



## Tổng Kết Về Những Kháng Đơn, Khiếu Nại, và Trường Hợp Ngoại Lệ Thuốc Men

Có Hiệu Lực ngày <Insert Date>

Chương Trình Easy Choice Freedom (HMO SNP)  
Chương Trình Easy Choice Plus (HMO)  
Chương Trình Easy Choice Best (HMO)

### Những Quyền Hạn Của Quý Vị

Là một hội viên của chương trình Easy Choice HMO, quý vị có quyền khiếu nại nếu quý vị có những vấn đề hoặc lo tâm về sự bao trả hoặc chăm sóc của mình. “Kháng đơn” và “Khiếu nại” là hai kiểu khiếu nại khác nhau. Xin lưu ý rằng quý vị không thể bị rút tên ra khỏi chương trình Easy Choice HMO hoặc bị phạt dưới bất kỳ hình thức nào nếu quý vị khiếu nại.

### Kháng Đơn Là Gì?

Kháng đơn là một loại khiếu nại khi quý vị muốn chúng tôi xét lại và thay đổi một quyết định chúng tôi đã làm về những dịch vụ hoặc phúc lợi được bao trả hoặc chúng tôi sẽ trả tiền cho dịch vụ hoặc phúc lợi ấy. Ví dụ, quý vị có thể kháng đơn nếu quý vị tin rằng:

- Chương trình Easy Choice HMO từ chối trả những dịch vụ, phúc lợi hay toa thuốc quý vị nghĩ đáng phải bao trả.
- Những bác sĩ của chương trình Easy Choice HMO từ chối cung cấp những dịch vụ hay toa thuốc mà quý vị nghĩ đáng bao trả.
- Chương trình Easy Choice HMO hoặc những bác sĩ của chương trình giảm bớt một phúc lợi, dịch vụ hoặc toa thuốc mà quý vị đang nhận.
- Chương trình Easy Choice HMO chậm dứt bao trả một phúc lợi, dịch vụ hoặc toa thuốc cho quý vị quá sớm, như là những ngày nhập viện.

### Những Gì Sẽ Xảy Ra Nếu Quý Vị Làm Một Kháng Đơn?

Chương trình Easy Choice HMO sẽ xét lại kháng đơn của quý vị và quyết định. Thời gian quyết định nhanh hay chậm tùy thuộc vào loại kháng đơn của quý vị. Ví dụ:

- Cho kháng đơn về chi trả cho một dịch vụ y tế quý vị đã nhận được, chúng tôi có 60 ngày để trả lời sau khi nhận được đơn của quý vị.
- Cho một quyết định thông thường cho một dịch vụ y tế, chúng tôi có 30 ngày để trả lời sau khi nhận được đơn của quý vị, nhưng sẽ làm sớm hơn nếu sức khỏe của quý vị phụ



thuộc vào sự quyết định. Nếu quý vị yêu cầu, hoặc nếu chúng tôi tìm thấy một số thông tin thất lạc có thể có lợi cho quý vị, chúng tôi có thể cần thêm 14 ngày thêm.

- Cho một quyết định về một phần tiền trả cho những loại thuốc phần D mà quý vị đã nhận được, chúng tôi có 7 ngày để trả lời sau khi nhận được đơn của quý vị. Chúng tôi có 30 ngày để gửi trả lại tiền cho quý vị tính từ ngày nhận đơn, nếu chúng tôi đồng ý với quý vị.
- Cho một quyết định thông thường về những loại thuốc theo toa, chúng tôi có đến 7 ngày để trả lời sau khi nhận được đơn của quý vị, nhưng sẽ làm sớm hơn nếu sức khỏe của quý vị phụ thuộc vào sự quyết định. Nếu quý vị tin là thật cần thiết, quý vị có thể đòi hỏi một trả lời “**cấp tốc**” (thay vì bình thường) về dịch vụ y tế hoặc bao trả thuốc theo toa phần D mà quý vị chưa nhận được. Nếu chúng tôi đồng ý trả lời “**cấp tốc**” cho quý vị, chúng tôi sẽ quyết định trong vòng 72 tiếng từ khi nhận đơn. Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi, quý vị có thể nộp đơn “yêu cầu xem xét lại”. Xin căn cứ theo cuốn sách Evidence of Coverage của chương trình Easy Choice HMO để biết đầy đủ chi tiết về những bước kháng đơn.

