# Quy Trình Khiếu Nại Mới

DDS Department of Developmental Services

Fall 2026

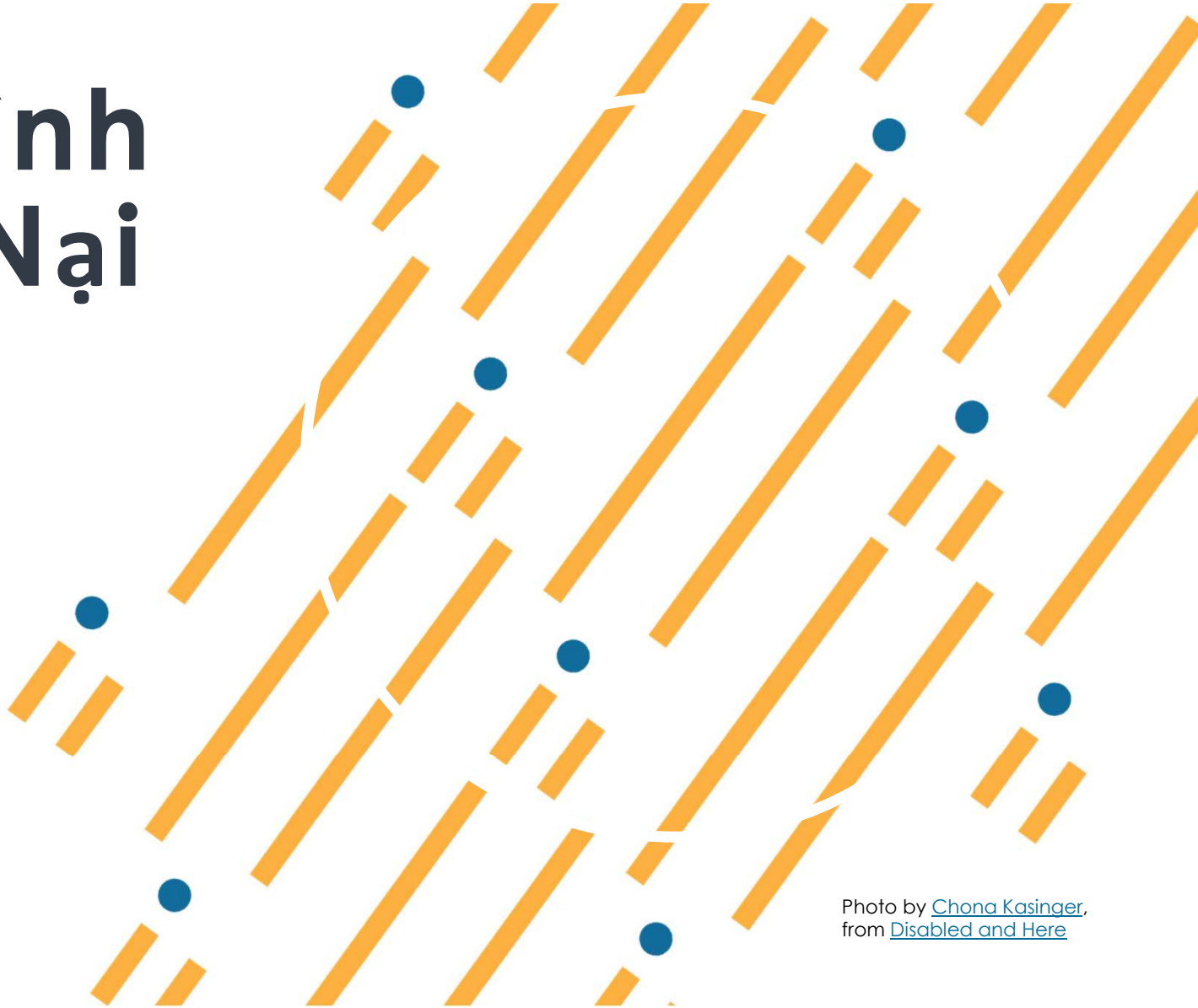


Photo by Chona Kasinger, from Disabled and Here

# Chào Mừng

## Tìm Hiểu Quy Trình Khiếu Nại Mới



**Người Trình Bày:**
Sở Dịch Vụ Phát Triển
Katie Hornberger
Michael McNulty
Tom Blythe

# Tổng Quan

- Quy Trình Khiếu Nại Mới



- ✓ Tại sao quy trình khiếu nại hiện hành lại thay đổi??
- ✓ Quy trình hiện hành là gì?
- ✓ Điều gì đang thay đổi?
- ✓ Điều gì không thay đổi?
- ✓ Quy trình mới là gì?
- ✓ Những Điểm Chính
- ✓ Câu Hỏi??

