

<IPA>

<<Date>>

<<Member Name>>

<<Address Line 1>> <<Address Line 2>>

<<City>>, <<ST>> <<Zip>>

## Thư Quyết định Bảo hiểm

ID Chương trình Bảo hiểm Y tế Hội viên: <<Member ID>>

Dịch vụ/khoản mục thư này nói về:

Số Tham chiếu:

IEHP DualChoice (HMO D-SNP) được gọi là “chương trình của chúng tôi” hoặc “chúng tôi” trong thư này. Chúng tôi là một chương trình sức khỏe có hợp đồng với Medicare và Medi-Cal để cung cấp bảo hiểm cho cả hai chương trình. Chương trình của chúng tôi điều phối các dịch vụ Medicare và Medi-Cal của quý vị và các bác sĩ, bệnh viện, nhà thuốc và các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác của quý vị.

**Chương trình của chúng tôi <từ chối or từ chối một phần or giảm or ngừng or tạm ngưng> dịch vụ được liệt kê dưới đây:**

*[Insert description of service or item being denied, partially denied, reduced, stopped, or suspended, and include doctor or provider’s name if a particular doctor or provider requested the service or item.]*

Chương trình của chúng tôi đưa ra quyết định này vì *[Provide a specific denial reason and a concise explanation of why the service/item was denied and include state or federal law and/or Evidence of Coverage/Member or Enrollee Handbook provisions to support the decision. Write rationale in plain language – see instructions for more information].*

*[Insert if denial will result in a stoppage, suspension, or reduction of a service or item the individual has already been receiving: Chương trình của chúng tôi sẽ <giảm or ngừng or tạm ngưng> dịch vụ của quý vị vào <effective date>.]*

## Quý vị có quyền kháng nghị quyết định của chúng tôi

Quý vị có thể khiếu nại quyết định của chương trình của chúng tôi. Chia sẻ thư này với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị và hỏi về các bước tiếp theo. Nếu quý vị kháng nghị và chương trình của chúng tôi thay đổi quyết định, chúng tôi có thể trả tiền cho dịch vụ.

Quý vị cũng có thể gọi 1-877-273-IEHP (4347) (TTY: 1-800-718-4347) và yêu cầu chúng tôi cung cấp bản sao miễn phí của thông tin mà chúng tôi đã sử dụng để đưa ra quyết định của mình. Điều này có thể bao gồm hồ sơ sức khỏe, hướng dẫn và các tài liệu khác. Quý vị nên hiển thị thông tin này cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của mình để giúp quý vị quyết định xem liệu quý vị có nên kháng nghị hay không.

**Quý vị phải kháng nghị trước** *[Insert specific appeal filing deadline date in month, date, year format – 60 calendar days from date of letter. Insert deadline date in bold text]*. Chương trình của chúng tôi có thể cho quý vị thêm thời gian nếu quý vị có lý do chính đáng.

## Có hai loại kháng nghị

Chương trình của chúng tôi có hai loại kháng nghị – kháng nghị tiêu chuẩn và kháng nghị nhanh.

1. Nếu quý vị yêu cầu một **kháng nghị tiêu chuẩn**, chương trình của chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một quyết định bằng văn bản trong vòng **30 ngày theo lịch sau khi chúng tôi nhận được đơn kháng nghị của quý vị**.
2. Nếu quý vị yêu cầu **kháng nghị nhanh**, chương trình của chúng tôi sẽ đưa ra quyết định cho quý vị trong vòng **72 giờ sau khi chúng tôi nhận được đơn kháng nghị của quý vị**. Quý vị có thể yêu cầu kháng nghị nhanh nếu quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị rằng sức khỏe của quý vị có thể bị **tổn hại nghiêm trọng** khi đợi đến **30 ngày theo lịch** để có quyết định. **Lưu ý:** Quý vị không thể kháng nghị nhanh nếu chương trình của chúng tôi từ chối thanh toán cho một dịch vụ mà quý vị đã nhận.

Chương trình của chúng tôi sẽ **tự động** kháng nghị nhanh nếu nhà **cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị yêu cầu một kháng nghị cho quý vị hoặc nếu nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị hỗ trợ yêu cầu của quý vị**. Nếu quý vị yêu cầu kháng nghị nhanh mà không có sự hỗ trợ từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, chương trình của chúng tôi sẽ quyết định xem quý vị có thể nhận

được kháng nghị nhanh hay không. Nếu chương trình của chúng tôi không chấp thuận kháng nghị nhanh, chúng tôi sẽ đưa ra quyết định về kháng nghị của quý vị trong vòng **30 ngày theo lịch**.