### **Khiếu Nại Là Gì?**

Khiếu nại là mọi loại than phiền quý vị gửi lên nếu quý vị có một vấn đề nào khác với chương trình Easy Choice HMO hoặc một bác sĩ chương trình. Ví dụ, quý vị có thể nộp một khiếu nại nếu có một vấn đề về:

- Chất lượng dịch vụ y tế
- Khó khăn khi lấy hẹn đi khám bệnh
- Chờ đợi lâu tại văn phòng bác sĩ hoặc thuốc tây

### **Những Gì Sẽ Xảy Ra Nếu Quý Vị Làm Một Khiếu Nại?**

Nếu quý vị có một khiếu nại, chúng tôi khuyến khích quý vị trước hết hãy liên lạc với nhân viên phục vụ của chương trình Easy Choice HMO. Nếu khiếu nại của quý vị không thể giải quyết qua điện thoại, khiếu nại của quý vị sẽ được xem xét qua một quý trình chính thức. Khiếu nại của quý vị phải được gửi đến chương trình Easy Choice HMO không quá 60 ngày sau ngày gọi vào. Chúng tôi phải cho quý vị biết càng sớm như tình huống của quý vị cần. – nhưng sẽ không quá 30 ngày sau khi nhận được thư khiếu nại của quý vị. Nếu quý vị yêu cầu, hoặc nếu chúng tôi tìm thấy một số thông tin thất lạc có thể có lợi cho quý vị, chúng tôi có thể cần thêm 14 ngày thêm. Nếu thời gian chờ đợi có thể làm ảnh hưởng xấu đến sức khỏe của quý vị, quý vị có thể đòi hỏi một xem xét “**cấp tốc**”. Chương trình Easy Choice HMO sẽ cho biết quyết định bằng thư viết trong vòng 24 tiếng sau khi nhận được đơn của quý vị đòi hỏi một xem xét “**cấp tốc**”. Khiếu nại “**cấp tốc**” sẽ được xem xét và quyết định trong vòng 72 tiếng của khiếu nại của quý vị. Xin căn cứ theo cuốn sách Evidence of Coverage của chương trình Easy Choice HMO để biết đầy đủ chi tiết về những bước khiếu nại.



### **Trường Hợp Ngoại Lệ Thuốc Men Là Gì?**

Quý vị có thể yêu cầu chương trình Easy Choice làm một ngoại lệ về danh sách thuốc men của chương trình. Danh sách thuốc men là một danh sách bao gồm những loại thuốc được chọn bởi chương trình Easy Choice HMO sau khi tham khảo với một đội ngũ những bác sĩ, được tin là một phần quan trọng trong quá trình chữa trị. Có nhiều loại ngoại lệ quý vị có thể yêu cầu.

- Những loại thuốc quý vị cần được bao trả trong khi nó không ở trong danh sách thuốc men của chương trình Easy Choice HMO.
- Chương trình Easy Choice HMO loại bỏ những giới hạn và điều kiện của loại thuốc.
- Chương trình Easy Choice HMO tăng cường phần bao trả của loại thuốc và giảm tiền phụ phí quý vị phải chi trả. (Phần này chỉ có trên một vài loại thuốc nhất định)

