

Hệ Thống Bác Sĩ Chăm Sóc Sức Khỏe Texas

Tài Liệu Thông Báo cho Nhân Viên



Cho toàn thể nhân viên:

Chúng tôi quyết tâm lo cho sức khỏe và an toàn của quý vị ở nơi làm việc. Điều quan tâm hàng đầu của chúng tôi là phòng ngừa thương tật xảy ra. Nếu quý vị bị thương tật, chúng tôi muốn giúp quý vị mau thuyên giảm và trở lại làm việc ngay khi hồi phục sức khỏe.

CNA đã chọn Hệ Thống Bồi Thường Tai Nạn Lao Động Coventry (Coventry Workers' Comp Network) làm hệ thống chăm sóc sức khỏe bồi thường tai nạn lao động. Đây là hệ thống gồm các bác sĩ chăm sóc sức khỏe nghề nghiệp.

Hệ Thống Bồi Thường Tai Nạn Lao Động Coventry sẽ cung cấp dịch vụ qua hệ thống các bác sĩ và cơ sở y tế của họ. Hệ Thống Bồi Thường Tai Nạn Lao Động Coventry là một hãng được công nhận trên toàn quốc, chuyên chữa trị cho nhân công bị thương tật và giúp họ trở lại làm việc. Hệ Thống này được thành lập để lo chăm sóc y tế kịp thời và có phẩm chất cho quý vị. Hệ thống này để sử dụng. Đây là nơi lo chăm sóc y tế có phẩm chất và trợ giúp quý vị trở lại với cuộc sống khỏe mạnh và hữu ích.

Hệ thống bao gồm các bệnh xá sức khỏe nghề nghiệp và bác sĩ lo chăm sóc y tế cho quý vị. Bác sĩ sẽ cộng tác với quý vị, Chuyên Viên Bồi Thường CNA (CNA Claim Specialist) và Quản Lý Hồ Sơ CNA (CNA Case Manager) để lo cho quý vị trở lại làm việc với chủ nhân.

Trong chương trình này, quý vị sẽ được:

- một bác sĩ chữa trị chánh;
- các dịch vụ và chuyên viên sức khỏe nghề nghiệp khác;
- dịch vụ chăm sóc sức khỏe khẩn cấp; và
- chăm sóc y tế nếu quý vị đang làm việc hoặc đi du lịch bên ngoài khu vực phục vụ

Tài liệu đính kèm sẽ cho biết về cách giúp đỡ quý vị trị dứt thương tích hay bệnh tật liên quan đến công việc.

Hệ Thống Bồi Thường Tai Nạn Lao Động Coventry

Thông Tin, Hướng Dẫn, Quyền Hạn và Trách Nhiệm của quý vị

Thân gửi quý nhân viên:

Chúng ta có bảo hiểm Bồi Thường Tai Nạn Lao Động với một trong các hãng bảo hiểm của CNA. CNA hợp tác với Hệ Thống Bồi Thường Tai Nạn Lao Động Coventry để Chuyên Viên Bồi Thường và Quản Lý Hồ Sơ của CNA và Hệ thống này cùng điều quản cách chăm sóc sức khỏe và chữa trị cho quý vị nếu bị thương tật, qua một hệ thống chăm sóc sức khỏe. Hệ Thống Bồi Thường Tai Nạn Lao Động Coventry là hệ thống chăm sóc sức khỏe bồi thường tai nạn lao động có giấy phép và được Ban Bảo Hiểm Texas (Texas Department of Insurance) chấp thuận để lo chữa trị thương tật liên quan đến công việc. Chương trình này bao gồm hệ thống các bác sĩ chăm sóc sức khỏe được đào tạo để chữa trị thương tật liên quan đến công việc. Họ cũng được đào tạo để đưa mọi người trở lại làm việc một cách an toàn. Khu vực phục vụ của Hệ Thống Bồi Thường Tai Nạn Lao Động Coventry bao gồm phần lớn Dallas, phần lớn Houston, Austin/San Antonio, với số người tham gia tăng thêm trong tương lai chiếm hơn 97.1% nhân công Texas. Các khu vực này được chỉ rõ trên bản đồ đính kèm.

