đến quyết định của người duyệt xét trong việc từ chối, thay đổi hoặc chấp thuận bảo hiểm hay dịch vụ dưới bất kỳ hình thức nào. Nếu Alliance không chấp thuận yêu cầu đó, Alliance sẽ gửi cho quý vị thư Thông Báo Quyết Định (Notice of Action, NOA). NOA sẽ cho quý vị biết cách nộp đơn khiếu nại nếu quý vị không đồng ý với quyết định đó.

Alliance sẽ liên lạc với quý vị nếu Alliance cần thêm thông tin hoặc thêm thời gian để duyệt xét yêu cầu của quý vị.



Call the Alliance Member Services Department at 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). The Alliance is here Monday – Friday, 8 am – 5 pm. The call is free. Or call the California Relay Line at 711. Visit online at www.alamedaalliance.org.

Quý vị tuyệt đối không cần phải xin chấp thuận trước (cho phép trước) đối với dịch vụ chăm sóc cấp cứu, ngay cả khi dịch vụ đó ở ngoài mạng lưới Alliance hoặc ngoài khu vực dịch vụ của quý vị. Trong đó bao gồm cả trường hợp chuyển dạ và sinh nở nếu quý vị đang mang thai. Quý vị không cần xin chấp thuận trước (cho phép trước) đối với một số dịch vụ chăm sóc nhạy cảm nhất định. Để tìm hiểu thêm về các dịch vụ chăm sóc nhạy cảm, hãy đọc mục “Chăm sóc nhạy cảm” ở phần sau của chương này.

Nếu quý vị có thắc mắc về việc chấp thuận trước (cho phép trước), hãy gọi số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).

Ý kiến thứ hai

Quý vị có thể muốn xin ý kiến thứ hai về dịch vụ chăm sóc mà nhà cung cấp của quý vị nói quý vị cần hoặc về việc chẩn đoán hay kế hoạch điều trị của quý vị. Ví dụ: quý vị có thể muốn xin ý kiến thứ hai nếu muốn đảm bảo chẩn đoán của mình là chính xác, không chắc mình có cần một biện pháp điều trị hay phẫu thuật được chỉ định hay không hoặc quý vị đã cố gắng thực hiện theo phác đồ điều trị nhưng không có tác dụng.

Alliance sẽ trả chi phí xin ý kiến thứ hai nếu quý vị hay nhà cung cấp trong mạng lưới của quý vị yêu cầu điều đó, đồng thời quý vị cũng lấy ý kiến thứ hai từ một nhà cung cấp trong mạng lưới. Quý vị không cần xin Alliance chấp thuận trước (cho phép trước) khi lấy 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 điều kiện có thể đưa ra ý kiến cho quý vị.

Để yêu cầu ý kiến thứ hai và được hỗ trợ chọn nhà cung cấp, hãy gọi theo số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711). Nhà cung cấp trong mạng lưới của quý vị cũng có thể giúp quý vị lấy giấy giới thiệu để xin ý kiến thứ hai nếu quý vị muốn.

Nếu không có nhà cung cấp nào trong mạng lưới Alliance có thể đưa ra ý kiến thứ hai cho quý vị, Alliance sẽ thanh toán chi phí xin ý kiến thứ hai từ một nhà cung cấp ngoài mạng lưới. Alliance sẽ thông báo cho quý vị nếu nhà cung cấp mà quý vị chọn để xin ý kiến thứ hai được chấp thuận nhanh nhất có thể tùy thuộc vào bệnh trạng của quý vị, nhưng không quá năm ngày làm việc kể từ khi Alliance nhận được thông tin cần thiết để quyết định yêu cầu của quý vị. Alliance phải phản hồi không quá bảy ngày theo lịch kể từ khi nhận được yêu cầu của quý vị.



Call the Alliance Member Services Department at 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). The Alliance is here Monday – Friday, 8 am – 5 pm. The call is free. Or call the California Relay Line at 711. Visit online at www.alamedaalliance.org.

3 | Cách nhận dịch vụ chăm sóc

Nếu quý vị mắc bệnh mãn tính, nặng hay nghiêm trọng hoặc phải đối mặt với một mối đe dọa nghiêm trọng và tức thì đối với sức khỏe của quý vị, bao gồm nhưng không giới hạn ở trường hợp mất mạng, chân tay, bộ phận cơ thể hoặc chức năng cơ thể quan trọng, Alliance sẽ gửi văn bản thông báo cho quý vị trong vòng 72 giờ.

