# QUY TRÌNH KHÁNG CÁO: Cá Nhân và Gia Đình

Mục tiêu của NY State of Health là giúp quý vị và gia đình của quý vị có được bảo hiểm y tế mà quý vị có khả năng chi trả. Một trong những cách chúng tôi làm điều này là mang lại cho quý vị cơ hội mua các chương trình bảo hiểm y tế đủ tiêu chuẩn. Đôi khi quý vị còn có thể nhận được trợ giúp thanh toán khoản bao trả này.

Một phần khác trong công việc của chúng tôi là quyết định xem quý vị có đáp ứng các yêu cầu ghi danh vào các chương trình của chính phủ như Medicaid hoặc Child Health Plus. Các chương trình này cho phép quý vị có được dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho quý vị hoặc con cái quý vị với chi phí thấp hoặc miễn phí.

Để tiến hành công việc của chúng tôi, NY State of Health phải đưa ra nhiều quyết định về việc trường hợp của quý vị phù hợp với các quy tắc của các chương trình chăm sóc sức khỏe này như thế nào. Đôi khi, quý vị sẽ không đồng ý với các quyết định chúng tôi đưa ra. Khi điều này xảy ra, quý vị có thể yêu cầu chúng tôi phải xem xét lại và thay đổi quyết định của chúng tôi. Loại yêu cầu này được gọi là "kháng cáo".

Các quy tắc về kháng cáo bất kỳ quyết định nào của chúng tôi được gọi là **Quy Trình Kháng Cáo: Cá Nhân và Gia Đình**.

## Các quyết định mà quý vị có thể kháng cáo

- Quyết định rằng quý vị không đáp ứng các quy tắc để mua một chương trình bảo hiểm y tế cho bản thân hoặc gia đình của quý vị trên Thị Trường. Ví dụ: Quý vị không sống ở Tiểu Bang New York, hoặc bị giam giữ.
- Quyết định rằng quý vị không đáp ứng các quy tắc để nhận trợ giúp của liên bang trong việc thanh toán chương trình bảo hiểm y tế đã mua trên Thị Trường.
- Quyết định về số tiền quý vị phải trả cho phí bảo hiểm hàng tháng của quý vị nếu quý vị đã nộp đơn xin trợ giúp tài chính.

- Quyết định rằng quý vị không đáp ứng các quy tắc của khoản bao trả theo Medicaid hoặc Child Health Plus.
- Quyết định về số tiền quý vị phải thanh toán cho khoản bao trả Child Health Plus nếu con quý vị hội đủ điều kiện tham gia chương trình này.
- Quyết định rằng quý vị không đáp ứng các quy tắc về đăng ký bảo hiểm trên Thị Trường trong một "giai đoạn ghi danh đặc biệt."
- Trì hoãn quyết định của Thị Trường. Ví dụ: Quý vị đã không nhận được thông báo cho quý vị biết quý vị có đáp ứng các quy tắc về khoản bao trả của Medicaid *trong vòng 45 ngày theo quy định* hay không.
- Quyết định thay đổi bất kỳ quyết định nào trước đó được Thị Trường thực hiện.
- Quyết định rằng yêu cầu kháng cáo của quý vị không hợp lệ.

## Cách kháng cáo lên NY State of Health

Quý vị có thể yêu cầu kháng cáo qua

**Điện thoại:** 1-855-355-5777

**Fax:** 1-855-900-5557

**Mail:** NY State of Health, P.O. Box 11729, Albany, NY 12211

**Dù quý vị chọn cách thức nào, yêu cầu kháng cáo của quý vị cũng phải**

1. Cung cấp ID Tài Khoản Thị Trường của quý vị và Ngày Thông Báo quý vị nhận được từ chúng tôi nêu rõ quyết định quý vị muốn kháng cáo hoặc ngày sinh của quý vị và số an sinh xã hội hoặc thông tin nhận dạng khác nếu quý vị không nhận được thông báo từ chúng tôi. Quý vị có thể tìm thấy vị trí ID Tài Khoản Thị Trường của quý vị ở gần đầu thông báo của Thị Trường của quý vị. ID này bắt đầu với ký hiệu "AC."
2. Được gửi trong vòng **60 ngày theo lịch kể từ ngày ra Thông Báo này**.
3. Cho biết tại sao quý vị cho rằng chúng tôi cần thay đổi quyết định này.
4. Cung cấp tài liệu, gửi qua fax hoặc qua đường bưu điện, để hỗ trợ (các) lý do của quý vị.
5. Nêu rõ nếu quý vị muốn đẩy nhanh quy trình khiếu nại của quý vị bởi vì tình trạng sức khỏe của quý vị.