Đối với cả kháng nghị tiêu chuẩn và kháng nghị nhanh, quyết định của chúng tôi có thể mất nhiều thời gian hơn nếu quý vị yêu cầu thêm thời gian hoặc nếu chúng tôi cần thêm thông tin từ quý vị. Chương trình của chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một lá thư và cho quý vị biết liệu chúng tôi có cần thêm thời gian hay không và tại sao.

## Cách để kháng nghị

Quý vị, người mà quý vị đã chỉ định bằng văn bản làm đại diện để thay mặt quý vị (chẳng hạn như người thân, bạn bè hoặc luật sư) hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị có thể kháng nghị. Quý vị có thể liên hệ với chương trình của chúng tôi để kháng nghị theo một trong những cách sau:

- **Điện thoại:** Gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên của IEHP DualChoice theo số 1-877-273-4347 (TTY: 1-800-718-4347)
- **Fax:** Gửi fax tới 909-890-5748
- **Gửi thư tới:** Gửi thư tới IEHP DualChoice Grievance Department, P.O. Box 1800, Rancho Cucamonga, CA 91730-5987
- **Trực tiếp:** Gửi trực tiếp tới 10801 6<sup>th</sup> Street, Rancho Cucamonga, CA 91730-5987

Nếu quý vị kháng nghị bằng văn bản, hãy giữ một bản sao. Nếu quý vị gọi điện, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một lá thư cho biết những nội dung quý vị đã nói với chúng tôi qua điện thoại.

Khi quý vị kháng nghị, quý vị phải cung cấp cho chương trình của chúng tôi:

- Tên của quý vị
- Địa chỉ của quý vị hoặc địa chỉ mà chúng tôi sẽ gửi thông tin về kháng nghị của quý vị (nếu quý vị không có địa chỉ hiện tại, quý vị vẫn có thể kháng nghị)
- Mã số hội viên của quý vị với chương trình của chúng tôi
- (Các) lý do quý vị kháng nghị quyết định của chúng tôi
- Nếu quý vị muốn một kháng nghị tiêu chuẩn hoặc một kháng nghị nhanh. (Để kháng nghị nhanh, hãy cho chúng tôi biết lý do quý vị cần.)
- Bất cứ điều gì quý vị muốn chương trình của chúng tôi xem xét cho thấy lý do tại sao quý vị cần dịch vụ. Ví dụ, quý vị có thể gửi cho chúng tôi:
  - Hồ sơ y tế từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị,

- Thư từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị (chẳng hạn như tuyên bố từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị cho biết lý do tại sao quý vị cần kháng nghị nhanh), hoặc
- Thông tin khác cho biết lý do quý vị cần dịch vụ

Để biết thêm thông tin về cách kháng nghị, hãy gọi cho Ban Dịch Vụ Hội Viên theo số 1-877-273-4347 (TTY: 1-800-718-4347). Quý vị cũng có thể tìm thêm thông tin trong Chứng từ Bảo hiểm của chương trình của chúng tôi. Bản sao cập nhật của Chứng từ Bảo hiểm luôn có sẵn trên trang web của chúng tôi tại [www.iehp.org](http://www.iehp.org) hoặc bằng cách gọi cho chương trình của chúng tôi.

## **Cách tiếp tục nhận được dịch vụ của quý vị trong thời gian kháng nghị**

Nếu quý vị đã nhận được dịch vụ được liệt kê trên trang đầu tiên của thư này, quý vị có thể yêu cầu tiếp tục nhận được dịch vụ đó trong thời gian kháng nghị.

- **Quý vị phải kháng nghị và yêu cầu chương trình của chúng tôi tiếp tục nhận được dịch vụ của quý vị trong vòng 10 ngày theo lịch kể từ ngày nhận được thông báo này.**
- Xem phần “Cách để kháng nghị” trước đó trong thư này để biết thông tin về cách liên hệ với chương trình của chúng tôi.
- Nếu quý vị yêu cầu chương trình của chúng tôi tiếp tục dịch vụ của quý vị, dịch vụ của quý vị sẽ giữ nguyên trong thời gian quý vị kháng nghị.
- Nếu nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị đang nộp đơn kháng nghị cho quý vị và quý vị muốn tiếp tục nhận được dịch vụ của mình, thì nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị phải có sự đồng ý bằng văn bản của quý vị.

## **Điều gì sẽ xảy ra tiếp theo**

Sau khi quý vị kháng nghị, chương trình của chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một lá thư quyết định kháng nghị để cho quý vị biết liệu chúng tôi chấp thuận hay từ chối kháng nghị của quý vị. Nếu chương trình của chúng tôi vẫn từ chối dịch vụ được liệt kê trên trang đầu tiên của Thư Quyết định Bảo hiểm này, thư quyết định kháng nghị sẽ cho quý vị biết điều gì sẽ xảy ra tiếp theo, chẳng hạn như thông tin về kháng nghị Medicare Cấp 2 hoặc cách yêu cầu Sở Dịch vụ Xã hội California một Phiên Điều trần cấp Tiểu bang.

