

우려 사항을 해결하는 방법

우려 사항이 있는 경우 문제를 신속히 해결하려면 서비스 제공자 또는 프로그램 관리자와 직접 대화를 나눠보십시오.

받고 있는 치료나 약물에 동의하지 않는 경우, 치료 프로그램의 다른 임상자에게 문의하거나 **Access & Crisis Line, 1-888-724-7240 (TTY: 711)**로 전화하여 2차 소견을 요청하실 수 있습니다. 2차 소견을 받는 데 비용이 발생하지 않습니다.

샌디에이고 카운티 Behavioral Health Services(행동 건강 서비스, 이하 '플랜')은 회원이 행동 건강 서비스와 관련한 문제를 해결할 수 있도록 두 곳의 기관과 계약을 체결했습니다. 민원 제기 또는 이의신청과 관련한 도움을 받으려면 아래 기관 중 한 곳에 문의하십시오.

입원 및/또는 거주형 서비스 관련 문의처:

JFS PATIENT ADVOCACY
619-282-1134 or 1-800-479-2233

외래 서비스 관련 문의처:

CCHEA
(Consumer Center for Health Education & Advocacy)
1-877-734-3258

절차 중 귀하의 권리

존중을 받고 원하는 언어로 치료를 받을 권리.

치료 또는 약물과 관련하여 제2의 소견을 받아볼 권리.

귀하를 대신해 행동할 대리인을 선택할 권리. 서면 동의를 통해 서비스 제공자 또는 승인된 대리인이 귀하를 대신하여 행동하도록 지정할 수 있습니다.

회의 및 심의회에 다른 사람을 동반할 권리.

민원 제기 또는 이의신청을 했다는 이유로 차별이나 불이익을 받지 않을 권리.

법률에 따른 개인정보 보호 권리.



문제 해결 절차

민원 제기, 이의신청,
및 주 공정 심의회

**COUNTY OF SAN DIEGO BEHAVIORAL
HEALTH SERVICES**

신청 방법

귀하는 옹호 기관에 전화로 혹은 직접 방문하여 구두로 이의를 신청할 수 있습니다(구두로 이의신청을 한 경우, 추후 서면 이의신청도 제출해야 합니다). 또는 서비스 제공자 사무실에서 제공되는 Grievance and Appeal(민원 제기 및 이의신청) 양식을 사용하여 접수할 수도 있습니다.

서비스 제공자 또는 승인된 대리인은 귀하를 대신하여 구두 또는 서면으로 제출할 수 있습니다. 서비스 제공자가 귀하를 대신하여 제출하는 이의신청의 경우, 귀하의 서면 동의가 필요합니다.

주 공정 심의회

플랜의 이의신청 절차를 모두 완료한 후에도 혜택 비승인 결정에 따른 최종 이의신청 결정에 동의하지 않는 경우 **공정 심의회**를 요청할 수 있습니다. 또한 이의신청에 대한 결정이 적시에 내려지지 않은 경우에도 심의회를 요청할 수 있습니다.

공정 심의회는 이의신청 결정 통지서를 받은 날로부터 120일 이내에 요청해야 합니다. 결정이 내려질 때까지 서비스를 계속 요청할 수 있으며, 해당 요청은 이의신청 결정일로부터 10일 이내에 접수되어야 합니다. 심의가 진행 중이거나 최종 결정이 카운티의 혜택 비승인 결정에 유리하게 내려진 경우, 귀하가 계속 제공된 서비스에 대해 비용을 지불할 의무는 없습니다.

공정 심의회 신청과 관련하여 도움이 필요하신 경우 **Department of Social Services**(1-800-743-8525)에 직접 전화하거나 <https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests>를 참조하십시오.

접수일로부터 5일 이내에 귀하의 민원 제기 또는 이의신청이 접수되었음을 확인하는 서면 통지서가 제공되며 또한, 30일 이내에 서면 결정 통지서가 제공됩니다.

이의신청 결정이 보류 중이더라도 서비스를 계속 요청할 수 있습니다. 해당 요청은 NOABD가 우편으로 발송되었거나 직접 전달된 날로부터 10일 이내에 해야 합니다.

이의신청이 진행 중이거나 이의신청 결정이 카운티의 혜택 비승인 결정에 유리하게 내려진 경우, 귀하가 계속 제공된 서비스에 대해 비용을 지불할 의무는 없습니다.

표준 이의신청 절차가 귀하의 생명, 건강, 또는 최대 기능을 달성·유지·회복하는 능력이 심각하게 위협받을 수 있는 경우 **신속 이의신청**을 요청할 수 있습니다. 이의신청이 신속 이의신청 요건을 충족하는 경우, 접수 후 72시간 이내에 결정이 제공됩니다.

민원 제기 및 이의신청

민원 제기란 이의신청 또는 공정 심의회 절차에 해당하지 않으나, 귀하가 받고 있는 행동 건강 서비스에 대한 불만 표현을 의미합니다.

진료의 질에 대한 우려, 직원이나 서비스 제공자로부터 받은 대우에 대한 문제 및 진료 관련 결정에 대한 의견 차이 등이 이에 포함됩니다. 민원은 언제든지 제출할 수 있습니다.

현재 받고 있거나 받으려는 서비스에 대한 결정에 동의하지 않을 경우 **이의신청**을 할 수 있습니다.

이는 **Notice of Adverse Benefit Determination(혜택 비승인 결정 통지서, NOABD)** 재검토 요청입니다. NOABD는 귀하가 받고 있거나 요청한 서비스에 대한 조치를 통지하는 공식 서신입니다. 이의신청은 NOABD에 기재된 날짜로부터 60일 이내에 접수되어야 합니다.