Toàn bộ quy trình kháng cáo, thông thường sẽ mất 90 ngày.

Chúng tôi sẽ quyết định kháng cáo xử lý nhanh càng sớm càng tốt.

**Đẩy nhanh kháng cáo của quý vị**

**Trong yêu cầu của quý vị, quý vị phải cho biết lý do tại sao quý vị cần phải đẩy nhanh quy trình kháng cáo.** Ví dụ, nếu sức khỏe của quý vị có thể trở nên xấu đi nhiều trong thời gian thông thường chờ đợi phiên điều trần, quý vị cần yêu cầu chúng tôi đẩy nhanh quy trình này. Quý vị phải gửi cho chúng tôi một lưu ý từ bác sĩ của quý vị hỗ trợ (các) lý do của quý vị về việc cần phải đẩy nhanh quy trình Kháng Cáo của quý vị.

**Nếu chúng tôi chấp nhận yêu cầu xử lý nhanh của quý vị,** chúng tôi sẽ bố trí một ngày cho Phiên Điều Trần qua Điện Thoại của quý vị càng sớm càng tốt.

**Nếu chúng tôi từ chối yêu cầu xử lý nhanh của quý vị, chúng tôi sẽ cho quý vị biết bằng văn bản lý do tại sao chúng tôi từ chối yêu cầu này.** Chúng tôi cũng sẽ cho quý vị biết khi nào tiến hành Phiên Điều Trần qua Điện Thoại của quý vị và tất cả các quyền của quý vị tại Phiên Điều Trần qua Điện Thoại này.

## Cách duy trì khoản bao trả y tế của quý vị trong quy trình kháng cáo

***Nếu quý vị được Medicaid bao trả…***
…khoản bao trả chăm sóc sức khỏe của quý vị sẽ tiếp tục trong quy trình kháng cáo với điều kiện là quý vị yêu cầu kháng cáo trong vòng **10 ngày kể từ ngày ra Thông Báo ngừng hoặc giảm khoản bao trả Medicaid của quý vị**. Quý vị có thể kháng cáo quyết định này trong vòng 60 ngày kể từ ngày ra Thông Báo, nhưng khoản bao trả sẽ chấm dứt nếu quý vị làm đơn kháng cáo sau 10 ngày kể từ ngày ra Thông Báo.

***Nếu quý vị được bao trả bởi bất kỳ chương trình bảo hiểm y tế nào khác được mua qua Thị Trường...***
...khoản bao trả chăm sóc sức khỏe của quý vị sẽ tiếp tục trong quy trình kháng cáo với điều kiện là quý vị yêu cầu kháng cáo trong vòng 60 ngày kể từ ngày ra Thông Báo quyết định mà quý vị đang kháng cáo.

## Đến Phiên Điều Trần
## …các bước qua lại trong quy trình kháng cáo

| QUÝ VỊ… | NY State of Health / CHÚNG TÔI… |
|---|---|
| **QUÝ VỊ** gửi yêu cầu kháng cáo | **CHÚNG TÔI** gửi cho quý vị thông báo cho biết chúng tôi đã nhận được yêu cầu của quý vị. Nếu quý vị đã yêu cầu kháng cáo trong vòng 60 ngày và kháng cáo một quyết định có thể được kháng cáo (*xem trang 1*), chúng tôi sẽ sắp xếp ngày tiến hành Phiên Điều Trần.<br>**hoặc**<br>**CHÚNG TÔI** sẽ gửi Thông Báo nếu yêu cầu của quý vị không được chấp nhận. |
| **QUÝ VỊ** gửi cho chúng tôi thêm thông tin để "xử lý" hoặc khắc phục vấn đề với yêu cầu của quý vị. | **CHÚNG TÔI** chấp nhận thông tin của quý vị là đầy đủ để khắc phục vấn đề và chúng tôi đặt ra thời gian tiến hành Phiên Điều Trần.<br>**hoặc**<br>**CHÚNG TÔI** bác bỏ yêu cầu kháng cáo của quý vị nếu chúng tôi cho rằng thông tin của quý vị không đầy đủ (Thông Báo Bác Bỏ). Chúng tôi cũng sẽ cho quý vị biết quyết định của chúng tôi sẽ ảnh hưởng đến dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị như thế nào. |

