



BẢO HIỂM MUA THUỐC THEO TOA THUỘC MEDICARE: CÁCH LÀM ĐƠN THAN PHIÊN, CỨU XÉT QUYỀN LỢI BẢO HIỂM HOẶC CÁCH THỨC KHIẾU NẠI

Medicare đưa ra một chương trình bảo hiểm phụ trả tiền mua thuốc theo toa qua các chương trình dược phẩm thuộc Medicare. Có hai dạng chương trình Medicare cung cấp bảo hiểm bao trả cho thuốc theo toa. Dạng thứ nhất, bảo hiểm mua thuốc theo toa là một phần của các Chương Trình Quyền Lợi Medicare (Medicare Advantage Plans) và những Chương Trình Sức Khỏe Medicare (Medicare Health Plans). Một dạng khác của bảo hiểm Medicare bao trả thuốc theo toa, bổ túc cho Chương Trình Medicare Gốc (Original Medicare Plan) và một số Chương Trình Sức Khỏe Medicare khác.

Các chương trình dược phẩm thuộc Medicare bao trả cho cả hai loại thuốc theo toa, chung loại (generic) và có nhãn hiệu (brand name). Những chương trình này có thể có quy luật riêng về loại thuốc nào được bao trả trong các hạng dược phẩm khác nhau. Điều này bảo đảm để mọi người, với những bệnh trạng khác nhau, đều có thể nhận được sự trị liệu cần thiết cho họ.

Đa số mỗi chương trình dược phẩm thuộc Medicare đều có lập một công thức, đó là danh sách gồm các loại thuốc theo toa cho mỗi chương trình bao trả. Danh sách này phải luôn đáp ứng những điều kiện tất yếu của Medicare, tuy nhiên cũng có thể thay đổi nếu những chương trình này được thông tin mới. Chương trình của quý vị phải báo cho biết, tối thiểu 60 ngày, trước khi loại bỏ ra khỏi danh sách một loại thuốc theo toa mà quý vị đang dùng, hoặc nếu có thay đổi về giá cả.

Nếu Quý Vị có điều than phiền về chương trình mua thuốc theo toa của mình thì cần phải làm gì?

Quý vị có quyền làm đơn than phiền (còn gọi là phàn nàn) với chương trình mua thuốc theo toa thuộc Medicare của mình, nếu điều than phiền không có liên hệ đến việc đài thọ hay số tiền trả cho một loại thuốc theo toa được bao trả bởi chương trình dược phẩm của quý vị. Thời gian nộp đơn than phiền phải trong hạn 60 ngày kể từ ngày xảy ra chuyện. Một vài thí dụ sau đây về những điều có thể khiến quý vị nộp đơn than phiền:

- Quý vị tin rằng giờ giấc phục vụ khách hàng của chương trình mua thuốc theo toa nên thay đổi.
 - Quý vị phải chờ quá lâu để lấy thuốc theo toa của mình.
 - Nhà thuốc tây bắt quý vị phải trả một số tiền lớn hơn số tiền quý vị nghĩ rằng mình phải trả. (*)
 - Công ty của chương trình mua thuốc theo toa của quý vị gửi những tài liệu không liên hệ mà quý vị không yêu cầu.
 - Chương trình mua thuốc theo toa của quý vị không cho biết kết quả việc cứu xét quyền lợi bảo hiểm hay khiếu nại cấp một (còn gọi là “tái cứu xét”) trong thời hạn ấn định.
 - Chương trình không quyết định và gửi trường hợp của quý vị đến Cơ Quan Duyệt Xét Độc Lập (Independent Review Entity hay IRE) để cứu xét quyền lợi bảo hiểm hay khiếu nại cấp một trong thời hạn ấn định.
 - Quý vị không đồng ý với quyết định của chương trình là đã không đáp ứng lời thỉnh cầu để cứu xét gấp quyền lợi bảo hiểm hoặc khiếu nại cấp một.
 - Chương trình không cung cấp những thông báo cần thiết.
 - Những thông báo của chương trình không theo quy luật của Medicare.
- (*) Nếu quý vị nghĩ mình bị trả quá mức cho một loại thuốc theo toa, xin gọi cho công ty của chương trình để biết giá mới nhất. Nếu chương trình này không giải quyết sự khiếu nại của quý vị, xin gọi điện thoại 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227). Những quý vị dùng TTY (TeleTypewriter), xin gọi số 1-877-486-2048.

Nếu chương trình không bao trả cho dược phẩm Quý Vị cần dùng thì phải làm sao?