Nếu Alliance từ chối yêu cầu xin ý kiến thứ hai của quý vị, quý vị có thể nộp đơn phàn nàn. Để tìm hiểu thêm về việc phàn nàn, hãy đọc mục “Than phiền” ở Chương 6 của cẩm nang này.



Call the Alliance Member Services Department at 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). The Alliance is here Monday – Friday, 8 am – 5 pm. The call is free. Or call the California Relay Line at 711. Visit online at www.alamedaalliance.org.

4. Quyền lợi và dịch vụ

Các chương trình và dịch vụ Medi-Cal khác

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

Đôi khi Alliance không bao trả cho một số dịch vụ nhưng quý vị vẫn có thể nhận dịch vụ thông qua Medi-Cal Trả Phí Theo Dịch Vụ (Fee-for-Service, FFS) hoặc các chương trình Medi-Cal khác. Alliance sẽ phối hợp với các chương trình khác để đảm bảo quý vị nhận được tất cả các dịch vụ y tế cần thiết, bao gồm cả những dịch vụ được các chương trình khác bao trả chứ không phải Alliance. Mục này sẽ liệt kê một số các dịch vụ đó. Để tìm hiểu thêm hãy gọi số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).

Dịch vụ nha khoa

Medi-Cal Dental FFS cũng giống như Medi-Cal FFS khi áp dụng cho các dịch vụ nha khoa của quý vị. Trước khi nhận dịch vụ nha khoa, quý vị phải xuất trình thẻ BIC Medi-Cal của mình cho nhà cung cấp dịch vụ nha khoa. Hãy đảm bảo rằng nhà cung cấp chấp nhận chương trình Dental FFS và quý vị không tham gia chương trình chăm sóc có quản lý mà bao trả các dịch vụ nha khoa.

Medi-Cal bao trả cho nhiều loại dịch vụ nha khoa thông qua chương trình Medi-Cal Dental, bao gồm:

- Hàm giả toàn phần và hàm giả bán phần
- Mão răng (đúc sẵn/tạo trong phòng
- thí nghiệm)
- Chẩn đoán và phòng ngừa nha khoa các dịch vụ như khám bệnh, chụp X-



Call the Alliance Member Services Department at 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). The Alliance is here Monday – Friday, 8 am – 5 pm. The call is free. Or call the California Relay Line at 711. Visit online at www.alamedaalliance.org.

- quang và làm sạch răng
- Chăm sóc cấp cứu để kiểm soát cơn đau
- Trám răng
- Chỉnh nha cho trẻ em đủ điều kiện.
- Điều trị lấy tủy răng (phía ngoài/phía trong)
- Cạo vôi răng và làm láng chân răng
- Nhổ răng
- Chất floride bôi lên răng

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc muốn tìm hiểu thêm về các dịch vụ nha khoa, hãy gọi cho chương trình Medi-Cal Dental theo số 1-800-322-6384 (TTY 1-800-735-2922 hoặc 711). Quý vị cũng có thể truy cập trang mạng Medi-Cal Dental tại

<https://www.dental.dhcs.ca.gov>.



Call the Alliance Member Services Department at 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). The Alliance is here Monday – Friday, 8 am – 5 pm. The call is free. Or call the California Relay Line at 711. Visit online at www.alamedaalliance.org.

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

Hội viên là trẻ em và thanh thiếu niên dưới 21 tuổi có thể nhận được các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cần thiết ngay sau khi ghi danh. Điều này sẽ đảm bảo trẻ có thể nhận được các dịch vụ phòng ngừa, nha khoa và chăm sóc sức khỏe tinh thần, bao gồm dịch vụ phát triển và chuyên khoa. Chương này sẽ giải thích về các dịch vụ này.

Các dịch vụ khác mà quý vị có thể tiếp nhận thông qua chương trình Medi-Cal Trả Phí Theo Dịch Vụ (FFS) hoặc các chương trình khác

Khám nha khoa

Giữ cho nướu của trẻ luôn sạch sẽ bằng cách lau nhẹ nướu bằng khăn mỗi ngày. Khoảng từ bốn đến sáu tháng tuổi, trẻ sẽ bắt đầu “mọc răng” khi những chiếc răng đầu tiên bắt đầu nhú lên. Quý vị nên có cuộc hẹn khám răng đầu tiên cho con ngay khi trẻ mọc chiếc răng đầu tiên hoặc trước ngày sinh nhật đầu tiên của trẻ, tùy thời gian nào sớm hơn.

