

Способы урегулирования проблем

Быстрый способ решить возникшую у вас проблему — это обратиться напрямую к своему поставщику услуг или руководителю программы.

Если вы не согласны с назначенным вам лечением или лекарственными препаратами, вы можете запросить второе мнение у другого специалиста в вашей программе лечения или у специалистов горячей линии по номеру **Access & Crisis Line 1-888-724-7240 (TTY: 711)**. Второе мнение предоставляется бесплатно.

Служба поведенческого здоровья округа Сан-Диего (План обслуживания) заключила договор с двумя агентствами, которые помогают участникам программы в урегулировании проблем, связанных с услугами по охране психического здоровья. Для получения помощи с подачей жалобы или апелляции вы можете обратиться в одно из перечисленных ниже агентств.

По поводу услуг в стационаре / лечебном учреждении с проживанием:

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

По поводу амбулаторного обслуживания:

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

Ваши права в рамках процесса урегулирования

Право на уважительное отношение и получение помощи на предпочитаемом языке.

Право на получение второго мнения о вашем лечении или лекарственных препаратах.

Право назначить своего представителя. Вы можете дать письменное согласие на то, чтобы поставщик медицинских услуг или уполномоченное лицо действовали от вашего имени.

Право приводить с собой кого-либо на встречи и слушания.

Право на защиту от дискриминации или наказания за подачу жалобы или апелляции.

Право на защиту вашей конфиденциальности в соответствии с законом.



ПРОЦЕСС УРЕГУЛИРОВАНИЯ ПРОБЛЕМНЫХ СИТУАЦИЙ

**Жалобы, апелляции
и слушания на уровне штата**

**COUNTY OF SAN DIEGO BEHAVIORAL
HEALTH SERVICES**

Как подать жалобу или апелляцию

Жалобу/апелляцию можно подать в устном виде по телефону или лично в агентстве по защите прав (после устного запроса также понадобится представить соответствующий письменный документ). Кроме того, вы можете заполнить форму жалобы/апелляции, доступную в офисе вашего поставщика услуг.

Поставщик услуг или уполномоченный представитель могут подать жалобу/апелляцию от вашего имени в устной или письменной форме. Для подачи жалоб/апелляций поставщиком услуг от вашего имени требуется ваше письменное согласие.

Беспристрастные слушания на уровне штата

Если вы исчерпали все возможности обжалования в рамках Плана обслуживания и не согласны с окончательным решением по апелляции, поданной в отношении отрицательного заключения по предоставляемым вам услугам, вы можете запросить проведение **беспристрастного слушания на уровне штата**. Вы также можете запросить проведение слушания по поводу несвоевременного принятия решения по апелляции.

Запрос о проведении беспристрастного слушания на уровне штата необходимо подать в течение 120 дней с момента получения решения по вашей апелляции. Вы можете запросить продолжение получения услуг, пока ваше дело рассматривается. Запрос должен быть подан в течение 10 дней с даты принятия решения по вашей апелляции. Вам не потребуется оплачивать получение услуг, пока ваше дело находится на рассмотрении или в случае, если отрицательное заключение округа в отношении вашего обслуживания будет подтверждено по итогам слушания.

Для получения помощи с подачей запроса о проведении беспристрастного слушания на уровне штата вы можете позвонить **Department of Social Services** по номеру 1-800-743-8525 или посетить веб-сайт <https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests>

Вы получите письмо с подтверждением подачи вашей жалобы или апелляции в течение 5 календарных дней с даты подачи. В течение 30 календарных дней вы получите решение в письменном виде.

Вы можете запросить продолжение обслуживания до принятия решения по вашей апелляции. Запрос должен быть подан в течение 10 дней с даты отправки по почте или вручения вам лично уведомления об отрицательном заключении по услугам (NOABD).

Вам не потребуется оплачивать получение услуг, пока ваша апелляция находится на рассмотрении или в случае, если отрицательное заключение округа в отношении вашего обслуживания будет подтверждено по итогам рассмотрения апелляции.

Вы также можете подать **апелляцию в ускоренном порядке**, если ее рассмотрение в рамках стандартной процедуры может поставить под угрозу вашу жизнь, здоровье или возможность обеспечить, поддержать или восстановить максимальную дееспособность. Если ваш случай соответствует критериям для ускоренного рассмотрения, вы получите решение в течение 72 часов с момента подачи апелляции.

Жалобы и апелляции

Жалоба — это заявление, в котором вы выражаете свое недовольство каким-либо аспектом получаемых услуг по охране поведенческого здоровья и которое не подпадает под процедуру апелляции или беспристрастного слушания на уровне штата.

Сюда относятся опасения по поводу качества оказываемой помощи, отношения к вам со стороны персонала и поставщиков услуг, а также несогласие с решениями, касающимися вашего лечения. Жалобу можно подать в любое время.

Апелляция может быть подана в случае, если вы не согласны с решением относительно услуг, которые вы получаете в настоящее время или хотели бы получить.

Апелляция представляет собой запрос о пересмотре **уведомления об отрицательном заключении по льготам** (Notice of Adverse Benefit Determination, NOABD). NOABD — это официальное письмо, информирующее вас о решении по поводу ваших услуг или запроса на услуги. Апелляцию необходимо подать в течение 60 календарных дней с даты получения NOABD.