Nếu người dược sĩ cho biết chương trình dược phẩm thuộc Medicare của quý vị không bao trả toa thuốc mà quý vị nghĩ đúng ra nên được bao trả, hoặc chương trình đồng ý bao trả với giá cao hơn mức quý vị nghĩ là mình phải trả ra, thì quý vị có quyền làm những điều sau:

- Yêu cầu chương trình này có một quyết định gọi là cứu xét quyền lợi bảo hiểm, hoặc
- Cứ trả tiền mua thuốc theo toa rồi đề nghị chương trình này hoàn tiền lại cho quý vị bằng cách yêu cầu một cứu xét quyền lợi bảo hiểm, hoặc
- Nếu chương trình này cần quý vị thử một loại thuốc khác trước khi họ hoàn lại tiền của thuốc kê theo toa cho quý vị, hoặc nếu quý vị bị giới hạn về số lượng hay liều thuốc kê theo toa mà quý vị không đồng ý với giới hạn này. Để giải quyết, quý vị cần yêu cầu một cứu xét quyền lợi bảo hiểm với chương trình này.

Quý vị, bác sĩ của mình, hoặc người đại diện do quý vị chỉ định có thể kêu điện thoại hay gửi văn bản cho chương trình để yêu cầu họ trả tiền cho thuốc kê theo toa mà quý vị cần dùng.

Điều nên biết: Bất cứ ai được quý vị chỉ định đại diện, dù người thân trong gia đình hay bác sĩ của mình, cũng có thể giúp quý vị yêu cầu một cứu xét quyền lợi bảo hiểm hoặc đưa đơn khiếu nại. Kính xin quý vị gọi chương trình mua thuốc theo toa của mình để hỏi cách chỉ định người đại diện.

Khi chương trình này nhận được yêu cầu của quý vị, họ có 72 giờ (cho yêu cầu thông thường về cứu xét quyền lợi bảo hiểm hoặc hoàn lại tiền) hay 24 giờ (cho yêu cầu cần được cứu xét gấp về quyền lợi bảo hiểm) để gửi thông báo đến quý vị về quyết định của họ. Yêu cầu của quý vị sẽ được cứu xét gấp nếu chương trình này xác nhận hoặc bác sĩ quý vị báo cho họ biết tính mệnh hay sức khỏe của quý vị bị đe dọa nghiêm trọng bởi phải chờ đợi sự quyết định như một cứu xét thông thường.

Xin lưu ý: Có một vài dạng cứu xét quyền lợi bảo hiểm được gọi là “những ngoại lệ”, quý vị cần có giấy bác sĩ chứng nhận, trong đó giải thích vì sao quý vị cần loại dược phẩm được yêu cầu. Ngoài ra, quý vị cũng có thể cần giấy chứng nhận của bác sĩ, nếu yêu cầu chương trình bao trả một loại thuốc không có tên trong danh sách (còn gọi là công thức) gồm các loại dược phẩm mà chương trình này bao trả, hoặc nếu quý vị muốn họ bao trả một loại thuốc không được ưu tiên (non-preferred drug) trong danh sách theo giá tiền của một loại thuốc ưu tiên (preferred drug). Kính xin quý vị kiểm lại với chương trình mua thuốc của mình xem nếu cần giấy chứng nhận của bác sĩ. Thời hạn quyết định sẽ bắt đầu ngay ngay khi chương trình nhận được giấy chứng nhận này.

Cách Thức Khiếu Nại

Nếu chương trình bảo hiểm mua thuốc từ chối lời yêu cầu, quý vị có thể khiếu nại về quyết định này. Sau đây là cách thức khiếu nại, gồm năm cấp theo thứ tự, quý vị có thể áp dụng.

1. Khiếu nại một lần nữa với chương trình mua thuốc theo toa của quý vị (còn gọi là “tái cứu xét”). Quý vị cần làm đơn tái cứu xét trong vòng 60 ngày dương lịch, kể từ ngày có cứu xét quyền lợi bảo hiểm. Quý vị hoặc người đại diện được chỉ định, phải làm một đơn khiếu nại thông thường, bằng văn bản, trừ khi chương trình chấp nhận lời yêu cầu này qua điện thoại. Quý vị, người đại diện được chỉ định, hoặc bác sĩ có thể gọi hay viết đơn cho chương trình để yêu cầu họ giải quyết gấp. Yêu cầu của quý vị sẽ được cứu xét gấp nếu chương trình này xác nhận, hoặc bác sĩ quý vị cho họ biết tính mệnh hay sức khỏe của quý vị bị đe dọa nghiêm trọng bởi phải chờ đợi sự quyết định như một cứu xét thông thường.

Địa chỉ của chương trình được in trong những tài liệu về chương trình của quý vị. Khi nhận được đơn tái cứu xét, họ có bảy ngày (cho yêu cầu thông thường cứu xét quyền lợi bảo hiểm hoặc hoàn trả lại tiền) hay 72 giờ (cho yêu cầu cần được cứu xét gấp về quyền lợi bảo hiểm) để gửi thông báo đến quý vị về quyết định của họ.