# Tại sao quy trình khiếu nại hiện hành lại thay đổi?



# Tại Sao Có Quy Trình Khiếu Nại Mới

- Năm 2024, Trung Tâm Dịch Vụ Medicare & Medicaid (CMS) đã công bố Quy Định Cuối Cùng về Bảo Đảm Tiếp Cận Dịch Vụ Medicaid (Quy Định Tiếp Cận)

- Quy Định Tiếp Cận yêu cầu các tiểu bang thiết lập quy trình khiếu nại về HCBS (Dịch Vụ Tại Nhà và Cộng Đồng) trước tháng 7 năm 2026, và CMS sẽ bắt đầu thực thi vào tháng 12 năm 2027

- Quy Định Tiếp Cận yêu cầu các tiểu bang giám sát quy trình khiếu nại 90 ngày và cung cấp việc xem xét cấp hai đối với các giải quyết của Trung Tâm Vùng hoặc cơ sở do Tiểu Bang điều hành khi người khiếu nại yêu cầu



# Quy trình hiện hành là gì?



# Quy trình hiện hành là gì?

Khiếu Nại 4731 & Khiếu Nại của Công Dân

- Khó biết khi nào nên dùng mẫu đơn nào cho quy trình nào
- Quy trình khiếu nại phức tạp với nhiều bước đối với các Trung Tâm Vùng (RC) và Sở
- Việc giải quyết tập trung vào các vi phạmThe
- Sở tập trung vào các thư phúc đáp chính thức
- Hồ sơ được cung cấp qua một quy trình riêng
- Không có quy trình khiếu nại cho những người đang trong giai đoạn tiếp nhận và xác định hội đủ điều kiện
- Không có quy trình khiếu nại cho các vấn đề về tuân thủ Chương Trình Miễn Trừ Dịch Vụ Tại Nhà & Cộng Đồng
- Không có quy trình khiếu nại cho gia đình, bạn bè và thành viên cộng đồng có mối quan ngại



# Điều gì đang thay đổi?



# Điều gì đang thay đổi?

**Quy Trình Khiếu Nại Mới**

- ✓ Không Có Cửa Sai
- ✓ Dành cho những người đang trong giai đoạn tiếp nhận và xác định hội đủ điều kiện
- ✓ Có thể dùng để giải quyết các vấn đề liên quan đến Dịch Vụ Tại Nhà & Cộng Đồng
- ✓ Việc giải quyết tập trung vào kết quả cho từng cá nhân
- ✓ Việc xem xét cấp tiểu bang được cung cấp cho những người không hài lòng với cách giải quyết của Trung Tâm Vùng hoặc cơ sở do tiểu bang điều hành
- ✓ Trong quá trình xem xét cấp tiểu bang, Sở tập trung vào quy trình của Trung Tâm Vùng hoặc cơ sở do tiểu bang điều hành và cách giải quyết cho cá nhân
- ✓ Hồ sơ được tự động cung cấp cho người khiếu nại

# Những Thay Đổi Của Quy Trình Mới

DDS đang gộp các loại sau thành một quy trình:

- Khiếu nại về Quyền Cá Nhân theo điều 4731
- Khiếu nại của công dân
- Khiếu nại chung

# Điều gì không thay đổi?

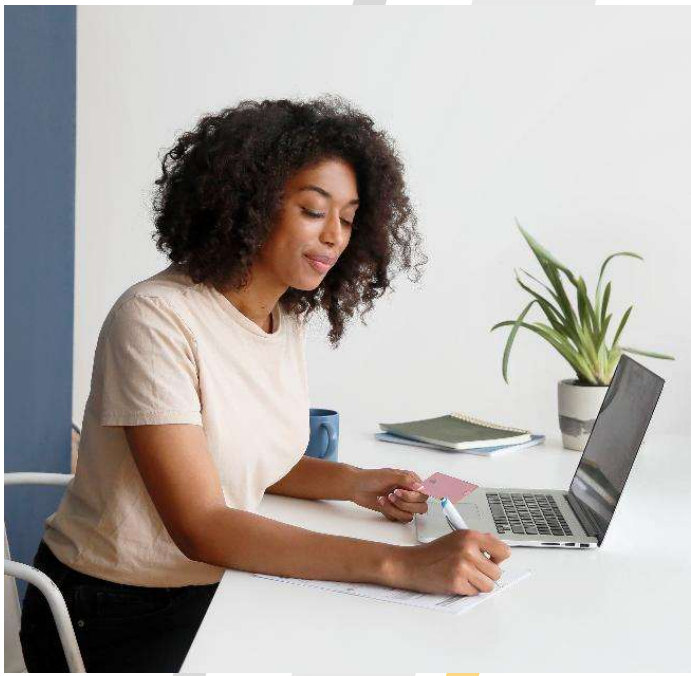


# Những Gì Không Bao Gồm

**Quy trình này không thay thế:**

- Quy Trình Khiếu Nại Tiểu Bang, Hòa Giải và Thủ Tục Tố Tụng Công Bằng của chương trình Early Start
- Kháng Cáo về Dịch Vụ và Hội Đủ Điều Kiện theo Đạo Luật Lanterman
- Khiếu Nại của Người Tố Giác

