



## Mẫu Yêu Cầu Hòa Giải CDASS và IHSS

Consumer Direct Colorado (CDCO) giúp giải quyết các mối lo ngại về các dịch vụ mà các thành viên Health First Colorado (Medicaid) nhận được thông qua Dịch Vụ Hỗ Trợ Người Tiêu Dùng Trực Tiếp (CDASS) hoặc Dịch Vụ Hỗ Trợ Tại Nhà (IHSS).

Các thành viên, Đại Diện Được Ủy Quyền (AR), người quản lý hồ sơ hoặc cơ quan IHSS có thể yêu cầu hòa giải. Điền vào mẫu này và gửi lại mẫu là các bước đầu tiên trong quy trình hòa giải.

Người yêu cầu hòa giải:

Ngày:

Mối quan hệ với thành viên:

Tên thành viên:

Health First Colorado (Medicaid) Số ID:

Tên Cơ Quan IHSS, nếu có:

Trường hợp của thành viên người quản lý:

Vui lòng giải thích lý do tại sao bạn yêu cầu hòa giải:

### Quy trình hòa giải:

- Thành viên, AR, người quản lý hồ sơ hoặc cơ quan IHSS phải điền vào mẫu yêu cầu hòa giải này và gửi cho CDCO.
- CDCO sẽ liên hệ với người quản lý hồ sơ trong vòng 1 ngày làm việc để thu thập thông tin.
- CDCO sẽ gửi mẫu tiết lộ thông tin (ROI) cho thành viên hoặc AR. Thành viên hoặc AR sẽ gửi lại mẫu cho CDCO.
- CDCO sẽ liên hệ với thành viên hoặc đại diện được ủy quyền để lấy thêm thông tin.
- CDCO sẽ liên hệ với cơ quan IHSS, nếu cần, để thu thập thông tin.
- Sau khi thu thập tất cả thông tin, CDCO sẽ lên lịch một cuộc gọi điện thoại hoặc cuộc họp ảo với những người liên quan. Thành viên hoặc AR nên thông báo cho CDCO một tuần trước cuộc họp nếu họ cần điều chỉnh hợp lý trong cuộc họp.
- Sau cuộc họp, CDCO sẽ đưa ra khuyến nghị gửi bản tóm tắt cho tất cả các bên.
- Người quản lý hồ sơ sẽ đưa ra quyết định cuối cùng về các dịch vụ của thành viên.
  - Nếu yêu cầu của thành viên bị từ chối, thành viên sẽ nhận được thư 803 từ người quản lý hồ sơ. Nếu thành viên hoặc AR không đồng ý với quyết định, họ có thể chính thức kháng cáo quyết định đó. Thông tin về cách kháng cáo sẽ có trong thư.



### Tóm Tắt Quy Trình Hòa Giải:

- CDCO sẽ gửi mẫu tiết lộ thông tin (ROI) cho thành viên hoặc AR.
- CDCO sẽ chỉ đưa ra khuyến nghị, không phải là quyết định cuối cùng
- Sau cuộc họp, CDCO sẽ đưa ra khuyến nghị gửi bản tóm tắt cho tất cả các bên. Người quản lý hồ sơ sẽ đưa ra quyết định cuối cùng về các dịch vụ của thành viên.
- Các thành viên, đại diện được ủy quyền (AR), người quản lý hồ sơ hoặc cơ quan IHSS có thể yêu cầu hòa giải.

Vui lòng gửi mẫu yêu cầu đã hoàn thành này tới CDCO  
Fax: 866-924-9072 hoặc Email: [infocdco@consumerdirectcare.com](mailto:infocdco@consumerdirectcare.com)