| | |
|---|---|
| **QUÝ VỊ** không gửi cho chúng tôi thêm thông tin để khắc phục vấn đề với yêu cầu của quý vị. | **CHÚNG TÔI** bác bỏ yêu cầu kháng cáo của quý vị (Thông Báo Bác Bỏ). Chúng tôi cũng sẽ cho quý vị biết quyết định của chúng tôi sẽ ảnh hưởng đến dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị như thế nào. |
| **QUÝ VỊ** cung cấp cho chúng tôi "lý do chính đáng" về việc bác bỏ hoặc "hủy bỏ" sự bác bỏ của chúng tôi<br>Ví dụ: ốm đau hoặc điều gì đó vượt ngoài tầm kiểm soát của chúng tôi | **CHÚNG TÔI** chấp nhận lý do của quý vị và hủy bỏ sự bác bỏ. Sau đó chúng tôi bố trí ngày tiến hành Phiên Điều Trần.<br>**hoặc**<br>**CHÚNG TÔI** gửi cho quý vị Thông Báo nếu yêu cầu của quý vị không được chấp nhận. |

## Tại Phiên Điều Trần Kháng Cáo

*Quý vị sẽ phải đưa ra lý do tại sao chúng tôi cần thay đổi quyết định của mình. Quý vị cần gửi fax hoặc gửi thư qua đường bưu điện cho chúng tôi các tài liệu hỗ trợ trường hợp của quý vị. Viên Chức Điều Trần công bằng, người không bao giờ được tham gia vào các quyết định về trường hợp của quý vị, sẽ đưa ra quyết định.*

*Người đó sẽ có đơn đăng ký Thị Trường của quý vị cùng với tài liệu và thông tin quý vị đã cung cấp với đơn kháng cáo của quý vị. Viên Chức Điều Trần phải ghi chép toàn bộ Phiên Điều Trần. Trong hầu hết trường hợp, trong vòng từ hai đến ba tuần sau khi tiến hành Phiên Điều Trần, Viên Chức Điều Trần sẽ xem xét hồ sơ và lập bản Quyết Định. Bản này sẽ giải thích quyết định và quyết định đó có ảnh hưởng đến khoản bao trả chăm sóc sức khỏe của quý vị hoặc gia đình của quý vị như thế nào.*

*Bản Quyết Định cũng sẽ cho quý vị biết cách kháng cáo Quyết Định lên Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ và/hoặc cách đệ đơn kiện nếu quý vị không đồng ý với Quyết Định. Để biết thêm thông tin về cách kháng cáo Quyết Định Điều Trần, hãy truy cập https://www.healthcare.gov hoặc liên lạc với Hiệp Hội Luật Sư Quận, Hội Trợ Giúp Pháp Lý, Dịch Vụ Pháp Lý, v.v…*

