

## Member Appeal or Grievance Form



Ntawm Health Net Community Solutions (Health Net), koj cov kev txhawj xeeb txog rau peb. Yog tias koj tsis pom zoo nrog qhov kev txiav txim siab, ces koj, los sis ib tus neeg tuaj yeem sau ntawv thov Ib Qhov Kev Rov Txiav Txim Dua rau qhov tsis kam lees muab kev pab. Koj tuaj yeem sau ntawv Foob Tsis Txaus Siab yog tias koj tsis zoo siab nrog qhov kev saib xyuas los sis kev kho mob uas koj tau txais.

Peb yuav tsum muaj koj ib daim ntawv sau tso cai yog tias koj Tus Kws Kho Mob los sis lwm tus neeg uas koj xaiv los sau Daim Ntawv Thov Rov Txiav Txim Dua los sis Ntawv Foob Kev Tsis Txaus Siab sawv cev rau koj. Tej zaum peb yuav xav tau koj daim ntawv sau tso cai kom tau txais cov ntawv sau tseg kev kho mob rau koj Qhov Kev Thov Rov Txiav Txim Dua los sis Foob Kev Tsis Txaus Siab. Tej zaum koj tuaj yeem tiv tauj Health Net Lub Chaw Hauj Lwm Saib Xyuas Kev Pab Cuam Tswv Cuab uas yog hu rau 1-800-675-6110 los sis mus rau [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com) kom tau txais cov ntawv foos no.

- Daim foos Kev Tso Cai Ua Tus Neeg Sawv Cev
- Daim foos Nthuav Tawm Cov Ntaub Ntawv Sau Tseg Kev Kho Mob

Suav nrog ib cov ntawv twg los sis cov ntaub ntawv uas cuam tshuam txog koj Qhov Kev Thov Rov Txiav Txim Dua los sis Ntawv Foob Kev Tsis Txaus Siab. Koj tuaj yeem xaiv ib txoj hauv kev txuas ntxiv no txhawm rau xa koj Daim Ntawv Thov Rov Txiav Txim Dua los sis Ntawv Foob Kev Tsis Txaus Siab.

- Hu rau Health Net Lub Chaw Hauj Lwm Saib Xyuas Kev Pab Cuam Tswv Cuab ntawm 1-800-675-6110. Muaj kev pab cuam txhais lus yog tias koj xav tau.
- 711 (TTY) rau cov neeg tsis hnov lus thiab hais tsis tau lus
- Sau tiav Daim Ntawv Foos Thov Rov Txiav Txim Dua los sis Ntawv Foob Kev Tsis Txaus Siab hauv online ntawm: [www.healthnet.com](http://www.healthnet.com)
- Sau tiav daim foos no thiab xa nws ncaj qha hauv chaw xa ntawv los sis fev

**Xa ntawv:** Health Net Community Solutions  
Txog rau: Member Appeals and Grievance Department  
PO Box 10348  
Van Nuys, CA 91410-0348  
*Los sis*  
**Fev #** 1-877-831-6019

Tus tswv cuab cov cuab yeej muaj nyob ntawm tes ua ntau hom qauv xws li, Ntawv Neeg Dig Muag, luam tus ntawv loj, kaw ua suab lus, thiab ntau yam ntxiv.

**Member Appeal or Grievance Form**



<b>Ntu 1: Tswv Cuab Cov Ntaub Ntawv</b>		
Lub Npe thiab Lub Xeem:	ID#:	Hnub Yug:
Chaw Nyob:	Nroog:	Lab Hav Zip:
Npawb Xov Tooj:	Lub Sij Hawm Zoo Tshaj Plaws Rau Hu:	

<b>Ntu 2: Cov Ntaub Ntawv hais txog Kev Thov Rov Txiav Txim Dua los sis Ntawv Foob Kev Tsis Txaus Siab</b>	
Lub Npe ntawm Tus Kws Kho Mob:	Hnub Tim ntawm Qhov Kev Pab Tshwm Sim:
Tus Npawb Daim(cov) Ntawv Thov:	Tus(cov) Npawb Ua Pov Thawj:

Qhia peb txog koj qhov(cov) kev txhawj xeeb thiab qhov kev nqis tes ua uas koj xav tau. Suav nrog: Lub Npe ntawm Tus Kws Kho Mob, hnub tim ntawm qhov(cov) kev pab, tus(cov) npawb ua ntawv thov los sis ntawv pov thawj.

Rau Kev Rov Txiav Txim Dua: Xa ib daim ntawv theej ntawm Tsab Ntawv Ceeb Toom Kev Nqis Tes Ua.

Koj tuaj yeem thov ib lub rooj sib tham yog tias koj tau txais qhov kev tsis kam lees muab kev kho mob los sis cov khoom siv raws kev tshawb nrhiav pom thiab muaj ib qho kev kho mob nyob hauv.

Kuv muaj ib qho kev kho mob sab hauv thiab kuv tab tom thov rau ib lub rooj sib tham.

**Ntu 3: Rau Koj Cov Ntaub Ntawv**

Tsab Ntawv Ceeb Toom Kev Nqis Tes Ua yog ib tsab ntawv raws cai uas peb qhia rau koj paub tias peb yuav tsis kam lees, ua qeeb, hloov pauv, los sis xaus qhov kev pab cuam. Qhov Kev Tsis Txaus Siab tuaj yeem xa tau txhua lub sij hawm.

