



Anthem Blue Cross  
 Anthem Life and Health Insurance Company  
 (Hãng Bảo Hiểm Súc Khỏe và Nhân Thọ Anthem)  
**NƠN THAN PHIỆN CHO HOÀI VIEÂN**

**HÖÖÜNG DAÏN:** Xin ñieàn ñôn naøy vaø keøm theo caùc hoà số chöùng minh. Göüi veà P.O. Box 60007, Los Angeles, CA. 90060-0007 Attention: Priority Member Grievance (Than Phieàn Öu Tieân cho Hoài Vieân). Quyù vò cuõng coù theá goïi ñeán soá ñieän thoäi mieãn phí trên theú hoài vieân vaø nhöø ngöôøi ñaïi dieän dòch vui giuùp ñieàn ñôn. Quyù vò seõ nhaän giaáy hoài ñaùp trong voøng 30 ngaøy sau khi Anthem Blue Cross nhaän ñöôïc ñôn.

Teân hoài vieân \_\_\_\_\_ Ngaøy thaùng naêm sanh \_\_\_\_\_  
 Soá theú hoài vieân: (trên theú ID) \_\_\_\_\_ Soá nhòum: (trên theú ID) \_\_\_\_\_  
 Ñòa chæ hoài vieân: \_\_\_\_\_  
 Soá ñieän thoäi ban ngaøy: ( \_\_\_\_\_ ) \_\_\_\_\_  
 Soá ñieän thoäi buôi chieàu.: ( \_\_\_\_\_ ) \_\_\_\_\_

*Neáu khoâng phaûi laø hoài vieân hay ngöôøi phoái ngaãu cuûa hoài vieân, xin ñieàn:*

Teân cuûa quyù vò: \_\_\_\_\_ Lieân heä vöüi hoài vieân \_\_\_\_\_  
 Ñòa chæ: \_\_\_\_\_  
 Soá ñieän thoäi ban ngaøy: ( \_\_\_\_\_ ) \_\_\_\_\_  
 Soá ñieän thoäi buôi chieàu.: ( \_\_\_\_\_ ) \_\_\_\_\_  
 Chöõ kyù: \_\_\_\_\_ Ngaøy: \_\_\_\_\_

**THAN PHIỆN**

Xin giaûi thích söi vieäc than phieàn; cung caáp caøng nhieàu thoâng tin caøng toát. Neáu than phieàn cuûa quyù vò laø veà baùc số, xin cho bieát teân baùc số ra vaø ngaøy ñöôïc phuïc vùi. Neáu khoâng phaûi laø beänh nhaân xin cho bieát teân cuûa beänh nhaân. Keøm theâm giaáy neáu caàn.

Teân baùc số: \_\_\_\_\_  
 (Caùc) ngaøy phuïc vui: \_\_\_\_\_ Beänh nhaân: \_\_\_\_\_

Giaûi thích: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Theo quyù vò thì nhö theá naøo laø giaûi quyết thích hôïp? \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**Thoâng baùo sau ñây seõ ñöôïc cung caáp neáu haõng baùo hieãm cuûa quyù vò theo ñieàn leä cuûa Ban Ñieàn Quaûn Chaêm Súc Söùc Khoûe. Neáu haõng baùo hieãm cuûa quyù vò khoâng theo ñieàn leä cuûa Ban Ñieàn Quaûn Chaêm Súc Söùc Khoûe thoâng baùo sau khoâng lieân quan ñeán quyù vò. Tham khaùo taäp Giaûi Thích Baùo Hieãm ñeä bieát veà quyềän haïn khieáu naïi cuûa quyù vò.**

Ban Chaêm Súc Ñieàn Quaûn Súc Khoûe California (California Department of Managed Health Care) coù traùch nhieäm ñieàn quaûn caùc chöông trình dòch vui chaêm súc söùc khoûe. Neáu

**treân theû hoãi vieân cuûa quyù vò vaø duøng tieán trình than phieàn cuûa chöông trình söüc khoûe tröôùc khi**

lieân laïc ñeán ban ñieàu quaûn. Duøng tieán trình than phieàn naøy khoâng ngaên caám ñöôïc quyù vò söû duïng baát cöù quyena haïn phaùp lyù hay caùc bieän phaùp naøo daønh cho quyù vò. Neáu caàn giuùp ñöô than phieàn lieân quan ñeán vieäc khaån caáp, than phieàn chöa ñöôïc haõng baùo hieâm giaûi quyeaát thoûa ñaùng, hoaëc than phieàn vaãn chöa ñöôïc giaûi quyeaát trong hôn 30 ngaøy, quyù vò coù theá goïi ñeán ban ñieàu quaûn ñeá ñöôïc giuùp ñöô. Quyù vò cuõng coù theá ñuû ñieàu kieän ñeá ñöôïc Duyeät Xeùt Y Teá Ñoác Laäp (Independent Medical Review hay IMR). Neáu quyù vò ñuû tieâu chuaån ñöôïc IMR, tieán trình IMR seõ laáy moät quyeaát ñoanh duyeät xeùt y teá voâ tö töømöät chöông trình y teá coù dòch vuï lieân quan ñeán nhu caàu y teá cuûa dòch vuï hay chöõa trò ñeá nghò, quyeaát ñoanh baùo hieâm cho chöõa trò coù taùnh chaát nghieän cöùu hay ñieàu tra vaø tranh tuïng chi phí cho vieäc khaån caáp hay caùc dòch vuï y teá caàn gaáp. Ban ñieàu quaûn cuõng coù soá ñieän thoã mieän phí **(1-888-HMO-2219)** vaø moät ñöông daây TDD **(1-877-688-9891)** cho ngöôøi khoâng nghe vaø khoâng noùi roõ. Maïng löôùu cuûa ban ñieàu quaûn <http://www.hmohelp.ca.gov> coù maõu than phieàn, ñôn xin IMR vaø höông daãn treân maïng.

### **Quyền của Người Bệnh Giai Đoạn Cuối**

Nếu quý vị bị bệnh giai đoạn cuối (một bệnh trạng nan y hoặc không thể đảo ngược có nhiều khả năng gây tử vong trong vòng một năm hoặc sớm hơn) và việc điều trị đề nghị bị từ chối do việc điều trị được xác định mang tính thí nghiệm hoặc điều tra, quý vị có thể có quyền gặp chúng tôi để thảo luận trường hợp của mình như là một phần trong quy trình khiếu nại. Nếu quý vị thấy điều này phù hợp với mình và quý vị muốn yêu cầu một buổi gặp mặt, quý vị có thể đưa ra yêu cầu đó bằng cách gọi cho chúng tôi qua số **1-800-365-0609** hoặc đường dây TDD số **1-866-333-4823** dành cho người bị khiếm thính và thiếu năng ngôn ngữ. Quyền này bổ sung cho bất kỳ tùy chọn giải quyết tranh chấp hiện khả dụng cho quý vị như được giải trình trong thông báo này.

Chæ daønh cho Blue Cross:		
Ngöôøi ñaïi dieän Blue Cross:	Ñôn vò/Ñoà ñieám:	Ngaøy:

Anthem Blue Cross laø teân thöông maùi cuûa Blue Cross of California. Anthem Blue Cross vaø Anthem Blue Cross Life vaø Health Insurance Company laø nhöõng haõng haønh ngheà ñoác laäp cuûa Blue Cross Association. © ANTHEM laø nhaõn hieäu caàu chöông. Teân vaø daáu hieäu cuûa © Blue Cross laø nhaõn hieäu caàu chöông cuûa Blue Cross Association.