## Một số thông tin quan trọng về Quy Trình Kháng Cáo của NY State of Health

- Viên Chức Điều Trần sẽ gọi điện cho quý vị và tất cả những người khác tham gia vào phiên điều trần. Quý vị cần trả lời cuộc gọi ở nơi yên tĩnh.
- Quý vị có thể có bất kỳ người nào ở cùng quý vị trong thời gian diễn ra Phiên Điều Trần qua Điện Thoại nhằm giúp quý vị đưa ra lý do – một người nào đó trong gia đình của quý vị, một người bạn , luật sư, v.v… Nếu luật sư giúp quý vị hoặc người nào khác đại diện cho quý vị tại phiên điều trần, chúng tôi cần có hợp đồng về tiền trả trước để thuê luật sư hoặc mẫu Chỉ Định Đại Diện Được Ủy Quyền trong hồ sơ Thị Trường của quý vị chậm nhất vào ngày tiến hành Phiên Điều Trần của quý vị. Có thể tải xuống mẫu Chỉ Định Đại Diện Được Ủy Quyền tại đây. Thị Trường cũng có thể yêu cầu một người thay cho họ nhận cuộc gọi.
- Quý vị có thể gửi tài liệu cho Thị Trường hoặc yêu cầu người nào đó nhận cuộc gọi, người này sẽ hỗ trợ cho trường hợp của quý vị (nhân chứng). Thị Trường có thể làm tương tự như vậy.
- Viên Chức Điều Trần có thể đặt câu hỏi cho người thay thế Thị Trường hoặc quý vị và người thay thế của quý vị.
- Người thay thế của Thị Trường có thể đặt câu hỏi cho quý vị hoặc người thay thế của quý vị và nhân chứng cũng như quý vị hoặc người thay thế của quý vị có thể đặt câu hỏi cho họ.
- Quý vị có thể yêu cầu người nào đó nói ngôn ngữ ưu tiên của quý vị và Thị Trường sẽ cung cấp người đó. Để tránh trì hoãn Phiên Điều Trần, yêu cầu này cần được thực hiện một vài ngày trước ngày tiến hành Phiên Điều Trần.
- Nếu quý vị muốn nộp thêm bằng chứng trước ngày tiến hành phiên điều trần, không thể tham gia phiên điều trần vào ngày hay thời gian đã định, hoặc có thắc mắc hoặc mối lo ngại khác về phiên điều trần, quý vị cần liên lạc với Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng; xem trang 2 để biết thông tin liên lạc.
- Quý vị có thể hủy kháng cáo hoặc Phiên Điều Trần của quý vị vào bất kỳ lúc nào vì bất kỳ lý do nào, bao gồm cả việc chúng ta, cùng nhau giải quyết bất đồng của chúng ta trước khi tiến hành Phiên Điều Trần.
- Nếu quý vị đã yêu cầu Phiên Điều Trần nhưng Phiên Điều Trần được lên lịch vào thời gian hoặc ngày quý vị không thể thực hiện cuộc gọi điện thoại, hãy liên lạc cho bộ phận dịch vụ khách hàng càng sớm càng tốt và yêu cầu dời phiên điều trần của quý vị sang thời gian khác.

- Nếu quý vị đã bỏ lỡ phiên điều trần, kháng cáo của quý vị sẽ bị bác bỏ. Nếu quý vị cung cấp cho Thị Trường văn bản nêu lý do chính đáng giải thích tại sao quý vị bỏ lỡ phiên điều trần trong vòng 30 ngày kể từ ngày nhận được Thông Báo Bác Bỏ của chúng tôi, Thị Trường có thể định ngày mới cho Phiên Điều Trần.
- Viên Chức Điều Trần phải ghi chép lại toàn bộ Phiên Điều Trần. Quý vị được phép xem xét lại toàn bộ hồ sơ của Phiên Điều Trần bao gồm cả các tài liệu do cả hai bên gửi, bản ghi âm và bản ghi chép về Phiên Điều Trần.

## Thẩm Quyền Pháp Lý Liên Quan Đến Kháng Cáo ở Thị Trường Riêng Lẻ

| | |
|---|---|
| Bộ Luật về Các Quy Định của Liên Bang (CFR), Tiêu Đề 45, Phần 155, Phần Phụ D | **Các Chức Năng Giao Dịch tại Thị Trường Riêng Lẻ:** Xác Định Tính Đủ Điều Kiện Tham Gia Giao Dịch và Chương Trình về Khả Năng Chi Trả Bảo Hiểm |
| CFR, Tiêu Đề 45, Phần 155, Phần Phụ F | Kháng Cáo Quyết Định về Tính Đủ Điều Kiện Tham Gia giao Dịch và Chương Trình về Khả Năng Chi Trả Bảo Hiểm |
| CFR, Tiêu Đề 45, Phần 155, Phần Phụ G | **Các Chức Năng Giao Dịch tại Thị Trường Riêng Lẻ:** Quyết Định về Tính Đủ Điều Kiện được Miễn Trừ |
| CFR, Tiêu Đề 42, Phần 431, Phần Phụ E | Phiên Điều Trần Công Bằng dành cho Người Đăng Ký và Người Hưởng Lợi |
| Bộ Luật về các Quy Tắc và Quy Định của New York (NYCRR), Tiêu Đề 18, Phần 358 | Phiên Điều Trần Công Bằng |