# What is the new process?



# Quy Trình Khiếu Nại Mới Là Gì?

- Quy trình được đơn giản hóa cho tất cả các loại khiếu nại
- Quy trình khiếu nại một mẫu đơn/một bước
- Việc giải quyết tập trung vào kết quả cho từng cá nhân
- Sở tập trung vào các vấn đề mang tính hệ thống và cung cấp hỗ trợ kỹ thuật
- Hồ sơ được tự động cung cấp
- Quy trình dành cho những người đang trong giai đoạn tiếp nhận và xác định hội đủ điều kiện
- Quy trình có thể dùng để giải quyết các vấn đề về tuân thủ Chương Trình Miễn Trừ Dịch Vụ Tại Nhà & Cộng Đồng
- Quy trình dành cho gia đình, bạn bè và thành viên cộng đồng có mối quan ngại



# Quy Trình Khiếu Nại Bao Gồm Những Gì?

Khiếu nại có thể liên quan đến mối quan ngại hoặc sự không hài lòng về các hành động của Trung Tâm Vùng, nhà cung cấp dịch vụ, hoặc cơ sở do tiểu bang điều hành liên quan đến:

- Quyền cá nhân,
- Lập kế hoạch lấy cá nhân làm trung tâm, hoặc
- việc các cơ sở nội trú có đáp ứng các yêu cầu của chương trình Dịch Vụ Tại Nhà và Cộng Đồng hay không



# Ai Có Thể Nộp Đơn Khiếu Nại?

**Kể từ ngày 1 tháng 2 năm 2027, những người sau có thể nộp đơn khiếu nại:**

- Cá nhân đang nộp đơn xin hoặc đang nhận dịch vụ từ Trung Tâm Vùng hoặc cơ sở do Tiểu Bang điều hành
- Người đại diện được ủy quyền
- Người có sự đồng ý bằng văn bản để nộp đơn khiếu nại thay mặt cho cá nhân đang nộp đơn xin hoặc đang nhận dịch vụ từ Trung Tâm Vùng hoặc cơ sở do Tiểu Bang điều hành
- Thành viên cộng đồng hoặc công dân có mối quan ngại



# Cách Nộp Đơn Khiếu Nại

- Sở đã xây dựng một cổng khiếu nại trực tuyến cho phép cá nhân nộp đơn khiếu nại qua mạng.

- Nếu cá nhân hoặc người đại diện được ủy quyền của họ nộp đơn khiếu nại trực tiếp cho Trung Tâm Vùng hoặc cơ sở do tiểu bang điều hành, thì Trung Tâm Vùng hoặc cơ sở do Tiểu Bang điều hành phải nhập đơn khiếu nại vào cổng trực tuyến.

- Sở sẽ nhập tất cả các khiếu nại nhận được bằng lời nói, qua thư bưu điện, email hoặc fax.

# Tiến Trình Thời Gian

## NGÀY 1

Nộp đơn khiếu nại

## NGÀY 1-5

Sở xem xét đơn khiếu nại và chuyển cho Trung Tâm Vùng.

## NGÀY 5-65

Trung Tâm Vùng chỉ định người xem xét và thu thập thông tin từ người khiếu nại.

## NGÀY 5-8

Trung Tâm Vùng cung cấp hồ sơ cho người khiếu nại.

# Tiến Trình Thời Gian

## NGÀY 5-65

Trung Tâm Vùng chỉ định người xem xét và thu thập thông tin từ người khiếu nại.

## NGÀY 65-95

Trung Tâm Vùng thực hiện mọi hành động đã được thống nhất.

# Tiến Trình Thời Gian

## NGÀY 65-80

Người khiếu nại có thể yêu cầu Sở xem xét ở cấp tiểu bang.

## NGÀY 80-90

Sở xem xét đơn khiếu nại và đưa ra phúc đáp bằng văn bản.