Nếu quý vị bị thương tật trong lúc làm việc, hãy trình báo cho giám thị biết ngay khi có thể được. Tờ thông tin đính kèm sẽ cho quý vị biết cách tìm nơi lo chữa trị thương tật cho mình. Chúng tôi sẵn sàng giải đáp mọi thắc mắc của quý vị về cách thức để được chữa trị qua Hệ Thống Bồi Thường Tai Nạn Lao Động Coventry. Quý vị cũng có thể liên lạc với CNA khi có thắc mắc nào về cách chăm sóc và chữa trị thương tật liên quan đến công việc của quý vị. Mục tiêu là đưa quý vị trở lại làm việc ngay khi mọi thứ đều an toàn.

Quyền Hạn và Trách Nhiệm của Quý Vị...

Chọn bác sĩ chữa trị

Nếu quý vị bị thương tật trong lúc làm việc và cư ngụ trong khu vực phục vụ của hệ thống thì quý vị phải chọn một bác sĩ chữa trị từ Hệ Thống Bồi Thường Tai Nạn Lao Động Coventry. Đây là điều bắt buộc để quý vị được bao trả phí tổn chữa trị thương tật liên quan đến công việc. Nếu vào lúc bị thương tật quý vị là hội viên của Tổ chức bảo trì sức khỏe (health maintenance organization, hay HMO), thì quý vị có thể chọn bác sĩ chăm sóc chánh HMO của mình làm bác sĩ chữa trị. Quý vị phải chọn vị bác sĩ này làm bác sĩ chăm sóc chánh trước khi bị thương tật. CNA sẽ chấp thuận khi quý vị chọn bác sĩ HMO nếu họ đồng ý với các điều khoản trong hợp đồng của Hệ thống. Vị bác sĩ này cũng phải đồng ý tuân theo điều luật hiện dụng.

Nếu quý vị bị thương tật trước khi CNA hợp đồng với Hệ thống và cư ngụ trong khu vực phục vụ thì quý vị phải chọn một bác sĩ chữa trị trong hệ thống. Quý vị cũng có thể thỉnh cầu vị bác sĩ mà mình đã chọn làm bác sĩ chăm sóc chánh HMO trước khi bị thương tật. Quý vị phải thực hiện điều này vào lúc nhận được thông báo này.

Nếu bác sĩ chữa trị của quý vị ra khỏi hệ thống, thì Hệ Thống Bồi Thường Tai Nạn Lao Động Coventry sẽ báo cho quý vị biết bằng văn bản. Quý vị có quyền chọn bác sĩ chữa trị khác từ danh sách bác sĩ trong hệ thống. Nếu bác sĩ của quý vị ra khỏi Hệ thống và quý vị bị bệnh trạng đe dọa mạng sống hay cấp tính và việc gián đoạn chữa trị sẽ gây hại cho mình, thì vị bác sĩ này có thể đề nghị quý vị để họ chữa trị thêm 90 ngày.

Nếu cho rằng mình cư ngụ bên ngoài khu vực phục vụ, thì quý vị có thể gọi cho CNA để thỉnh cầu duyệt lại khu vực phục vụ. Quý vị cần phải trình bằng chứng cho việc này. Trong vòng 7 ngày sau khi nhận được đơn xin

duyet lại này, CNA sẽ báo cho quý vị biết quyết định của họ. Nếu không đồng ý với quyết định sau cùng của họ, quý vị có quyền gửi thư than phiền đến Ban Bảo Hiểm Texas. Thư than phiền phải gồm có danh tánh, địa chỉ, số điện thoại của quý vị, bản sao quyết định của hãng bảo hiểm và mọi bằng chứng nào quý vị đã gửi cho hãng bảo hiểm để duyệt xét. Có mẫu than phiền trên mạng lưới của Ban này tại www.tdi.state.tx.us. Quý vị cũng có thể hỏi xin mẫu này bằng cách gửi thư đến HMO Division (Phân Ban HMO), Mail Code 103-6A, Texas Department of Insurance, P. O. Box 149104, Austin, Texas 78714-9104.