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

Trẻ từ 0-3 tuổi

- Lần thăm khám nha khoa đầu tiên của trẻ
- Lần khám nha khoa đầu tiên của trẻ
- Khám răng (sáu tháng một lần, đôi khi nhiều hơn)
- Chụp X-quang
- Vệ sinh răng miệng (sáu tháng một lần, đôi khi nhiều hơn)



Call the Alliance Member Services Department at 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). The Alliance is here Monday – Friday, 8 am – 5 pm. The call is free. Or call the California Relay Line at 711. Visit online at www.alamedaalliance.org.

- Bôi fluoride (sáu tháng một lần, đôi khi nhiều hơn)
- Trám răng
- Nhổ răng
- Dịch vụ nha khoa cấp cứu
- *Gây an thần (nếu cần thiết về mặt y tế)

Trẻ từ 4-12 tuổi

- Khám răng (sáu tháng một lần, đôi khi nhiều hơn)
- Chụp X-quang
- Bôi fluoride (sáu tháng một lần, đôi khi nhiều hơn)
- Vệ sinh răng miệng (sáu tháng một lần, đôi khi nhiều hơn)
- Trám bít hố rãnh răng hàm
- Trám răng
- Lấy tủy răng
- Nhổ răng
- Dịch vụ nha khoa cấp cứu
- *Gây an thần (nếu cần thiết về mặt y tế)

Thanh thiếu niên từ 13-20 tuổi

- Khám răng (sáu tháng một lần, đôi khi nhiều hơn)
- Chụp X-quang
- Bôi fluoride (sáu tháng một lần, đôi khi nhiều hơn)
- Vệ sinh răng miệng (sáu tháng một lần, đôi khi nhiều hơn)
- Chỉnh nha (niềng răng) cho những trẻ đủ điều kiện
- Trám răng
- Mão răng
- Lấy tủy răng
- Răng giả bán phần và toàn phần
- Cạo vôi răng và làm láng chân răng
- Nhổ răng
- Dịch vụ nha khoa cấp cứu
- *Gây an thần (nếu cần thiết về mặt y tế)

*Nhà cung cấp nên cân nhắc sử dụng thuốc an thần và gây mê khi đưa ra quyết định và ghi lại lý do vì sao gây tê cục bộ không phù hợp về mặt y tế cũng như việc điều trị nha khoa này đã được chấp thuận trước hay không cần chấp thuận trước (cho phép trước).

Dưới đây là một số lý do không thể sử dụng gây tê cục bộ cũng như có thể sử dụng thay thế bằng thuốc an thần hoặc gây mê:

- Tình trạng thể chất, hành vi, khả năng phát triển hoặc cảm xúc khiến bệnh nhân không thể phối hợp với các nỗ lực của nhà cung cấp trong việc thực hiện điều trị
- Thủ thuật phục hồi hoặc phẫu thuật chuyên sâu
- Trẻ không hợp tác
- Nhiễm trùng cấp tính tại chỗ tiêm



Call the Alliance Member Services Department at 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). The Alliance is here Monday – Friday, 8 am – 5 pm. The call is free. Or call the California Relay Line at 711. Visit online at www.alamedaalliance.org.

5 | Chăm sóc sức khỏe cho trẻ em và thanh thiếu niên

- Không thể gây tê cục bộ để kiểm soát cơn đau

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



Call the Alliance Member Services Department at 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). The Alliance is here Monday – Friday, 8 am – 5 pm. The call is free. Or call the California Relay Line at 711. Visit online at www.alamedaalliance.org.

6. Báo cáo và giải quyết vấn đề

Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang

Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang là một cuộc họp với Alliance và thẩm phán từ Sở Dịch Vụ Xã Hội California (California Department of Social Services, CDSS). Thẩm phán sẽ giúp giải quyết vấn đề của quý vị và quyết định xem liệu Alliance đã đưa ra quyết định đúng đắn hay không. Quý vị có quyền yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang nếu quý vị đã nộp đơn khiếu nại với Alliance nhưng vẫn không hài lòng với quyết định được đưa ra hoặc nếu quý vị chưa nhận được quyết định về khiếu nại của mình sau 30 ngày.