## **Phải làm gì nếu quý vị cần trợ giúp về kháng nghị của mình**

Quý vị có thể nhờ một người nào đó khiếu nại thay quý vị và thay mặt quý vị. Trước tiên, quý vị phải chỉ định họ bằng văn bản là “đại diện” của quý vị bằng cách làm theo các bước bên dưới. Người đại diện của quý vị có thể là người thân, bạn bè, luật sư, bác sĩ, nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe hoặc người khác mà quý vị tin tưởng.

Nếu quý vị muốn ai đó kháng nghị cho mình:

- Gọi cho chương trình của chúng tôi theo số 1-877-273-4347 (TTY: 1-800-718-4347) để tìm hiểu cách chỉ định người đó làm đại diện của quý vị. Hoặc, quý vị có thể truy cập [Medicare.gov/claims-appeals/file-an-appeal/can-someone-file-an-appeal-for-me](https://www.medicare.gov/claims-appeals/file-an-appeal/can-someone-file-an-appeal-for-me).
- Quý vị và người đại diện của quý vị phải ký tên và ghi ngày vào một tuyên bố cho biết đây là điều quý vị muốn.
- Gửi thư hoặc fax tuyên bố đã ký cho chúng tôi theo địa chỉ:

IEHP DualChoice Grievance Department, P.O. Box 1800, Rancho Cucamonga, CA 91730

Fax: 909-890-5748

- Giữ một bản sao.

## Nhận trợ giúp và tìm hiểu thêm thông tin

- **Ban Dịch Vụ Hội Viên IEHP DualChoice:** Gọi 1-877-273-4347 (TTY: 1-800-718-4347), 8 giờ sáng-8 giờ tối (Múi giờ PST), 7 ngày một tuần, kể cả các ngày lễ. Quý vị cũng có thể truy cập [www.iehp.org](http://www.iehp.org).
- Văn phòng Thanh tra của Sở Dịch vụ Y tế California (DHCS): Gọi số 1-888-452-8609. Văn phòng Thanh tra có thể trả lời các câu hỏi nếu quý vị có vấn đề với kháng nghị của mình. Họ cũng có thể giúp quý vị hiểu phải làm gì tiếp theo. Họ không có quan hệ với chương trình của chúng tôi hoặc với bất kỳ công ty bảo hiểm hoặc chương trình sức khỏe nào. Dịch vụ của họ là miễn phí.
- **Chương trình bảo vệ quyền lợi và tư vấn về bảo hiểm y tế (Health Insurance Counseling & Advocacy Program, HICAP) thuộc tiểu bang California:** Gọi 1-800-434-0222 (TTY: 711). Các cố vấn của HICAP có thể giúp quý vị về các vấn đề của Medicare, bao gồm cả cách kháng nghị. HICAP không có quan hệ với bất kỳ công ty bảo hiểm hoặc chương trình sức khỏe nào. Dịch vụ của họ là miễn phí.
- **Medicare:** Gọi 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày một tuần (Người dùng TTY có thể gọi 1-877-486-2048). Hoặc truy cập [Medicare.gov](https://www.medicare.gov).
- **Medi-Cal:** Gọi 1-800-541-5555 (TTY: 711).
- **Trung tâm về Quyền của Medicare:** Gọi 1-800-333-4114 hoặc truy cập [www.medicarerights.org](http://www.medicarerights.org).
- **Công Cụ Định Vị Chăm Sóc Người Cao Niên (Eldercare Locator):** Gọi 1-800-677-1116 hoặc truy cập [www.eldercare.acl.gov](http://www.eldercare.acl.gov) để tìm kiếm sự trợ giúp trong cộng đồng của quý vị.

---

Quý vị có thể nhận thông tin này miễn phí ở các định dạng khác, chẳng hạn như bản in cỡ lớn, chữ nổi Braille hoặc âm thanh. Gọi 1-877-273-4347 (TTY: 1-800-718-4347), 8 giờ sáng-8 giờ tối (Múi giờ PST), 7 ngày một tuần, kể cả các ngày lễ. Cuộc gọi hoàn toàn miễn phí.

*IEHP DualChoice (HMO D-SNP) là một chương trình HMO có hợp đồng với Medicare. Việc ghi danh tham gia IEHP DualChoice (HMO D-SNP) phụ thuộc vào việc hạn hợp đồng.*