2. Duyệt xét của IRE (còn được gọi là “cân nhắc lại”). Nếu chương trình vẫn từ chối, quý vị có thể yêu cầu IRE duyệt xét để cân nhắc lại. Quý vị hoặc người đại diện được chỉ định phải làm một đơn khiếu nại thông thường hoặc một đơn cứu xét gấp, trong nội 60 ngày kể từ khi có quyết định của đơn tái cứu xét. Đơn này phải làm bằng văn bản nộp cho IRE. Đơn của quý vị sẽ được cứu xét gấp nếu IRE này xác nhận, hoặc bác sĩ quý vị cho họ biết tính mệnh hay sức khỏe của quý vị bị đe dọa nghiêm trọng bởi phải chờ đợi sự quyết định như một cứu xét thông thường.

Khi nhận được yêu cầu duyệt xét, IRE có bảy ngày (cho yêu cầu thông thường về cứu xét quyền lợi bảo hiểm hoặc hoàn lại tiền) hay 72 giờ (cho yêu cầu cần được cứu xét gấp về quyền lợi bảo hiểm) để gửi thông báo đến quý vị về quyết định của họ.

Cách Thức Khiếu Nại (tiếp theo)

3. Điều trần với Thẩm Phán Luật về Hành Chánh (Administrative Law Judge hay ALJ). Nếu IRE đồng ý với quyết định của chương trình mua thuốc theo toa, quý vị hoặc người đại diện được chỉ định có thể yêu cầu một cuộc điều trần với ALJ. Quý vị phải gửi văn bản trong nội 60 ngày kể từ khi có quyết định của IRE. Quý vị phải gửi đơn này đến cơ quan có ghi rõ trong thông báo kết quả “cân nhắc lại” của IRE. Muốn được điều trần với ALJ, phỏng đoán giá trị của khoản bao trả bị từ chối phải đáp ứng với số Mỹ kim tối thiểu (quý vị có thể gộp nhiều yêu cầu bồi hoàn lại để đạt được số Mỹ kim tối thiểu này). Trong thông báo kết quả của IRE có ghi rõ số tiền này.

4. Duyệt xét của Hội Đồng Khiếu Nại Medicare (Medicare Appeals Council hay MAC). Nếu ALJ đồng ý với quyết định của chương trình mua thuốc theo toa, quý vị hoặc người đại diện được quý vị chỉ định có thể yêu cầu thực hiện duyệt xét bởi MAC. Quý vị phải gửi yêu cầu bằng văn bản đến MAC trong nội 60 ngày kể từ khi có quyết định của ALJ.

5. Duyệt xét của tòa án Liên Bang (Federal court). Nếu MAC đồng ý với quyết định của chương trình mua thuốc theo toa, quý vị hoặc người đại diện được chỉ định có thể yêu cầu thực hiện duyệt xét bởi tòa án Liên Bang. Quý vị phải yêu cầu bằng văn bản, trong vòng 60 ngày kể từ hôm nhận được thông báo về quyết định của MAC. Quý vị phải gửi đơn yêu cầu này đến cơ quan có ghi rõ trong thông báo về quyết định của MAC. Để được tòa án Liên Bang duyệt xét, phỏng đoán giá trị của khoản bao trả bị từ chối phải đáp ứng với số Mỹ kim tối thiểu. Trong thông báo quyết định của MAC có ghi rõ số tiền này.

Xin lưu ý: Khi gia nhập chương trình dược phẩm Medicare, chương trình này sẽ gửi đến quý vị những thủ tục khiếu nại của họ. Quý vị nên đọc cẩn thận những thông tin này và cất giữ ở nơi dễ tìm, phòng khi cần đến. Nếu có thắc mắc, xin quý vị nên gọi đến chương trình của mình để được trả lời.

Nếu muốn tìm hiểu thêm

- Xin quý vị đọc cẩm nang “Medicare & You” vào trang www.medicare.gov , hoặc gọi điện thoại 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) để biết những thông tin chi tiết về chương trình được phẩm của Medicare. Những quý vị dùng TTY, xin gọi số 1-877-486-2048.
- Quý vị có thể gọi Chương Trình Trợ Giúp Bảo Hiểm Sức Khỏe của Tiểu Bang (State Health Insurance Assistance Program hay SHIP) để được tham vấn cá nhân miễn phí (xin xem ở bìa sau của cuốn cẩm nang “Medicare & You” để biết số điện thoại SHIP của tiểu bang quý vị).
- Quý vị có thể tham dự những sinh hoạt cộng đồng có liên quan đến Medicare. Để biết thông tin về những dịp này, xin quý vị đọc báo địa phương hoặc nghe đài phát thanh nơi mình cư ngụ.