Quý vị phải yêu cầu một Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang trong vòng 120 ngày kể từ ngày ghi trên thư Thông Báo Giải Quyết Khiếu Nại (Notice of Appeal Resolution, NAR) của chúng tôi. Nếu chúng tôi đã cho quý vị Tiếp Tục Nhận Trợ Cấp Trong Khi Chờ Xử Lý trong thời gian chờ giải quyết khiếu nại của quý vị và quý vị muốn tiếp tục cho đến khi có quyết định về Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang của mình, thì quý vị phải yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang trong vòng 10 ngày kể từ ngày ghi trên thư NAR hoặc trước ngày các dịch vụ của quý vị bị dừng lại theo thông báo của chúng tôi, tùy theo thời điểm nào muộn hơn.

Nếu quý vị cần được trợ giúp để đảm bảo việc Tiếp Tục Nhận Trợ Cấp Trong Khi Chờ Xử Lý sẽ được duy trì cho đến khi có quyết định cuối cùng về Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang, hãy liên hệ với Alliance từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều bằng cách gọi số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738. Nếu quý vị không thể nghe hoặc nói rõ, hãy gọi số 1-800-735-2929 hoặc 711. Người đại diện được ủy quyền hoặc nhà cung cấp của quý vị cũng có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang thay mặt cho quý vị khi có văn bản cho phép của quý vị.

Đôi khi, quý vị có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang mà không cần hoàn thành quy trình khiếu nại của chúng tôi.



Call the Alliance Member Services Department at 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). The Alliance is here Monday – Friday, 8 am – 5 pm. The call is free. Or call the California Relay Line at 711. Visit online at www.alamedaalliance.org.

Chẳng hạn, nếu Alliance không thông báo cho quý vị chính xác hoặc kịp thời về các dịch vụ của quý vị, quý vị có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang mà không cần phải hoàn tất quy trình khiếu nại. Điều này gọi là Được Xem Là Đã Hoàn Tất Thủ Tục Khiếu Nại Sau đây là các ví dụ về trường hợp Được Xem Là Đã Hoàn Tất Thủ Tục Khiếu Nại:

- Chúng tôi đã không gửi Thông Báo Quyết Định (NOA) hoặc NAR cho quý vị bằng ngôn ngữ ưu tiên của quý vị
- Chúng tôi đã mắc sai lầm gây ảnh hưởng đến bất kỳ quyền nào của quý vị
- Chúng tôi đã không gửi thư NOA cho quý vị
- Chúng tôi đã không gửi thư NAR cho quý vị
- Chúng tôi có nhầm lẫn trong thư NAR của mình
- Chúng tôi đã không đưa ra quyết định đối với khiếu nại của quý vị trong vòng 30 ngày
- Chúng tôi đã quyết định xem trường hợp của quý vị là khẩn cấp nhưng không phản hồi khiếu nại của quý vị trong vòng 72 giờ.

Quý vị có thể yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang theo các cách sau:

- **Qua điện thoại:** Hãy gọi cho Bang Điều Trần Cấp Tiểu Bang của CDSS theo số 1-800-743-8525 (TTY 1-800-952-8349 hoặc 711)
- **Qua đường bưu điện:** Điền mẫu đơn được cung cấp cùng với thông báo giải quyết khiếu nại của quý vị và gửi đến địa chỉ:

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

- **Trực tuyến:** Yêu cầu phiên điều trần trực tuyến tại www.cdss.ca.gov
- **Qua email:** Điền vào mẫu đơn được gửi kèm với thông báo giải quyết khiếu nại của quý vị và gửi email đến địa chỉ sau: Scopeofbenefits@dss.ca.gov
 - Lưu ý: Nếu quý vị gửi mẫu đơn qua email, có rủi ro người không thuộc Ban Điều Trần Cấp Tiểu Bang có thể xem được email của quý vị. Hãy cân nhắc sử dụng phương pháp bảo mật hơn để gửi yêu cầu của quý vị.
- **Qua fax:** Điền vào mẫu đơn được gửi kèm với thông báo giải quyết khiếu nại của quý vị và gửi fax đến Ban Điều Trần Cấp Tiểu Bang theo số 916-309-3487 hoặc số điện thoại miễn cước 1-833-281-0903

Nếu quý vị cần được trợ giúp để yêu cầu Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang, chúng tôi có



Call the Alliance Member Services Department at 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). The Alliance is here Monday – Friday, 8 am – 5 pm. The call is free. Or call the California Relay Line at 711. Visit online at www.alamedaalliance.org.

