

ОКРУГ САН-ДИЕГО

Психиатрическая помощь (Программа)

Если у вас возникли проблемы, связанные с психиатрической помощью или услугами по лечению расстройств, вызванных употреблением психоактивных веществ, **Вам могут помочь!**

Как клиент, получающий обслуживание в рамках Программы, вы имеете право на получение качественной психиатрической помощи, а также право на сообщение о проблемах, связанных с вашими медицинскими услугами.

СПОСОБЫ РЕШЕНИЯ ВАШЕЙ ПРОБЛЕМЫ:

1. Самый простой и быстрый способ решения проблемы – поговорить с вашим врачом или менеджером программы.
2. Если вы недовольны своим лечением или медицинскими препаратами, вы можете запросить второе мнение другого врача в вашей клинике или позвонить на **Линию экстренной помощи и поддержки по номеру 1-888-724-7240 (телетайп: 711)**.
3. Вы можете использовать процедуру разрешения проблем получателей услуг и клиентов в рамках Программы, чтобы:
 - a. Подать жалобу в любое время, если вы не удовлетворены услугами или вам кажется, что ваши права нарушают.
 - b. Подать претензию в течение **60 дней**, если предоставление вам услуг прекращено, их объем сокращен или в их предоставлении отказано.
 - c. Подать ускоренную претензию, если стандартный процесс может создать серьезную угрозу для вашей жизни, здоровья или способности достигать, поддерживать или восстанавливать максимальную работоспособность.
 - d. Продолжать получение услуг, пока вы ожидаете решения по претензии.

Дополнительную информацию и инструкции по подаче жалобы или претензии устно по телефону, лично или в письменной форме, см. в брошюре «Процедура подачи жалоб и претензий» (имеется в вашей клинике).

Формы жалоб и претензий в конвертах с обратным адресом предоставляются в вашей клинике.

ВАШИ ПРАВА КАК КЛИЕНТА

- Требовать уважительного отношения и получать лечение на языке, который вы предпочитаете.
- Получать второе мнение относительно вашего лечения или препаратов.
- Выбрать кого-то, кто будет действовать от вашего имени.
- Брать с собой кого-то на встречи и слушания.
- Просить помощи с заполнением форм жалоб и претензий у членов своей семьи, друзей или представителя.
- Не подвергаться дискриминации или наказанию в связи с подачей жалобы/претензии.
- Требовать охраны вашей конфиденциальности по закону.

ПРАВО НА СПРАВЕДЛИВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ РАЗБИРАТЕЛЬСТВО

Если вы не удовлетворены результатами обжалования в рамках Программы, у вас есть право запросить справедливое государственное разбирательство в течение **120 дней** после вынесения решения по претензии.

Если у вас страховка Medi-Cal и вы прошли процедуру подачи жалобы или претензии в рамках Программы, у вас есть право запросить справедливое государственное разбирательство относительно отклонения, прекращения или сокращения объема услуг в течение **120 дней** с момента соответствующего события.

Чтобы сохранить свое страховое покрытие в процессе рассмотрения претензии, вы должны подать запрос в течение **10 дней** с момента получения Уведомления об отказе оплачивать расходы на лечение (задержке страховых выплат).

Вы можете позвонить непосредственно в **Департамент социального обслуживания** по номеру **1-800-952-5253** ИЛИ в одно из указанных выше агентств.

ЭТИ АГЕНТСТВА МОГУТ ПОМОЧЬ В РЕШЕНИИ ВАШИХ ПРОБЛЕМ

В случае услуг, предоставляемых в **СТАЦИОНАРЕ/ИНТЕРНАТЕ**, позвоните в:
JFS - Patient Advocacy (JFS - Службу защиты пациентов)

619-282-1134 или 1-800-479-2233

В случае **АМБУЛАТОРНЫХ** услуг позвоните в: **Consumer Center for Health Education and Advocacy (СНЕА) (Центр медицинского информирования и защиты прав потребителей - СНЕА)**

1-877-734-3258