Trong lúc chờ đợi CNA lấy quyết định hoặc Ban Bảo Hiểm Texas duyệt xét than phiền của mình, quý vị có thể sử dụng mọi dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ hệ thống. Quý vị phải trả tiền cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe ngoài hệ thống nếu quyết định sau cùng định rõ quý vị vị cư ngụ trong khu vực phục vụ của hệ thống.

Có danh sách bác sĩ tại mạng lưới của hệ thống, <http://www.geoaccess.com/Coventry/client.asp> và cho biết mã số thân chủ là TXHCN. Danh sách này được cập nhật mỗi ba tháng. Danh sách này cũng cho biết vị bác sĩ nào đang nhận bệnh nhân mới.

Có danh sách bác sĩ tại mạng lưới của hệ thống, <http://www.talispoint.com/cna/ext>. Danh sách này được cập nhật hàng tháng và cho biết vị bác sĩ nào đang nhận bệnh nhân mới.

Thay đổi bác sĩ

Trong trường hợp không hài lòng với bác sĩ chữa trị mà mình chọn lần đầu, quý vị có thể chọn bác sĩ điều trị khác từ danh sách bác sĩ trong Hệ thống ở trong khu vực phục vụ nơi quý vị cư ngụ. CNA sẽ không từ chối khi quý vị chọn bác sĩ chữa trị khác. Trước khi có thể thay đổi bác sĩ chữa trị lần thứ hai, quý vị phải được phép của CNA.

Thư giới thiệu

Quý vị không cần phải có thư giới thiệu nếu bị bệnh trạng khẩn cấp. Dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị thỉnh cầu luôn sẵn kịp thời theo đòi hỏi của bệnh trạng. Điều này kể cả thư giới thiệu. Quý vị sẽ nhận được thư giới thiệu trong vòng 21 ngày sau khi thỉnh cầu.

Trả tiền chăm sóc sức khỏe

Các bác sĩ trong hệ thống đều đồng ý chờ đợi CNA trả tiền chăm sóc sức khỏe liên quan đến công việc cho quý vị. Họ không chờ đợi quý vị trả tiền. Nếu sử dụng dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ vị bác sĩ nào ngoài hệ thống mà không được chấp thuận trước của CNA, quý vị phải tự trang trải phí tổn cho dịch vụ chăm sóc đó. Quý vị chỉ có thể sử dụng dịch vụ chăm sóc sức khỏe của bác sĩ ngoài hệ thống mà vẫn đủ tiêu chuẩn được bao trả phí tổn y tế khi một trong các trường hợp sau xảy ra:

- Cần được cấp cứu. Quý vị nên đi đến bệnh viện hay cơ sở cấp cứu gần nhất.
- Quý vị cư ngụ trong khu vực phục vụ của hệ thống.
- Bác sĩ chữa trị giới thiệu quý vị đến bác sĩ hay cơ sở ngoài hệ thống. Thư giới thiệu này phải được CNA chấp thuận.
- Quý vị chọn bác sĩ chăm sóc chánh HMO. Vị bác sĩ này phải đồng ý tuân theo hợp đồng của hệ thống và điều luật hiện dụng.

Than phiền

Quý vị có quyền gửi thư than phiền đến Hệ Thống Bồi Thường Tai Nạn Lao Động Coventry. Quý vị có thể thực hiện điều này nếu không hài lòng với bất cứ khía cạnh nào trong hoạt động của hệ thống. Điều này kể cả than phiền về vị bác sĩ lo cho quý vị trong hệ thống. Quý vị cũng có thể than phiền chung về Hệ Thống Bồi Thường Tai Nạn Lao Động Coventry. Xin đọc kỹ Thủ Tục Than Phiền Hệ Thống Bồi Thường Tai Nạn Lao Động Coventry (Coventry Workers' Comp Network Complaint Procedures) đính kèm hoặc gọi cho Đường Dây Than Phiền Hệ Thống Bồi Thường Tai Nạn Lao Động Coventry (Coventry Workers' Comp Network Complaint Line) theo số (800) 873-0055, số chuyển tiếp 4250, để được giải đáp mọi thắc mắc.