Thov kom tshuaj xyuas sai yog tias koj Tsab Ntawv Thov Rov Txiav Txim Dua los sis Ntawv Foob Kev Tsis Txaus Siab cuam tshuam nrog ib qho mob hnyav uas yuav tau kho koj tus mob sai. Peb yuav tshuaj xyuas koj daim Ntawv Thov Rov Txiav Txim Dua los sis Ntawv Foob Kev Tsis Txaus Siab tsis pub dhau 72 teev suav txij thaum tau txais tsab ntawv.

Koj yuav tau txais ib tsab ntawv nyob hauv sij hawm tsib (5) hnuv thaum peb tau txais koj Daim Ntawv Thov Rov Txiav Txim Dua los sis Ntawv Foob Tsis Txaus Siab.

Tusneeg ua hauj lwm ntawm Health Net uas ua hauj lwm saib xyuas koj qhov xwm txheej tej zaum yuav tham nrog koj rau cov ntaub ntawv ntau ntxiv.

Tiv tauj rau DMHC los sis DHCS yog tias koj tsis txaus siab nrog Health Net qhov kev daws koj cov kev txhawj xeeb.

### **California Department of Managed Health Care (DMHC)**

California Department of Managed Health Care (Tuam Tsev Tswj Xyuas Kev Kho Kab Mob Kev Nkeeg) muaj tes luag num tswj cov kev pab them nqi kho mob. Yog tias koj muaj kev tsis txaus siab rau koj txoj phiaj xwm kho mob, koj yuav tsum xub hu xov tooj rau koj txoj phiaj xwm kho mob ntawm **(1-800-675-6110, TTY:711)** thiab siv koj txoj phiaj xwm kev kho mob qhov txheej txheem foob kev tsis txaus siab ua ntej tiv tauj Lub Chaw Hauj Lwm. Kev siv qhov txheej txheem lis kev tsis txaus siab no yuav tsis txwv tej cai lij choj los sis cov kev kho mob uas muaj rau koj. Yog koj xav tau kev pab hais ibqho tsis txaus siab los ntawm kis saib xyuas xwm txheej kub ntxhov ceev, koj tseem tsis txaus siab rau qhov daws qhov teeb meem ntawm koj hom kev npaj saib xyuas kev noj qab haus huv, los sis tseem tsis tau daws qhov teeb meem ntev txog 30 hnuv, tej zaum koj tuaj yeem hu mus thov kev pab rau ntawm Lub Tsev Haujlwm Loj. Tej zaum koj tsim nyog tau Kev Nrog Xyuas Txog Kab Mob Kev Nkeeg Ywj Pheej (Independent Medical Review, IMR). Yog koj muaj cai rau kis IMR, yuav tau rov qab saib xyuas raws li txheej txheem IMR txog feem kev txiav txim siab khomob rau koj lossis tau muab kev saib xyuas rau koj, kev txiav txim pab them cov nqi khomob rau feem kev sim khomob lossis feem tshuaj ntsuam xyuas keeb kwm ntawm tus mob thiab qhov tsis pom zoo them cov nqi rau kis saib xyuas xwm txheej kub ntxhov ceev lossis kev khomob sai sai. Lub tuam tsev ua hauj lwm tseem muaj tus xov tooj hu dawb **(1-888-466-2219)** thiab ib tus xov tooj TDD **(1-877-688-9891)** rau lub rooj rov txiav txim dua thiab cov neeg puas qhov kev hais lus. Lub chaw hauj lwm li internet wibsite **[www.dmhc.ca.gov](http://www.dmhc.ca.gov)** muaj daim foos kev tsis tsaus siab, daim ntawv foos thov IMR thiab cov lus qhia hauv online.

### **Senate Bill (SB) 923 Tus Hloov Ua Poj Niam Txiv Neej. Ntau Hom Poj Niam Txiv Neej los sis Intersex (TGI) Tsab Cai Kev Saib Xyuas Txhua Tus**

Koj muaj cai sau ntawv kev tsis txaus siab rau Health Net thiab DMHC yog tias koj tus muab kev pab cuam los sis Health Net cov neeg ua hauj lwm tsis muab kev saib xyuas kev noj qab haus huv rau txhua tus rau koj.

Kev saib xyuas kev kho mob rau txhua tus txhais tau tias yog kev saib xyuas kev kho mob uas ua raws li cov qauv kev saib xyuas rau cov tib neeg uas txheeb xyuas tias yog TGI, hwm tus neeg ntawm tus neeg lub cev, tsis muaj kev sib cais raws li qhov yog poj niam txiv neej, lees txais poj niam txiv neej fluidity thiab tsis yog poj niam txiv neej, thiab kho txhua tus nrog kev hlub tshua, kev nkag siab thiab kev hwm [HSC § 1367.043(d)(3)].



**California Department of Health Care Services (DHCS) Office of the Ombudsman**

Koj kuj tuaj yeem hu rau Ombudsman Office of California Department of Health Care Services (DHCS) kom tau txais kev pab. Ombudsman Office pab Medi-Cal cov neeg tau txais txiaj ntsig los siv tag nrho lawv cov cai thiab cov luag hauj lwm thaum yog ib tus tswv cuab ntawm txoj phiaj xwm kev tuav tswj kho mob. Kom pom cov ntaub ntawv ntau ntxiv, hu rau tus xov tooj hu dawb **1-888-452-8609**, Hnub Monday txog Friday, 8:00 teev sawv ntxov txog 5:00 teev tsaus ntuj.

**Ntu 4: Kos npe**

---

Kev Kos Npe ntawm Tus Tswv Cuab los sis Tus Tau Kev  
Tso Cai Ua Tus Neeg Sawv Cev

---

Hnub Tim

---

Sau Lub Npe Tus Ntawv Loj ntawm Tus Tswv Cuab los sis  
Tau Tso Cai Ua Tus Neeg Sawv