

Mẫu Kháng Cáo & Than Phiền



Dành cho thành viên Chương Trình Medicare Advantage của Blue Shield và thành viên Chương Trình Thuốc Theo Toa Medicare của Blue Shield. Yêu Cầu Kháng Cáo và/hoặc Than Phiền (xem giải thích về than phiền và kháng cáo ở mặt sau)

Tên của Thành Viên:	Số ID Thành Viên:
Địa Chỉ:	
Số Điện Thoại:	Người Đại Diện Được Ủy Quyền:
KHÁNG CÁO	
Dịch Vụ Bị Từ Chối hoặc (các) Số Yêu Cầu Thanh Toán mà quý vị muốn kháng cáo	
Ngày Nhận Dịch Vụ:	Tên Nhà Cung Cấp:
Tổng Số Tiền Tranh Chấp: \$	Số Tiền Thành Viên Đã Thanh Toán (nếu có): \$

Vui lòng giải thích yêu cầu kháng cáo của quý vị theo hình thức rõ ràng, dễ đọc và chi tiết. Vui lòng đảm bảo cung cấp mọi thông tin mà quý vị cho rằng có thể hữu ích, bao gồm bản sao của mọi yêu cầu thanh toán/hóa đơn, hồ sơ y tế hoặc thông báo từ chối, nếu có: _____

Yêu cầu kháng cáo tiêu chu ẩn (quyết định lại) phải được gửi bằng văn bản trong vòng 60 ngày kể từ ngày lập thông báo từ chối. Việc gọi cho bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng sẽ bắt đầu quy trình kháng cáo tiêu chuẩn, nhưng kháng cáo sẽ không được xử lý nếu thiếu yêu cầu bằng văn bản của quý vị.

THAN PHIỀN

Vui lòng giải thích lý do than phiền hoặc vấn đề của quý vị: _____

Than phiền có thể được nộp/báo bằng lời nói hoặc bằng văn bản trong vòng 60 ngày kể từ ngày xảy ra sự việc. Vui lòng lưu ý rằng quý vị có thể liên hệ Bộ Phận Dịch Vụ Khách Hàng của chúng tôi theo số điện thoại được ghi trên thẻ ID thành viên Blue Shield của quý vị để nộp đơn than phiền.

Chữ ký: _____ Ngày: _____
Chữ ký của thành viên (hoặc người đại diện) (Nếu là người đại diện, vui lòng điền vào Mẫu Chỉ Định Người Đại Diện (AOR))

Vui lòng gửi lại mẫu này cho Phòng Kháng Cáo và Than Phiền về Medicare của Blue Shield of California:

Gửi Mẫu Đơn qua đường bưu điện tới:
P.O. Box 927
Woodland Hills, CA 91365-9856
hoặc qua fax tới số (916) 350-6510

Trực Tiếp:
6300 Canoga Ave.
Woodland Hills, CA 91367

Đơn Than Phiền là gì?

Một loại khiếu nại của quý vị về chúng tôi hoặc một trong những nhà cung cấp hoặc Nhà Thuốc trong mạng lưới của chúng tôi, bao gồm khiếu nại liên quan đến chất lượng dịch vụ chăm sóc của quý vị. Loại khiếu nại này không liên quan đến bảo hiểm hoặc tranh chấp về thanh toán.

Quyết Định của Tổ Chức là gì?

Quyết Định của Tổ Chức là quyết định ban đầu của Blue Shield 65 Plus hoặc một người, chẳng hạn như Bác Sĩ Cá Nhân của quý vị hoặc Nhóm Bác Sĩ đại diện cho Chương Trình, đồng ý hoặc từ chối thanh toán cho dịch vụ hoặc yêu cầu của quý vị hoặc gửi thay mặt quý vị về việc cung cấp dịch vụ.

Quyết Định Bảo Hiểm là gì?

Quyết định về việc liệu chương trình có đài thọ cho dịch vụ y tế hoặc thuốc được kê toa cho quý vị không và số tiền mà quý vị phải thanh toán cho dịch vụ hoặc toa thuốc đó, nếu có. Nói chung, nếu quý vị đem toa thuốc đến nhà thuốc và nhà thuốc nói rằng chương trình của quý vị không đài thọ cho toa thuốc đó, đó không phải là quyết định bảo hiểm. Nếu quý vị không đồng ý, quý vị cần gọi điện hoặc gửi thư cho chương trình của quý vị để yêu cầu quyết định chính thức về việc bảo hiểm.

Kháng Cáo là gì?

Kháng cáo là việc quý vị thực hiện khi không đồng ý với quyết định từ chối yêu cầu dịch vụ chăm sóc y tế hoặc bảo hiểm thuốc theo toa hoặc từ chối thanh toán cho các dịch vụ hoặc thuốc mà quý vị đã nhận được. Quý vị có thể thực hiện kháng cáo nếu quý vị không đồng ý với quyết định dừng cung cấp dịch vụ mà quý vị đang nhận được. Ví dụ: quý vị có thể yêu cầu kháng cáo nếu chương trình của chúng tôi không thanh toán cho thuốc, vật tư hoặc dịch vụ mà quý vị cho rằng quý vị nên nhận được.

Nếu chúng tôi từ chối bất kỳ yêu cầu dịch vụ chăm sóc y tế hoặc thanh toán dịch vụ nào của quý vị, quý vị có thể yêu cầu chúng tôi tái xét quyết định của mình. Việc này được gọi là "Kháng Cáo" hoặc "yêu cầu tái xét".

Ngoài ra, nếu chúng tôi từ chối bất kỳ phần nào trong yêu cầu thuốc theo toa Phần D của quý vị trong Quyết Định Bảo Hiểm của chúng tôi, quý vị có thể yêu cầu chúng tôi tái xét quyết định của mình. Việc này được gọi là "yêu cầu quyết định lại".

Vui lòng tham khảo *Chứng Từ Bảo Hiểm* của quý vị để xem mô tả đầy đủ về cách nộp đơn than phiền và/hoặc kháng cáo.