# Trách Nhiệm Phân Loại của Sở

- Trong vòng năm ngày, Sở kiểm tra hồ sơ nộp để xác định đó có phải là khiếu nại hay không. Nếu phải, Sở sẽ chuyển cho Trung Tâm Vùng hoặc cơ sở do tiểu bang điều hành phù hợp để xem xét và giải quyết

- Nếu khiếu nại cho thấy có tổn hại nghiêm trọng hoặc nguy cơ tổn hại nghiêm trọng—về thể chất, tinh thần hoặc tài chính—Sở sẽ báo cáo cho các cơ quan an toàn phù hợp và nhanh chóng chuyển cho Trung Tâm Vùng hoặc cơ sở để hành động

- Nếu hồ sơ nộp không phải là khiếu nại, Sở sẽ giúp chuyển đến đúng nơi. Ví dụ, nếu liên quan đến việc hội đủ điều kiện hoặc dịch vụ, hồ sơ sẽ được chuyển đến Đơn Vị Kháng Cáo Lanterman, và người nộp sẽ được thông báo về việc chuyển hồ sơ này

# Trách Nhiệm của Trung Tâm Vùng

**Khi Trung Tâm Vùng nhận được đơn khiếu nại từ Sở:**

- Trung Tâm Vùng hoặc cơ sở do Tiểu Bang điều hành chỉ định một người xem xét khiếu nại—là chuyên gia độc lập về lĩnh vực liên quan và không dính líu đến sự việc—để điều tra và điều phối việc giải quyết

- Trong vòng ba ngày làm việc, người khiếu nại được quyền truy cập hồ sơ vụ việc miễn phí

- Trước khi đưa ra kế hoạch giải quyết, người khiếu nại phải được tạo cơ hội để cung cấp bằng chứng, thông tin hoặc lời khai—trực tiếp, trực tuyến hoặc bằng văn bản

- Trong vòng 60 ngày theo lịch, người xem xét khiếu nại sẽ gửi kế hoạch giải quyết bằng văn bản có chữ ký cho người khiếu nại, Sở, và bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ nào được nêu tên

# Trách Nhiệm của Trung Tâm Vùng

- Việc giải quyết phải khắc phục vấn đề và giúp ngăn ngừa vấn đề tái diễn. Mọi hành động phải lấy cá nhân làm trung tâm

- Các hành động giải quyết có thể bao gồm:
  - Triệu tập nhóm lập kế hoạch
  - Họp với các nhà cung cấp dịch vụ
  - Chia sẻ thông tin hoặc nguồn trợ giúp
  - Chỉ định điều phối viên dịch vụ mới
  - Thiết lập việc liên lạc hoặc họp định kỳ với Trung Tâm Vùng hoặc cơ sở

- Nếu việc giải quyết đòi hỏi Trung Tâm Vùng hoặc cơ sở phải hành động, họ phải bắt đầu hành động càng sớm càng tốt, và không muộn hơn 30 ngày sau khi gửi kết quả giải quyết

# Trách Nhiệm Xem Xét Cấp Tiểu Bang

- Nếu người nộp đơn khiếu nại không hài lòng với cách giải quyết, họ có thể yêu cầu Sở xem xét ở cấp tiểu bang trong vòng 15 ngày theo lịch
- Yêu cầu có thể được gửi bằng nhiều cách: trực tuyến, email, thư bưu điện, fax, hoặc điện thoại
- Sở xem xét kế hoạch giải quyết để bảo đảm có đầy đủ tất cả các phần bắt buộc theo quy định liên bang
- Đối với các khiếu nại cá nhân (riêng từng trường hợp), Sở kiểm tra xem cách giải quyết có phù hợp với hoàn cảnh riêng của người đó hay không
- Đối với các khiếu nại mang tính hệ thống, Sở kiểm tra xem cách giải quyết có bao gồm các bước ngăn ngừa vấn đề tái diễn hay không

# Trách Nhiệm Xem Xét Cấp Tiểu Bang

- Sở không điều tra lại khiếu nại hoặc nhận bằng chứng mới trong quá trình xem xét cấp tiểu bang

- Trong vòng 21 ngày kể từ khi có yêu cầu xem xét, Sở gửi quyết định cho người khiếu nại, Trung Tâm Vùng hoặc cơ sở, và bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ nào được nêu tên

- Quyết định của Sở có thể:
  - Chấp thuận kế hoạch giải quyết
  - Gửi trả lại để sửa đổi
  - Yêu cầu các hành động khắc phục

# Những Điểm Chính



# Điểm Chính Về Quy Trình

**Cơ quan sẽ:**

- Xem xét dữ liệu
- Cung cấp hỗ trợ kỹ thuật
- Tư vấn cho Trung Tâm Vùng
- Đăng dữ liệu thường xuyên trên trang web của Sở



# Câu Hỏi?