Luật pháp Texas nghiêm cấm Hệ Thống Bồi Thường Tai Nạn Lao Động Coventry trả thù khi quý vị gửi thư than phiền nơi này. Hệ Thống Bồi Thường Tai Nạn Lao Động Coventry cũng không trả thù khi quý vị khiếu nại quyết định của nơi này. Luật pháp cũng nghiêm cấm Hệ Thống Bồi Thường Tai Nạn Lao Động Coventry trả thù bác sĩ chữa trị cho quý vị nếu vị bác sĩ này đại diện quý vị gửi thư than phiền hệ thống hoặc khiếu nại quyết định của nơi này. Quý vị cũng có quyền gửi thư than phiền đến Ban Bảo Hiểm Texas. Có mẫu than phiền của Ban Bảo Hiểm Texas trên mạng lưới của Ban này tại www.tdi.state.tx.us hoặc quý vị cũng có thể hỏi xin mẫu này bằng cách gửi thư đến HMO Division, Mail Code 103-6A, Texas Department of Insurance, P. O. Box 149104, Austin, Texas 78714-9104.

Cần thực hiện điều gì khi bị thương tật trong lúc làm việc...

Nếu quý vị bị thương tật trong lúc làm việc, hãy trình báo cho giám thị của mình biết càng sớm càng tốt. Có danh sách toàn bộ bác sĩ trên mạng lưới của bác sĩ tại <http://www.talispoint.com/cna/ext>. Quý vị cũng có thể liên lạc trực tiếp với Hệ Thống Bồi Thường Tai Nạn Lao Động Coventry (Coventry Workers' Comp NetworkSM) theo địa chỉ và/hoặc số điện thoại miễn phí dưới đây từ 8:00 sáng đến 6:00 chiều, giờ miền Trung:

Coventry Workers' Comp Network
720 Cool Springs Boulevard
Suite 300
Franklin, TN 37067
800-873-0055

Hệ Thống Bồi Thường Tai Nạn Lao Động Coventry có thể giúp quý vị lấy hện với một bác sĩ trong hệ thống.

Trong trường hợp khẩn cấp...

Nếu bị thương tật trong lúc làm việc và thương tật này là trường hợp khẩn cấp đe dọa mạng sống, quý vị nên đi đến phòng cấp cứu gần nhất. Nếu bị thương tật trong lúc làm việc sau giờ làm việc thông thường hoặc bên ngoài khu vực phục vụ, quý vị nên đi đến cơ sở y tế gần nhất.

Sau khi được cấp cứu, quý vị có thể cần được tiếp tục chữa trị. Quý vị cần phải chọn một bác sĩ trong hệ thống từ danh sách mà chúng tôi phát cho quý vị. Vị bác sĩ mà quý vị chọn sẽ giám sát cách chữa trị thương tật liên quan đến công việc của quý vị. Ngoài trừ trường hợp cấp cứu, quý vị phải lấy toàn bộ thư giới thiệu chăm sóc sức khỏe/đến bác sĩ chuyên khoa từ vị bác sĩ chữa trị này.

Cấp cứu không cần phải được chấp thuận trước. “Tình trạng y tế khẩn cấp” được định rõ trong luật pháp Texas. Đây là tình trạng y tế xảy ra đột ngột và nghiêm trọng đến nỗi quý vị tin chắc là mình cần phải được chữa trị ngay, nếu không sẽ bị nguy hiểm. Nguy cơ này bao gồm làm cho sức khỏe hay chức năng cơ thể của quý vị bị hư hại nghiêm trọng.

Chữa trị không khẩn cấp...

Trình báo thương tật của quý vị với giám thị ngay khi có thể được. Chọn một bác sĩ chữa trị trong hệ thống từ danh sách mà chủ nhân phát cho quý vị. Đi đến vị bác sĩ đó để được chữa trị.

