



Если у вас возникли какие-либо проблемы в связи с услугами по охране поведенческого здоровья, **вы можете получить помощь!**

**Помощь в связи с услугами в стационаре / лечебном учреждении с проживанием:
JFS PATIENT ADVOCACY 619-282-1134 or 1-800-479-2233**

**Помощь в связи с амбулаторным обслуживанием:
CCHEA (Consumer Center for Health Education & Advocacy) 1-877-734-3258**

Бланки жалоб и апелляций, а также конверты с маркой можно получить в офисе вашего поставщика услуг.

СПОСОБЫ УРЕГУЛИРОВАНИЯ ВОЗНИКШИХ ПРОБЛЕМ

Как участник программы, вы имеете право на получение качественных услуг по охране поведенческого здоровья, а также право высказывать свои опасения по поводу любого аспекта лечения.

- Самый простой и быстрый способ урегулировать проблему — это поговорить с вашим поставщиком услуг или руководителем программы.
- Если вы не удовлетворены предоставляемым вам лечением или лекарственными препаратами, вы можете запросить второе мнение у другого специалиста в вашей программе лечения или у специалистов **Access and Crisis Line at 1- 888-724-7240 (TTY: 711)**.
- Вы можете использовать процедуру урегулирования проблем, предусмотренную Планом обслуживания, чтобы:
 - a. Подать **жалобу** в любое время, если вы не удовлетворены услугами или считаете, что ваши права нарушаются.
 - b. Получить письменное уведомление о подаче вашей жалобы в течение 5 календарных дней с даты подачи.
 - c. Получить решение по вашей жалобе в течение 30 календарных дней с даты подачи.
 - d. Уполномочить другое лицо действовать от вашего имени в отношении вашей жалобы или апелляции (включая поставщика услуг или представителя).
 - Если вы согласны, чтобы другое лицо действовало от вашего имени, вас могут попросить подписать форму разрешения, уполномочивающую округ раскрывать информацию этому лицу.
 - e. Подать **апелляцию** в устной или письменной форме в течение 60 календарных дней, если услуги были прекращены, сокращены или в их предоставлении было отказано.
 - f. Получить письменное уведомление о подаче вашей апелляции в течение 5 календарных дней с даты подачи.
 - g. 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.
 - h. Получить решение по вашей апелляции в течение 30 календарных дней в случае стандартной апелляции или в течение 72 часов в случае ускоренной.
 - i. Подать запрос о продолжении получения услуг, пока вы ожидаете решения по апелляции (в течение 10 дней с даты отправки по почте или вручения вам лично уведомления об отрицательном заключении по услугам). 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.
 - j. Подать **запрос о проведении беспристрастного слушания на уровне штата** в течение 120 дней с момента принятия решения, если вы не удовлетворены результатами апелляции или завершили процедуру рассмотрения жалобы и апелляции в рамках Плана обслуживания.
 - Вы можете позвонить в Департамент социальных служб напрямую по номеру 1-800-743-8525 ИЛИ посетить веб-сайт <https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests>
 - k. Подать запрос о продолжении получения услуг, пока вы ожидаете решения по итогам беспристрастного слушания на уровне штата (в течение 10 дней с даты принятия решения по 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 беспристрастного слушания.

ВАШИ ПРАВА

- 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.

Для получения дополнительной информации о процедуре урегулирования проблем и ваших правах вы можете:

1. Попросить у своего поставщика услуг копию справочного руководства для участников программы по охране поведенческого здоровья округа Сан-Диего или найти его копию в Интернете по адресу <http://www.optumsandiego.com> на странице [Beneficiary & Families](#) («Получатели и семьи»).
2. Посетить [Behavioral Health Services' Your Rights page](#) по адресу at https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_your_rights.html