

COUNTY NG SAN DIEGO

Mga Serbisyo Para sa Kalusugan ng Pag-uugali (Ang Plano)

Kung mayroon kang alalahanin tungkol sa iyong mga serbisyo para sa kalusugang pangkaisipan o sakit sa paggamit ng droga, *May tulong na makukuha!*

Bilang kliyente ng Plano, may karapatan ka na makatanggap ng kalidad na mga serbisyo para sa kalusugan ng pag-uugali at karapatan na magpahayag ng mga alalahanin tungkol sa anumang bahagi ng iyong mga serbisyo sa paggagamot.

MGA PARAAAN PARA SOLUSYUNAN ANG IYONG ALALAHANIN:

1. Ang pinakamadali at pinakamabilis na paraan para pangasiwaan ang isang isyu ay ang pakikipag-usap sa iyong provider o tagapamahala ng programa.
2. Kung hindi ka sang-ayon sa iyong paggagamot o mga gamot, maaari kang humingi ng ikalawang opinyon mula sa ibang doktor sa iyong programa ng paggagamot o sa pamamagitan ng pagtawag sa **Linya Para Matawagan at Para sa Krisis sa 1- 888-724-7240 (TTY: 711)**.
3. Maaari mong gamitin ang Proseso ng Resolusyon ng Problema ng Benepisyaryo at Kliyente ng Plano.
 - a. Magsampa ng karaingan sa anumang panahon kung hindi ka nasisiyahan sa mga serbisyo o kung sa tingin mo ay ipinagkakait ang iyong mga karapatan.
 - b. Magsampa ng apela sa loob ng **60 araw** kung ang iyong mga serbisyo ay itinigil, binawasan, o tinanggihan.
 - c. Magsampa ng pinabilis na apela, kapag ang karaniwang proseso ay maaaring malubhang magsapanganib ng buhay, kalusugan, o abilidad na makamit, mapanatili o mabawi ang lubusang pagkilos.
 - d. Ipagpatuloy ang iyong mga serbisyo habang nagaantay ng desisyon sa apela.

Pag-aralan ang Brochure ng Karaingan at Apela (makukuha sa iyong programa ng paggagamot) para sa higit pang impormasyon at direksyon tungkol sa paano magsampa ng karaingan o apela ng berbal gamit ang telepono, sa personal, o sa pagsulat.

Ang mga form ng Karaingan at Apela na may naka-selyong sobre ay maaaring makuha sa tanggapan ng iyong programa ng paggagamot.

ANG IYONG MGA KARAPATAN BILANG KLIYENTE

- Tratuhan ng may respeto at makatanggap ng paggagamot sa wika na iyong pinili.
- Makatanggap ng ikalawang opinyon sa iyong paggagamot o mga gamot.
- Makapili ng tao na kikilos sa iyong ngalan.
- Magdala ng kasama sa iyong mga pagpupulong o mga pagdinig.
- Humiling ng tulong sa pagsampa ng karaingan o apela mula sa iyong pamilya, mga kaibigan, o isang advocate.
- Maging malaya sa diskriminasyon o kaparusahan bunga ng pagsampa ng karaingan/apela.
- Maproteksyunan ang iyong pagkapribado sa tulong ng batas.

KARAPATAN SA PANTAY NA PAGDINIG NG ESTADO

Kung hindi ka nasisiyahan sa mga resulta ng proseso ng Apela ng Plano, may karapatan ka na humiling ng Pantay na Pagdinig ng Estado sa loob ng **120 araw** matapos ang desisyon sa apela.

Kung ikaw ay benepisyaryo ng Medi-Cal at nakumpleto na ang proseso ng Karaingan at Apela ng Plano, may karapatan ka na humiling ng Pantay na Pagdinig ng Estado hinggil sa pagtanggap, pagtigil, o pagbawas ng mga serbisyo sa loob ng **120 araw** ng aksyon na iyon.

Upang mapanatili ang mga parehong benepisyaryo habang ipinoproceso ang iyong apela, kinakailangan mong maghain ng kahilingan sa loob ng **10 araw** matapos makatanggap ng Notice of Adverse Benefit Determination (Abiso sa Salungat na Pagpapasiya ng Benepisyaryo) (Nakabinbin ang Kabayaran na Tulong).

Maaari kang tumawag sa **Kagawaran ng Mga Serbisyong Panlipunan** nang direkta sa **1-800-952-5253** O tumawag sa mga nakalistang ahensya sa ibaba.

MAAARING MAKATULONG SA IYONG MGA ALALAHANIN ANG MGA AHENSYANG ITO

Para sa mga serbisyong **INPATIENT/RESIDENSIAL** tumawag sa:
JFS Patient Advocacy

619-282-1134 o 1-800-479-2233

Para sa mga serbisyong **OUTPATIENT** tumawag sa: **Consumer Center for Health Education & Advocacy (CCHEA)**

1-877-734-3258