Có vài thể thức chữa trị theo chỉ định của bác sĩ cần phải được chấp thuận trước. Quý vị hoặc bác sĩ của mình cần phải xin CNA chấp thuận cho vài thể thức chữa trị hay dịch vụ nhất định trước khi thực hiện hoặc sử dụng. Hơn nữa, quý vị cũng có thể cần được tiếp tục chữa trị sau khi đã dùng thể thức chữa trị được chấp thuận. Thí dụ như quý vị cần nằm viện nhiều ngày hơn so với số ngày đã được chấp thuận lần đầu. Nếu như vậy thì thể thức chữa trị thêm phải được chấp thuận trước.

Các thỉnh cầu chữa trị sau đây phải được chấp thuận trước:

- Tất cả các cuộc phẫu thuật
- Phẫu thuật cột sống ở nhiều cấp
- Phẫu thuật đĩa đệm nhân tạo
- Nhập viện nội chấn
- Trị thoái vị đĩa đệm bằng điện nhiệt (Intradiscal Electrothermal Annuloplasty, hay IDET)
- Chữa trị bằng vật lý trị liệu nhiều hơn 8 lần
- Chích khớp cùng-chậu (Sacral Iliac)
- Y tá chăm sóc sức khỏe tại gia
- Chữa trị bằng trị liệu nghề nghiệp nhiều hơn 8 lần
- Thủy liệu pháp (aquatic therapy)
- Chữa trị bằng thủ thuật nắn bóp cột sống nhiều hơn 8 lần
- Huấn luyện/Tập lại công việc cho thuận thực lâu hơn 2 tuần
- Châm cứu
- Thể thức chẩn đoán nào khác ngoài chụp quang tuyến X, như chụp cộng hưởng từ (magnetic resonance imaging, hay MRI), chụp X quang cắt lớp điện toán (computerized tomography, hay CT)
- Rà quét mật độ xương
- Thử nghiệm cơ điện đồ (Electromyography, hay EMG) và tốc độ dẫn truyền dây thần kinh (nerve conduction velocity, hay NCV)
- Lặp lại nhiều lần chẩn đoán và chụp MRI (Chụp MRI/Quét hình cột sống trong vòng 4 tuần đầu tiên hoặc chụp MRI lại cho tất cả các bộ phận cơ thể)
- Chích thuốc steroid ngoài màng cứng
- Chích mặt khớp
- Chích nơi điểm đau (trigger point)
- Chích thuốc steroid vào khớp
- Chích thuốc Botox
- Xoa bóp trị liệu

- Chữa trị nha khoa tốn hơn \$1000
- Hội viên thể dục thẩm mỹ
- Thiết bị y tế dùng lâu dài trị giá hơn \$500
- Thiết bị giao thoa
- Các thiết bị kích thích phát triển xương, đặt ở ngoài và gắn bên trong
- Thử nghiệm tâm lý
- Tâm lý trị liệu, do nhân viên xã hội, bác sĩ tâm lý hoặc tâm thần thực hiện
- Các chương trình tập luyện phản hồi và chữa trị giảm đau, lượng định lần đầu và kèm chế “đầy đủ” tình trạng đau nhức mãn tính (thư giới thiệu lần đầu không cần cho phép trước)
- Chuyên viên chăm sóc sức khỏe, vật lý trị liệu tại gia
- Đi khám tại cơ sở điều dưỡng chuyên môn
- Thể thức/dùng thuốc/dụng cụ nghiên cứu hoặc thử nghiệm
- Chương trình giảm cân lượng
- Phân tích hóa hạt nhân (Chemonucleolysis)
- Đo tủy đồ
- Dịch vụ phục hồi
- Thử nghiệm chụp hình đĩa đệm cột sống (Discogram)
- Trị thoái hóa cột sống (Vertebral Axial Decompression, hay Vax-D)
- Nhập viện điều dưỡng, cơ sở điều dưỡng chuyên môn, dưỡng đường hoặc chăm sóc tại gia
- Dụng cụ chỉnh hình
- Thiết bị kích thích dây thần kinh qua da bằng điện (Transcutaneous Electrical Nerve Stimulator, hay TENS)
- Xin dùng thuốc dài hạn, đặc biệt là thuốc ngủ
- Liệu pháp Prolotherapy (chích được chất để kích thích sự tăng trưởng)
- Chích thuốc mọtphin giảm đau nhức
- Các thủ thuật có gây mê
- Nhiệt đông bằng tần số vô tuyến (Radiofrequency Thermocoagulation, hay RFTC) các khớp mặt
- RFTC hoặc liệu pháp lạnh (cryotherapy)/cắt bỏ lạnh (cryoablation) bất cứ dây thần kinh hay khớp nào
- Thiết bị kích thích thần kinh-cơ
- Máy Kích Động Dây Xương Sống
- Chương Trình Cai Nghiện Hóa Chất