6 | Báo cáo và giải quyết vấn đề

thể giúp quý vị. Chúng tôi có thể cung cấp miễn phí dịch vụ ngôn ngữ cho quý vị. Gọi số 1-510-747-4567 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929 hoặc 711).

Tại phiên điều trần, quý vị sẽ cho thẩm phán biết lý do tại sao quý vị không đồng ý với quyết định của Alliance. Alliance sẽ cho thẩm phán biết chúng tôi đã đưa ra quyết định như thế nào. Thẩm phán có thể cần đến 90 ngày để quyết định về trường hợp của quý vị. Alliance phải làm theo quyết định của thẩm phán.

Nếu quý vị muốn CDSS đưa ra một quyết định nhanh vì thời gian để tiến hành một Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang sẽ gây nguy hiểm đến tính mạng, sức khỏe hay khả năng hoạt động đầy đủ của quý vị, thì quý vị, người đại diện được ủy quyền của quý vị hay nhà cung cấp của quý vị có thể liên lạc với CDSS và yêu cầu thực hiện Phiên Điều Trần Cấp Tiểu Bang khẩn cấp (nhanh). CDSS phải đưa ra quyết định không chậm hơn ba ngày làm việc sau khi CDSS nhận được hồ sơ vụ việc hoàn chỉnh của quý vị từ Alliance.



Call the Alliance Member Services Department at 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). The Alliance is here Monday – Friday, 8 am – 5 pm. The call is free. Or call the California Relay Line at 711. Visit online at www.alamedaalliance.org.

7. Quyền và trách nhiệm

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

Thông Báo Quyết Định

Alliance sẽ gửi cho quý vị một thư Thông Báo Quyết Định (NOA) bất cứ khi nào Alliance từ chối, trì hoãn, chấm dứt hay thay đổi một yêu cầu về dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của Alliance, quý vị luôn luôn có thể nộp đơn khiếu nại với Alliance. Xem mục “Khiếu nại” trong Chương 6 của cẩm nang này để biết những thông tin quan trọng khi quý vị nộp đơn khiếu nại. Khi Alliance gửi NOA tới quý vị, trong đó sẽ thông báo cho quý vị biết tất cả các quyền của quý vị nếu quý vị không đồng ý với quyết định chúng tôi đã đưa ra. Nếu quý vị nhận được thông báo này từ bất kỳ ai khác ngoài Alliance, hãy liên hệ ngay với Alliance.

Nội dung thông báo

Nếu Alliance quyết định từ chối, trì hoãn, sửa đổi, chấm dứt, đình chỉ hoặc cắt giảm hoàn toàn hoặc một phần dịch vụ dựa trên tính cần thiết về mặt y tế, thì NOA của quý vị phải bao gồm những nội dung sau đây:

- Tuyên bố về hành động mà Alliance dự định thực hiện
- Phần giải thích rõ ràng và ngắn gọn về lý do dẫn đến quyết định của Alliance
- Cách Alliance đưa ra quyết định, bao gồm các quy tắc mà Alliance đã sử dụng
- Các lý do y tế để đưa ra quyết định. Alliance phải nêu rõ vì sao tình trạng của quý vị không đáp ứng các quy định hoặc hướng dẫn.
- Thông tin về việc quý vị có quyền yêu cầu bản sao miễn phí tất cả các tài liệu và hồ sơ liên quan đến NOA.



Call the Alliance Member Services Department at 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). The Alliance is here Monday – Friday, 8 am – 5 pm. The call is free. Or call the California Relay Line at 711. Visit online at www.alamedaalliance.org.

Bản dịch

Alliance phải dịch đầy đủ và cung cấp văn bản thông tin cho hội viên bằng các ngôn ngữ ưu tiên thông dụng, bao gồm tất cả các thông báo về phàn nàn và khiếu nại.

Thông báo được dịch đầy đủ phải bao gồm lý do y tế để Alliance ra quyết định từ chối, trì hoãn, sửa đổi, chấm dứt, đình chỉ hoặc cắt giảm yêu cầu đối với dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

Nếu không cung cấp được bản dịch bằng ngôn ngữ ưu tiên của quý vị, thì Alliance phải hỗ trợ bằng lời nói bằng ngôn ngữ ưu tiên của quý vị để quý vị có thể hiểu thông tin mà quý vị nhận được.



Call the Alliance Member Services Department at 1-877-932-2738 (TTY 1-800-735-2929). The Alliance is here Monday – Friday, 8 am – 5 pm. The call is free. Or call the California Relay Line at 711. Visit online at www.alamedaalliance.org.