



# Thay Đổi về Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe tại California: Ý Nghĩa đối với Quý Vị

## NẾU QUÝ VỊ CẦN TRỢ GIÚP VỀ CHƯƠNG TRÌNH BẢO HIỂM Y TẾ CỦA QUÝ VỊ



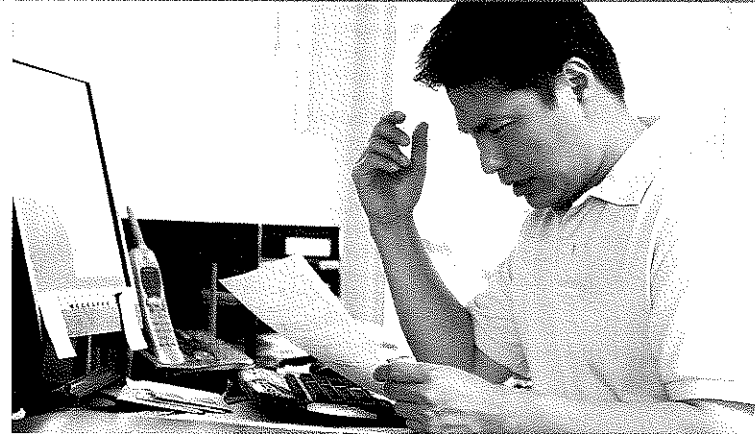
Quý vị có thể nhận được trợ giúp khi quý vị có vấn đề về chương trình bảo hiểm y tế của quý vị.

- Quý vị có quyền nộp khiếu nại hoặc kháng cáo.
- Tiểu bang California có các chương trình có thể hữu ích. Những chương trình này có thể giúp quý vị tiết kiệm thời gian và tiền bạc và nhận được dịch vụ chăm sóc sức khỏe quý vị cần.

### ▶ **Nộp đơn khiếu nại lên chương trình bảo hiểm của quý vị.**

Kendra đã yêu cầu giấy giới thiệu cho con gái của cô đi khám chuyên gia về bệnh suyễn cho trẻ em. Sau khi chương trình bảo hiểm y tế của cô từ chối giới thiệu, Kendra đã nộp đơn khiếu nại lên chương trình của cô và yêu cầu bác sĩ của con gái cô viết thư giải thích lý do vì sao cần đến chuyên gia. Chương trình đã thay đổi quyết định của mình và phê duyệt giấy giới thiệu.

- Nếu việc trao đổi với bác sĩ của quý vị hoặc chương trình bảo hiểm của quý vị về một vấn đề không có kết quả, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại chính thức lên chương trình bảo hiểm của quý vị.
- Đơn khiếu nại cũng được gọi là *than phiền* hoặc kháng cáo nội bộ.
- Chương trình bảo hiểm của quý vị phải cung cấp cho quý vị quyết định bằng văn bản.
- Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của chương trình, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại lên người xét duyệt độc lập. Liên hệ với Cơ Quan Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe có Quản Lý (1-888-466-2219) hoặc Cơ Quan Bảo Hiểm (1-800-927-4357).
- Loại kháng cáo này được gọi là *Duyệt Xét Y Tế Độc Lập* hoặc *kháng cáo bên ngoài*.



Quý vị có vấn đề về chương trình bảo hiểm y tế của quý vị hay không? Bắt đầu bằng cách gọi cho chương trình của quý vị hoặc Chương Trình Hỗ Trợ Người Tiêu Dùng được liệt kê dưới đây.

### ▶ **Nhận trợ giúp về các đơn khiếu nại và kháng cáo.**

Chương trình bảo hiểm y tế của Tony sẽ không thanh toán bất kỳ hóa đơn nào cho dịch vụ tại phòng cấp cứu của ông. Ông đã gọi cho Chương Trình Hỗ Trợ Người Tiêu Dùng và chương trình này đã giúp ông nộp đơn kháng cáo. Ông đã thắng trong vụ kháng cáo đó và chỉ phải trả khoản đồng thanh toán của mình.

Để được trợ giúp:

- Liên hệ với Liên Minh Người Tiêu Dùng Dịch Vụ Y Tế để được trợ giúp miễn phí tại địa phương. Để tìm thấy văn phòng gần quý vị nhất, hãy truy cập **HealthConsumer.org**
- Hãy gọi cho Chương Trình Hỗ Trợ Người Tiêu Dùng theo số **1-888-466-2219**. Chương Trình Hỗ Trợ Người Tiêu Dùng có thể giúp quý vị nộp đơn khiếu nại hoặc kháng cáo hoặc yêu cầu Duyệt Xét Y Tế Độc Lập.

**Tôi có vấn đề khẩn cấp về sức khỏe. Chương trình bảo hiểm của tôi sẽ trả lời đơn khiếu nại của tôi trong bao lâu?**

Khi quý vị nộp đơn khiếu nại của mình, hãy nhớ giải thích rằng đó là khiếu nại cho trường hợp khẩn cấp. Hầu hết các chương trình sẽ trả lời các vấn đề khẩn cấp trong vòng 3 ngày.

Để được trợ giúp, quý vị cũng có thể gọi điện cho cơ quan giám sát chương trình của quý vị. Đây thường là Cơ Quan Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý (1-888-466-2219) hoặc Cơ Quan Bảo Hiểm (1-800-927-4357). Nếu quý vị không chắc chắn cơ quan nào giám sát chương trình của quý vị, hãy gọi cho Chương Trình Hỗ Trợ Người Tiêu Dùng được liệt kê ở dưới đây.

**Tôi có thể gọi cho Chương Trình Hỗ Trợ Người Tiêu Dùng ngay cả khi tôi không phải người có thu nhập thấp hay không?**

Có. Mọi người thuộc tất cả các mức thu nhập đều có thể nhận được trợ giúp từ Chương Trình Hỗ Trợ Người Tiêu Dùng.

**Chương Trình Hỗ Trợ Người Tiêu Dùng**

Hỗ trợ miễn phí bằng nhiều ngôn ngữ

**1-888-466-2219**  
**HealthHelp.ca.gov**



**Tận dụng tối đa sự trợ giúp được cung cấp cho quý vị.**

- Viết ra các câu hỏi của quý vị.
- Ghi chép trong khi quý vị gọi điện hoặc trong cuộc họp.
- Đi cùng với người nào đó để giúp quý vị đặt câu hỏi và ghi chép.
- Yêu cầu thông dịch viên nếu quý vị cần.

**Liên hệ với chương trình bảo hiểm y tế của quý vị.**

Hãy gọi theo số điện thoại của bộ phận Dịch vụ Khách Hàng hoặc Dịch vụ Thành Viên để được trợ giúp giải quyết vấn đề. Số điện thoại này thường được liệt kê trên thẻ thành viên của quý vị.

**Tìm kiếm sự giúp đỡ tại địa phương.**

Những đoàn thể này cung cấp sự hỗ trợ miễn phí ngay tại địa phương của quý vị. Thông thường quý vị có thể đích thân gặp riêng một người nào đó.



- Xin gọi cho Liên Minh Người Tiêu Dùng Dịch Vụ Y Tế. Để tìm thấy văn phòng gần quý vị nhất, hãy truy cập **HealthConsumer.org**.
- Để được trợ giúp về Medicare, hãy gọi đến HICAP, Chương Trình Tư Vấn và Hỗ Trợ về Bảo Hiểm Y Tế. Để tìm thấy văn phòng gần quý vị nhất, hãy truy cập **Aging.ca.gov/hicap** hoặc gọi số **1-800-434-0222**.

