

در صورتی که از کیفیت خدماتی که دریافت میکنید ناراضی هستید یا اگر درباره رد، کاهش، تأخیر یا قطع خدمات خود نگران هستید، لطفاً ما را در جریان بگذارید. برای بررسی شکایت شما یک فرآیند مشخص وجود دارد. ما میخواهیم برای حل و فصل موضوع با شما کار کنیم.

شما میتوانید از یک دوست، خویشاوند یا هر شخص دیگری را به عنوان نماینده خود انتخاب کنید که از طرف شما فعالیت کند. اگر شخص دیگری را به نمایندگی از خودتان تعیین کنید، قبل از اینکه ما بتوانیم با او در مورد شما صحبت کنیم به مجوز کتبی شما نیاز است.

شکایت

هر زمان که از خدمات ارائه شده توسط خدمات سلامت روان و بهبودی رضایت نداشتید، میتوانید یک شکایت تنظیم کنید. برای تنظیم شکایت چندین راه وجود دارد:

- شما می توانید فرم درخواست تجدید نظر / درخواست تجدید نظر و پاکت ادرس ارائه شده در اینجا استفاده کنید.
- شما می توانید با (866) 3074-308 یا TDD (866) 308-3073 تماس بگیرید و با شخصی که شکایت شما را می پذیرد و ارسال می کند صحبت کنید.
- میتوانید به ارائه دهنده خدمات درمانی و یا کارکنان و یا نماینده مرکز درمانی بگویید که مایل هستید یک شکایت تنظیم کنید، این افراد به شما در تکمیل و ارسال یک فرم شکایت/تجدید نظر کمک میکنند.

درخواست تجدید نظر

اگر یکی از افراد تحت پوشش مدیکل هستید، بعضی از خدمات مورد نیاز شما باید پیش از دریافت به تأیید طرح سلامت شما برسند. زمانی که ارائه دهنده خدمات سلامت روان شما معتقد است شما به خدمات مستمر نیاز دارید، اما طرح سلامت شما یکی از این خدمات از پیش تأیید شده را نمی پذیرد، آن را محدود میکند، به تأخیر میاندازد یا قطع میکند، میتوانید درخواست کنید این اقدامات بررسی شود. اگر طرح سلامت تشخیص داده که خدمات مورد درخواست شما ضرورت پزشکی ندارند آن را به شما ارائه نکرده، میتوانید درخواست بررسی این تصمیم را داشته باشید. به این فرایند درخواست تجدید نظر گفته میشود. برای تنظیم یک درخواست تجدید نظر، سه راه وجود دارد.

اگر معتقد هستید که ممکن است تأخیر در تصمیمگیری باعث به خطر افتادن سلامت روان شما شود، از جمله به توانایی شما در بهبودی، حفظ یا رسیدن به عملکردهای مهم روزانه آسیب برسد، میتوانید درخواست تجدید نظر تسریع شده داشته باشید که ظرف مدت 72 ساعت به نتیجه برسد.

- شما می توانید از یک فرم شکایت خود خطاب شده که در این مکان در دسترس است استفاده کنید.
- شما می توانید با (866) 3074-308 یا TDD (866) 308-3073 تماس بگیرید و با شخصی که درخواست تجدید نظر شما را می پذیرد و ارسال می کند صحبت کنید.
- میتوانید به ارائه دهنده خدمات درمانی و یا کارکنان و یا نماینده مرکز درمانی بگویید که مایل هستید یک شکایت تنظیم کنید، این افراد به شما در تکمیل و ارسال یک فرم شکایت/تجدید نظر کمک میکنند.

رسیدگی دادگاه اداری ایالتی

اگر یکی از افراد تحت پوشش مدیکل هستید و طرح سلامت روان یکی از خدمات تأیید شده شما را نپذیرفته، محدود کرده، به تأخیر انداخته یا قطع کرده است، پس از شرکت در فرآیند تجدید نظر که در بالا توضیح داده شد میتوانید درخواست رسیدگی دادگاه اداری ایالتی داشته باشید. شما به دو روش میتوانید این فرآیند را شروع کنید:

- فرم درخواست رسیدگی دادگاه اداری ایالتی را در این محل و یا از طریق حمایت حقوق بیماران ارائه میشود، تکمیل کنید.
- اگر یک نامه اطاعیه قطع یا محدود شدن مزایا را دریافت کرده اید، فرم درخواست رسیدگی ایالتی را در پشت برگه می توانید مشاهده کنید.

اگر در این باره نگرانی دارید، لطفاً با مدیر برنامه یا سرپرست خدمات تماس بگیرید تا مشخص شود که آیا امکان حل و فصل مسئله وجود دارد یا خیر. اگر ترجیح میدهند نگرانی و نارضایتی خود را به صورت یک شکایت رسمی تنظیم کنید، میتوانید آن را با استفاده از فرمهای موجود در این محل ارسال کنید، یا با نماینده ارائه دهنده محل و یا خدمات حمایت از حقوق بیماران تماس بگیرید تا به شما در تنظیم شکایت کمک کنند.

خدمات حمایت از حقوق بیماران

شما می توانید در هر زمان به خدمات حمایت از حقوق بیمار دسترسی پیدا کنید و شکایتی را که جدا از بررسی شکایت برنامه بهداشت روانی است، به آنها ارائه دهید.

خدمات حمایت از حقوق بیماران

(800) 668 - 4240

نماینده ارائه دهنده خدمات این مرکز درمانی:
شماره تلفن: