

## Thông tin quan trọng về quyền khiếu nại

Quý vị có biết là Đạo luật Bảo vệ sức khỏe bệnh nhân và chăm sóc y tế vừa khả năng năm 2010 (Patient Protection and Affordable Care Act of 2010 - PPACA) thiết lập các quyền khiếu nại nội bộ và quyền duyệt xét từ các thành phần bên ngoài không?

Những quyền mới này sẽ áp dụng cho quý vị nếu quý vị đang ghi danh trong một chương trình bảo hiểm phải tuân theo các điều khoản trong đạo luật mới, hoặc ghi danh trong những chương trình bảo hiểm tuy không phải tuân theo điều khoản của đạo luật mới nhưng vẫn chọn tuân theo các điều khoản của đạo luật mới. Những quyền mới này áp dụng cho những chương trình bảo hiểm sức khỏe nhóm và quyền lợi bảo hiểm sức khỏe có hiệu lực từ, hoặc đăo hạn vào, ngày 23 tháng 9, 2010, trở về sau.

Cho dù các quyền khiếu nại này mới, hay đã có trong hợp đồng chương trình bảo hiểm của quý vị, sau đây là một số thông tin hữu ích dành cho quý vị. Quý vị nên xem tài liệu của chương trình bảo hiểm sức khỏe của quý vị, hoặc liên lạc với UnitedHealthcare hoặc hãng sở của quý vị để biết chi tiết về quyền khiếu nại quý vị đưoc hưởng.

**Nếu yêu cầu của tôi bị từ chối và tôi cần đưoc giải thích về việc này thì sao?** Vui lòng gọi cho UnitedHealthcare theo số điện thoại nằm ở mặt sau của thẻ hội viên bảo hiểm sức khỏe của quý vị.

**Nếu tôi không đồng ý với quyết định từ chối thì sao?** Quý vị có quyền khiếu nại bất cứ quyết định nào từ chối không thanh toán chi phí vật dụng hay dịch vụ cho quý vị.

**Làm thế nào để tôi nộp đơn khiếu nại?** Trong thư thông báo quyết định từ chối đầu tiên, hoặc giấy Giải thích quyền lợi hảo hiểm mà UnitedHealthcare gửi cho quý vị, có thông tin chi tiết về thủ tục và thời hạn nộp đơn khiếu nại.

**Nếu trường hợp của tôi khẩn cấp thì sao?** Nếu trường hợp của quý vị là trường hợp khẩn cấp, việc cứu xét cho quý vị sẽ đưoc thực hiện sớm trong phạm vi có thể thực hiện đưoc. Nếu quý vị nghĩ là trường hợp của quý vị khẩn cấp, quý vị có thể yêu cầu cứu xét khiếu nại cấp tốc, và, nếu phù hợp, quý vị có thể nộp đơn yêu cầu cứu xét từ các cơ quan bên ngoài cùng một lúc. Để đưoc giúp đỡ trong vấn đề này, vui lòng gọi cho UnitedHealthcare theo số điện thoại nằm ở mặt sau của thẻ hội viên bảo hiểm sức khỏe của quý vị.

Nói chung, trường hợp khẩn cấp là khi tình trạng sức khỏe của quý vị đang có thể nguy cơ trầm trọng. Hoặc là khi, theo ý kiến của bác sĩ quý vị, quý vị có thể bị đau đớn trầm trọng mà không thể chữa trị đầy đủ trong lúc quý vị đang chờ quyết định khiếu nại.

**Ai có thể nộp đơn khiếu nại?** Hội viên nào hay người nào đưoc hội viên ủy quyền chính thức đều có quyền nộp đơn khiếu nại. Để đưoc giúp đỡ trong vấn đề này, vui lòng gọi cho UnitedHealthcare theo số điện thoại nằm ở mặt sau của thẻ hội viên bảo hiểm sức khỏe của quý vị.

**Tôi có thể cung cấp thông tin bổ túc về yêu cầu thanh toán chi phí của tôi không?** Có. Quý vị có thể cung cấp cho chúng tôi thông tin bổ túc để chứng minh yêu cầu thanh toán chi phí của quý vị. Vui lòng gửi thông tin về địa chỉ ghi trong thư thông báo quyết định từ chối đầu tiên hoặc trong giấy Giải thích quyền lợi hảo hiểm.

**Tôi có xin đưoc bản sao các thông tin liên quan đến yêu cầu thanh toán chi phí của tôi không?** Có. Quý vị đưoc cấp những bản sao này miễn phí. Vui lòng gửi thư yêu cầu về địa chỉ ghi trong thư thông báo quyết định từ chối đầu tiên hoặc trong giấy Giải thích quyền lợi hảo hiểm.

**Việc gì xảy ra nếu tôi không đồng ý với kết quả khiếu nại?** Khi quý vị khiếu nại, chúng tôi sẽ xét lại quyết định của chúng tôi. Chúng tôi cũng sẽ gửi quý vị thư thông báo quyết định của chúng tôi trong khoản thời gian cho phép. Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi, quý vị có thể yêu cầu một thành phần độc lập thứ ba cứu xét yêu cầu thanh toán chi phí của quý vị. Thành phần này sẽ xét lại quyết định từ chối của chúng tôi và ra quyết định sau cùng.

**Nếu tôi cần được giúp đỡ thêm thì tôi phải làm thế nào?** Để được giải đáp thắc mắc về quyền khiếu nại, quý vị có thể gọi cho UnitedHealthcare theo số điện thoại nằm ở mặt sau của thẻ hội viên bảo hiểm sức khỏe của quý vị. Quý vị cũng có thể liên lạc với các nhóm hỗ trợ có tên dưới đây.

**Trong buổi khiếu nại, tôi có được cung cấp dịch vụ thông dịch bằng lời nói không?** Có. Vui lòng gọi cho UnitedHealthcare theo số điện thoại nằm ở mặt sau của thẻ hội viên bảo hiểm sức khỏe của quý vị. Yêu cầu được cấp dịch vụ thông dịch bằng lời nói để giải đáp thắc mắc của quý vị.

**Ngoài ra còn có những nguồn trợ giúp nào khác tôi có thể sử dụng không?** Để được giải đáp thắc mắc về quyền khiếu nại, về một quyết định đài thọ bảo hiểm nào đó thiết thời cho quý vị, hoặc để được giúp đỡ, quý vị cũng có thể gọi cho Cơ quan Quản trị An toàn Quyền lợi Nhân viên (Employee Benefits Security Administration) tại số 1-866-444-EBSA (3272). Chương trình trợ giúp người tiêu dùng trong tiểu bang của quý vị cũng có thể giúp cho quý vị. Nhấp vào đây để xem danh sách chương trình.

Để biết thông tin về thủ tục khiếu nại và các quy định khác thuộc PPACA, vui lòng viếng trang mạng [www.healthcare.gov](http://www.healthcare.gov).