### **Những Gì Sẽ Xảy Ra Nếu Quý Vị Yêu Cầu Một Ngoại Lệ?**

Khi quý vị yêu cầu một ngoại lệ về thuốc, cấp độ, và giới hạn tiêu dùng, quý vị nên nộp lời trình bày từ bác sĩ của quý vị. Chương trình Easy Choice HMO phải quyết định trong vòng 72 tiếng sau khi nhận được sự trình bày của bác sĩ giải thích vì sao ngoại lệ là một điều cần thiết về mặt y tế. Quý vị có thể yêu cầu một sự xem xét “**cấp tốc**” nếu quý vị hoặc bác sĩ của quý vị tin rằng sẽ có nguy hiểm đến tính mạng nếu quý vị phải chờ đến 72 tiếng cho sự quyết định. Nếu được sự đồng ý, chúng tôi sẽ trả lời quý vị không qua 24 tiếng sau khi nhận được sự trình bày từ bác sĩ của quý vị. Thông thường, chương trình Easy Choice HMO đồng ý làm một ngoại lệ cho quý vị khi một loại thuốc tương tự có trong danh sách thuốc hoặc những giới hạn sử dụng thêm đều có ảnh hưởng như nhau trên tình trạng quý vị và/hoặc sẽ làm quý vị có những tác dụng nặng nề.

### **Cần Thêm Thông Tin?**

Để biết thêm chi tiết về những loại khán đơn và khiếu nại, những bước để yêu cầu một ngoại lệ (gồm nhưng xem xét “thông thường” và “cấp tốc”), xin hãy căn cứ theo cuốn sách Evidence of Coverage.

### **Câu hỏi? Thắc mắc?**

Nhân Viên Dịch Vụ

1-866-999-3945

Người dùng TTY 1-800-735-2929

Thứ Hai đến Chủ Nhật, 8 giờ sáng đến 8 giờ tối

Easy Choice Health Plan, Inc.

P.O. Box 22653

Long Beach, CA 90801-5653

[www.EasyChoiceHealthPlan.com](http://www.EasyChoiceHealthPlan.com)



Chương trình Easy Choice HMO là một tổ hợp Medicare Advantage có hợp đồng với Medicare. Những phúc lợi, danh sách thuốc men, mạng lưới nhà thuốc tây/ phụ phí và/hoặc đồng thanh toán/đồng bảo hiểm có thể thay đổi vào 1 tháng 1, 2011. Quý vị phải tiếp tục trả phụ phí Medicare phần B. Sẽ có những giới hạn và phụ phí. Quý vị có thể nhận được sự trợ giúp thêm để trả tiền phụ phí thuốc men và phí tổn. Muốn biết nếu quý vị có hội đủ điều kiện, xin gọi:

- 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Người dùng TTY nên gọi 1-877-486-2048, 24 tiếng một ngày/ 7 ngày một tuần;
- Trụ sở An Sinh Xã Hội tại 1-800-772-1213 từ 7 giờ sáng đến 7 giờ tối, Thứ Hai đến Thứ Sáu. Người dùng TTY nên gọi 1-800-325-0778; hoặc
- Trụ sở Medicaid của Tiểu Bang.

Những người có thu nhập hạn chế có thể hội đủ điều kiện cho sự giúp đỡ thêm để trả chi phí những loại thuốc theo toa của họ. Nếu đủ điều kiện, Medicare có thể trả đến 100 phần trăm chi phí thuốc men gồm phụ phí thuốc men hàng tháng, phí khấu trừ hàng năm, và đồng bảo hiểm. Thêm vào đó, những người đủ điều kiện sẽ không bị ảnh hưởng bởi giai đoạn bao trả gián đoạn và phí phạt khi ghi danh trễ. Nhiều người có thể đủ điều kiện mà không hề biết. Để biết thêm chi tiết, xin liên lạc với văn phòng An Sinh Xã Hội tại địa phương hoặc gọi 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) 24 tiếng một ngày, 7 ngày một tuần. Người dùng TTY nên gọi 1-877-486-2048.

Hội viên chỉ có thể ghi danh trong một khoảng thời gian nhất định hàng năm. Liên lạc chương trình Easy Choice HMO để biết thêm chi tiết.

Những tài liệu này có sẵn trong nhiều ngôn ngữ, có cả tiếng Tây Ban Nha. Xin gọi nhân viên phục vụ khách hàng ở số điện thoại miễn phí 1-866-999-3945, 8 giờ sáng đến 8 giờ tối, 7 ngày một tuần, nếu quý vị cần tài liệu chương trình bằng ngôn ngữ hoặc khổ khác.