Gọi điện thoại để thỉnh cầu một trong những thể thức/thiết bị chữa trị này theo số 888-404-1670.

Nếu thỉnh cầu chữa trị hay dịch vụ bị từ chối, thì Hệ Thống Bồi Thường Tai Nạn Lao Động Coventry, là đại diện xem xét cho sử dụng của CNA, sẽ báo cho quý vị biết bằng văn bản. Văn bản thông báo này cũng cho biết quý vị có quyền thỉnh cầu xem xét lại hoặc khiếu nại về thể thức/thiết bị chữa trị bị từ chối và thủ tục mà quý vị cần tuân theo để được xem xét lại. Nếu muốn có cuộc duyệt xét độc lập về thể thức/thiết bị chữa trị hoặc dịch vụ bị từ chối thì quý vị phải điền mẫu đơn IRO và nộp mẫu này cho Hệ Thống Bồi Thường Tai Nạn Lao Động Coventry. Hệ Thống Bồi Thường Tai Nạn Lao Động Coventry cần phải lập tức nộp đơn xin duyệt xét độc lập này lên Ban Bảo Hiểm Texas ngay sau khi nhận được đơn này. Quý vị có thể lấy trực tiếp các mẫu thông báo và đơn xin IRO từ Ban Bảo Hiểm Texas bằng cách gửi thư đến HMO Division, Mail Code 103-6A, Texas Department of Insurance, P.O. Box 149104 Austin, TX 78714-9104 hoặc qua mạng lưới của Ban này tại www.tdi.state.tx.us.

Hệ Thống Bồi Thường Tai Nạn Lao Động Coventry

Thủ Tục Than Phiền của Hệ Thống Bồi Thường Tai Nạn Lao Động Coventry

Có Thủ Tục Than Phiền của Hệ Thống Bồi Thường Tai Nạn Lao Động Coventry (Coventry Workers' Comp Network Complaint Procedure) cho mọi bác sĩ, chủ nhân, nhân viên, hoặc đại diện được ủy nhiệm của nhân viên có tham gia.

Hệ Thống Bồi Thường Tai Nạn Lao Động Coventry định nghĩa "Người than phiền" là: nhân viên, chủ nhân, bác sĩ, hoặc đại diện được ủy nhiệm để hành động cho lợi ích của nhân viên gửi than phiền.

Hệ Thống Bồi Thường Tai Nạn Lao Động Coventry định nghĩa "Than phiền" là người than phiền bày tỏ bằng miệng hay văn bản bất cứ sự việc gì không hài lòng đối với Hệ thống về mọi khía cạnh trong hoạt động của Hệ thống, kể cả không hài lòng liên quan đến tranh cãi chi phí y tế và điều hành của hệ thống cũng như cung cách phục vụ.

Than phiền không bao gồm 1) hiểu lầm hay vấn đề báo tin tức sai được giải quyết ngay bằng cách giải thích rõ điều hiểu lầm hoặc cung cấp thông tin chuẩn xác để người than phiền hài lòng, hoặc 2) bày tỏ bằng miệng hay văn bản sự phản đối hoặc không hài lòng đối với quyết định bất lợi.

Phải gửi than phiền đến Phối Trí Viên Than Phiền (Grievance Coordinator) trong vòng 90 ngày kể từ ngày vấn đề xảy ra.

