



اگر درباره خدمات سلامت رفتاری خود نگرانی دارید، کمک در دسترس است!

برای دریافت کمک در زمینه خدمات بستری یا اقامتی تماس بگیرید با:

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

برای دریافت کمک در زمینه خدمات سرپایی تماس بگیرید با:

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

فرم‌های شکایت و درخواست تجدیدنظر به همراه پاکت‌های پستی دارای تمبر در دفتر ارائه‌دهنده خدمات درمانی شما موجود است.

روش‌های رسیدگی به نگرانی‌های شما

به‌عنوان عضو، شما حق دارید خدمات سلامت رفتاری باکیفیت دریافت کنید و درباره هر بخش از خدمات درمانی خود نگرانی‌های خود را مطرح کنید.

- ساده‌ترین و سریع‌ترین راه برای رسیدگی به یک مسئله این است که با ارائه‌دهنده خدمات یا مدیر برنامه خود صحبت کنید.

- اگر از روند درمانی یا داروی خود رضایت ندارید، می‌توانید از یک درمانگر دیگر در برنامه درمانی خود درخواست نظر ثانویه کنید یا تماس بگیرید با: Access and Crisis Line at 1- 888-724-7240 (TTY: 711).

- می‌توانید از فرایند رسیدگی به مشکلات طرح بیمه درمانی برای موارد زیر استفاده کنید:

a. در هر زمان که از خدمات رضایت ندارید یا احساس می‌کنید حقوق شما نادیده گرفته می‌شود، شکایت ثبت کنید.

b. حداکثر ظرف 5 روز تقویمی از تاریخ دریافت، یک نامه کتبی مبنی بر دریافت شکایت خود دریافت کنید.

c. ظرف 30 روز تقویمی از تاریخ ثبت شکایت، درباره آن تصمیم دریافت کنید.

d. به فرد دیگری (از جمله یک ارائه‌دهنده خدمات یا یک وکیل) اختیار دهید تا درباره شکایت یا درخواست تجدیدنظر شما از طرف شما اقدام کند.

- اگر موافقت کنید که فرد دیگری از طرف شما اقدام کند، ممکن است از شما خواسته شود یک فرم مجوز را امضا کنید تا به کانتی اجازه دهید اطلاعات را به آن شخص ارائه کند.

e. در صورتی که خدمات شما قطع، کاهش یا رد شده باشد، ظرف 60 روز تقویمی می‌توانید درخواست تجدیدنظر را به‌صورت شفاهی یا کتبی ثبت کنید.

f. حداکثر ظرف 5 روز تقویمی از تاریخ دریافت، یک نامه کتبی مبنی بر دریافت درخواست تجدیدنظر خود دریافت خواهید کرد.

g. در صورتی که روند استاندارد بتواند به‌طور جدی زندگی، سلامت، یا توانایی شما برای دستیابی، حفظ یا بازیابی حداکثر سطح عملکرد را به خطر اندازد، یک درخواست تجدیدنظر فوری ثبت کنید.

h. برای درخواست تجدیدنظر استاندارد، ظرف 30 روز تقویمی یا برای درخواست تجدیدنظر فوری، ظرف 72 ساعت درباره درخواست تجدیدنظر خود تصمیم دریافت کنید.

i. در حالی که منتظر دریافت تصمیم درباره درخواست تجدیدنظر خود هستید، درخواست ادامه دریافت خدمات را ارائه دهید (ظرف 10 روز از تاریخ ارسال پستی یا تحویل حضوری اطلاعیه تعیین تکلیف نامطلوب مزایا به شما). تا زمانی که درخواست تجدیدنظر شما در حال بررسی است یا اگر تصمیم درخواست تجدیدنظر به نفع تعیین تکلیف نامطلوب مزایای کانتی باشد، از شما خواسته نخواهد شد هزینه‌ای بابت ادامه خدمات پرداخت کنید.

j. اگر از نتایج درخواست تجدیدنظر خود رضایت ندارید یا روند شکایت و درخواست تجدیدنظر طرح را تکمیل کرده‌اید، ظرف 120 روز از تاریخ تصمیم، درخواست دادرسی عادلانه ایالتی را ثبت کنید.

- می‌توانید به طور مستقیم با Department of Social Services (اداره خدمات اجتماعی) به شماره 1-800-743-8525 تماس بگیرید یا به نشانی <https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests> مراجعه کنید.

k. در حالی که منتظر دریافت تصمیم دادرسی عادلانه ایالتی هستید، درخواست ادامه دریافت خدمات را ارائه دهید (ظرف 10 روز از تاریخ تصمیم درخواست تجدیدنظر). تا زمانی که دادرسی عادلانه ایالتی شما در حال بررسی است یا اگر تصمیم نهایی به نفع تعیین تکلیف نامطلوب مزایای کانتی باشد، از شما خواسته نخواهد شد هزینه‌ای بابت ادامه خدمات پرداخت کنید.

حقوق شما

- این‌که با شما با احترام برخورد شود و درمان را به زبان مورد ترجیح خود دریافت کنید.

- دریافت نظر ثانویه درباره روند درمانی یا داروی خود.

- انتخاب فردی برای اقدام از طرف شما. با ارائه رضایت کتبی، می‌توانید یک ارائه‌دهنده خدمات یا نماینده مجاز را برای اقدام از طرف خود تعیین کنید.

- همراه داشتن فردی با خود در جلسات و دادرسی‌ها.

- عدم مواجهه با تبعیض یا مجازات به دلیل ثبت شکایت یا درخواست تجدیدنظر.

- داشتن حفاظت قانونی از حریم خصوصی خود.

برای کسب اطلاعات بیشتر درباره فرایند رسیدگی به مشکلات و حقوق خود، می‌توانید:

1. از ارائه‌دهنده خدمات خود درخواست یک نسخه از راهنمای اعضای County of San Diego Behavioral Health را داشته باشید یا یک نسخه آنلاین را در نشانی <http://www.optumsandiego.com> در صفحه [Beneficiary & Families](#) مشاهده کنید.

2. به صفحه «حقوق شما» در [Behavioral Health Services](#) به نشانی https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_your_rights.html مراجعه کنید.