



Процедура рассмотрения жалоб и апелляций потребителей

Мы хотим знать, если вы недовольны качеством предоставляемой вам помощи или если у вас есть опасения по поводу отказа в услугах, их сокращения, задержки или прекращения. Существует процедура рассмотрения вашей жалобы. Мы хотим сотрудничать с вами для её разрешения.

Вы можете попросить друга, родственника или любого другого человека, которого вы выберете, выступать в качестве вашего уполномоченного представителя. Если вы назначите кого-то представлять ваши интересы, нам потребуется ваше письменное разрешение, прежде чем мы сможем обсуждать с ним вашу ситуацию.

Жалоба

Вы можете подать жалобу, если вы недовольны услугами, предоставляемыми Службой психического здоровья. Существует несколько способов подачи жалобы:

- Вы можете воспользоваться формой для подачи жалобы/апелляции и конвертом с обратным адресом, которые доступны для вас в этом месте.
- Вы можете позвонить по телефону (866) 308-3074 или TDD (866) 308-3073 и поговорить с сотрудником, который примет и оформит вашу жалобу.
- Вы можете сообщить лечащему специалисту (сотруднику или представителю учреждения), что хотите подать жалобу. Он поможет вам заполнить форму жалобы/апелляции и отправит её от вашего имени.

Апелляция

Если вы являетесь получателем программы Medi-Cal, некоторые услуги должны быть предварительно одобрены вашей медицинской страховой компанией до их получения. Если ваш специалист по психическому здоровью считает, что вам необходимы дальнейшие услуги, но страховая компания

отказывает в предварительно одобренных услугах, сокращает их, откладывает или прекращает, вы можете запросить пересмотр этого решения.

Этот процесс называется апелляцией. Если вам отказали в услугах, потому что страховая компания сочла их медицински необоснованными, вы можете запросить пересмотр этого решения. Этот процесс также называется апелляцией. Существует три способа подачи апелляции. Вы можете запросить ускоренную апелляцию, которая должна быть рассмотрена в течение 72 часов, если вы считаете, что задержка может вызвать серьёзные проблемы с вашим психическим здоровьем, включая трудности с получением, сохранением или восстановлением важных жизненных функций.

- Вы можете воспользоваться формой для подачи жалобы/апелляции и конвертом с обратным адресом, которые доступны для вас в этом месте.
- Вы можете позвонить по телефону (866) 308-3074 или TDD (866) 308-3073 и поговорить с сотрудником, который примет и оформит вашу апелляцию.
- Вы можете сообщить лечащему специалисту (сотруднику или представителю учреждения), что хотите подать апелляцию. Он поможет вам заполнить форму жалобы/апелляции и отправит её от вашего имени.

Государственное слушание по обжалованию решений

Если вы являетесь получателем программы Medi-Cal, и страховая компания отказывает, сокращает, откладывает или прекращает предоставление каких-либо предварительно одобренных услуг, вы можете запросить проведение Государственного слушания по обжалованию решений после того, как исчерпаете процесс апелляции, описанный выше. Существует два способа начать этот процесс:

- Заполните форму запроса на проведение Государственного слушания, которая доступна в этом месте или у адвоката по правам пациентов.
- Если вы получили форму «Уведомление об отрицательном решении по предоставлению льгот»,

то на обратной стороне вы найдёте форму запроса на проведение Государственного слушания.

Если у вас есть проблема, пожалуйста, поговорите с руководителем службы или директором программы, чтобы выяснить, можно ли её решить. Если вы предпочитаете оформить свою проблему как официальную жалобу, вы можете подать её, заполнив одну из форм, доступных в этом месте, или обратиться к представителю поставщика услуг данного учреждения либо в Службу защиты прав пациентов, чтобы получить помощь в подаче жалобы.

Служба защиты прав пациентов:

Вы можете обратиться в Службу защиты прав пациентов в любое время, чтобы подать жалобу, так как их процесс является отдельным от процедуры подачи жалоб в Службу психического здоровья.

**Служба защиты прав пациентов
(800)668-4240**

**Представитель поставщика услуг в этом учреждении:
Номер телефона:**