Hệ Thống Bồi Thường Tai Nạn Lao Động Coventry sẽ không tham gia vào mọi hành động trả thù chủ nhân, nhân viên, hoặc người nào hành động cho lợi ích của chủ nhân hay nhân viên gửi than phiền hệ thống.

Các bước để gửi Than Phiền như sau:

1. Người than phiền có thể bày tỏ than phiền bằng miệng hoặc văn bản qua đường bưu điện hay điện sao (fax) với Phối Trí Viên Than Phiền của Hệ Thống Bồi Thường Tai Nạn Lao Động Coventry. Than phiền cần phải được gửi đến:

Coventry Workers' Comp Network
Attention: Grievance Coordinator
720 Cool Springs Boulevard, Suite 300
Franklin, TN 37067

Phối Trí Viên Than Phiền – Số điện sao (Fax): (615) 224-9129
grievance_coordinator@cvty.com – địa chỉ điện thư (e-mail)

Cũng có thể liên lạc với Phối Trí Viên Than Phiền qua Ban Quan Hệ Khách Hàng và Bác Sĩ của Hệ Thống Bồi Thường Tai Nạn Lao Động Coventry theo số 1-800-873-0055. Số điện thoại này được cung cấp thường lệ cho bác sĩ qua Cập Nhật Danh Sách Bác Sĩ (Provider Updates), Cẩm Nang Bác Sĩ (Provider Manuals), và cho chủ nhân và nhân viên qua tài liệu giáo dục của hệ thống. Dùng số điện thoại miễn phí để liên lạc hợp lý với Phối Trí Viên Than Phiền mà không bị trì hoãn vô lý.

2. Sau khi nhận được than phiền, Phối Trí Viên Than Phiền sẽ lập hồ sơ từng vụ than phiền vào một cơ sở dữ liệu kín đáo. Dữ liệu ghi vào hồ sơ bao gồm ngày nhận, phân loại thông tin than phiền về người than phiền, và mô tả than phiền. Trước khi giải quyết, tình trạng của hoạt động than phiền sẽ được cập nhật thường xuyên.

3. Hệ Thống Bồi Thường Tai Nạn Lao Động Coventry sẽ xác nhận có nhận được than phiền trong vòng 7 ngày lịch và báo cho người than phiền biết bằng văn bản rằng vụ than phiền đã được đưa vào thủ tục giải quyết chính thức. Văn bản thông báo này cũng cho biết ngày Hệ Thống Bồi Thường Tai Nạn Lao Động Coventry nhận được than phiền. Hệ Thống Bồi Thường Tai Nạn Lao Động Coventry sẽ cung cấp bản sao của thủ tục than phiền và thời hạn chót cho người than phiền.

Phối Trí Viên Than Phiền sẽ duyệt xét mọi than phiền và chỉ định vụ than phiền đến cấp duyệt xét thích hợp để theo dõi và giải quyết. Có các cấp duyệt xét than phiền sau đây:

Cấp I-	Phối Trí Viên Than Phiền
Cấp II-	Giám Đốc Quan Hệ Bác Sĩ
Cấp III-	Tiểu Ban Than Phiền
Cấp IV-	Hội Đồng Cố Vấn Y Khoa/Trưởng Giám Đốc Y Tế

Nếu Phối Trí Viên Than Phiền không thể giải quyết vụ than phiền, thì vụ than phiền sẽ được trình lên Tiểu Ban Than Phiền. Tiểu Ban Than Phiền có thẩm quyền giải quyết vụ than phiền, đưa ra khuyến nghị cho Hội Đồng Cố Vấn Y Khoa về chấm dứt mối hợp tác với vị bác sĩ, hoặc trình vấn đề than phiền lên Hội Đồng Cố Vấn Y Khoa và/hoặc Trưởng Giám Đốc Y Tế để họ trực tiếp giải quyết. Tiểu Ban Than Phiền cũng có thẩm quyền đình chỉ hoặc bỏ bác sĩ ra khỏi hệ thống vì vấn đề doanh thương. Mọi than phiền liên quan đến phẩm chất của vấn đề chăm sóc đều được trình lên Hội Đồng Cố Vấn Y Khoa để duyệt xét. Thành viên của Hội Đồng Cố Vấn Y Khoa bao gồm những đại diện bác sĩ. Trưởng Giám Đốc Y Tế sẽ duyệt xét các than phiền liên quan đến phẩm chất chăm sóc để chỉ thị về vấn đề sức khỏe, trước khi trình lên Hội Đồng Cố Vấn Y Khoa.

4. Hệ Thống Bồi Thường Tai Nạn Lao Động Coventry sẽ gửi thư cho người than phiền, trong vòng 30 ngày lịch kể từ ngày nhận được than phiền lần đầu, để giải thích về kết quả giải quyết vụ than phiền, lý do cụ thể để giải quyết, và mức chuyên môn của mọi bác sĩ hay người chăm sóc sức khỏe nào khác đã tư vấn trong quá trình giải quyết.

Thư thông báo kết quả giải quyết cũng cho người than phiền biết là nếu không hài lòng với kết quả giải quyết vụ than phiền hoặc thủ tục than phiền, thì họ có thể gửi thư than phiền đến:

**HMO Division
Mail Code 103-6A
Texas Department of Insurance
P.O. Box 149104
Austin, Texas, 78714-9104**

5. Nếu cần thiết, một bản của thư thông báo kết quả giải quyết cũng được gửi cho cơ quan có thẩm quyền, theo chỉ định của tiểu bang.

6. Hệ Thống Bồi Thường Tai Nạn Lao Động Coventry sẽ lập sổ theo dõi than phiền và phân loại từng vụ than phiền theo một hay nhiều loại sau đây;

- Phẩm chất chăm sóc hay dịch vụ;
- Khả năng dùng và nhận dịch vụ hay bác sĩ;
- Xem xét cho sử dụng, khi thích hợp hoặc duyệt xét hồi tố;
- Thủ tục than phiền;
- Hợp đồng với bác sĩ chăm sóc sức khỏe;
- Trả tiền hóa đơn, khi thích hợp;
- Tranh cãi về chi phí; và
- Linh tinh.

7. Than phiền sẽ được trình trên căn bản tam cá nguyệt và kết quả giải quyết được báo cáo lên Ủy Ban Cố Vấn Cải Tiến Phẩm Chất (Quality Improvement Advisory Committee) để duyệt xét và cho khuyến cáo, khi thích hợp.

8. Hệ Thống Bồi Thường Tai Nạn Lao Động Coventry sẽ giữ hồ sơ của vụ than phiền trong thời gian ba năm kể từ ngày gửi than phiền.

9. Đòi hỏi các bác sĩ trong hệ thống phải niêm yết, tại văn phòng của họ, thông báo cho nhân viên bị thương tật về thể thức giải quyết than phiền của hệ thống. Thông báo này cũng phải có cả số điện thoại miễn phí của Ban Bảo Hiểm Texas (800-252-3439) để gửi than phiền.

Ý ĐỊNH: Thủ tục than phiền vốn có dụng ý là tự thực thi và để sử dụng. Người than phiền có thể gọi điện thoại trực tiếp cho Phó Trí Viên Than Phiền mà không cần điền mẫu này. Phó Trí Viên Than Phiền cũng có thể điền mẫu giúp người than phiền. Duyệt xét thể thức chăm sóc y tế theo thỉnh cầu sẽ bắt đầu ngay lập tức, và sẽ có quyết định trong vòng 30 ngày sau khi nhận được thỉnh cầu.

Người than phiền tham gia vào thủ tục than phiền là điều quan trọng khi giải quyết vấn đề y tế. Những người nào duyệt xét vụ than phiền cần phải đàm thảo trực tiếp và nhận phản hồi từ người than phiền. Nếu người than phiền không thể trực tiếp tham gia vào thủ tục than phiền, thì người biện hộ cho bệnh nhân có thể tham gia với tư cách đại diện của người than phiền.

