

فرآیند شکایت و درخواست تجدیدنظر

بخش سن‌دیگو

طرح سلامت روانی (MPH)

راهنمای مصرف کننده



تجدیدنظر رضایت ندارید، می‌توانید یک دادرسی عادلانه ایالتی درخواست کنید.

اگر با رای نهایی درخواست تجدید نظر در مورد رای نهایی مزایای جانبی در زمینه خدمات خود مخالف هستید، می‌توانید درخواست دادرسی کنید. دادرسی فرصتی برای ارائه پرونده شما نزد یک قاضی قوانین اداری برای قضاوت است.

شما حق دارید که ظرف 120 روز پس از دریافت رای در مورد درخواستتان، یک جلسه دادرسی داشته باشید. همچنین می‌توانید یک دادرسی در مورد عدم تکمیل به موقع رای تجدید نظر درخواست کنید.

کمک به پرونده دادرسی

اگر برای رسیدگی نهایی به پرونده یک دادرسی نیاز به مساعدت دارید، می‌توانید با اداره پشتیبانی یا سازمان خدمات اجتماعی به شماره 1-800-952-5253 تماس بگیرید.

همچنین می‌توانید هر زمانی که می‌خواهید برای سوالات یا به روزرسانی در مورد شکایت یا درخواست تجدیدنظر خود با اداره پشتیبانی تماس بگیرید.

ذینفع و حامی مشتری

MPH شهرستان به منظور کمک به شما برای حل مشکلات مربوط به خدمات مراقبتی بهداشت روانی با دو سازمان قرارداد بسته است.

به منظور خدمات بیمارستانی یا خدمات مسکونی 24 ساعته، تماس بگیرید:

جی‌اف اس حامی بیمار

(JFS PATIENT ADVOCACY)

1-800-479-619-282-1134

2233

به منظور خدمات سرپایی تماس بگیرید:

سی‌سی‌ای‌ای (مرکز حمایت و آموزش بهداشت مصرف کننده)

1-877-734-3258

چگونه می‌توانم درخواست یک دادرسی عادلانه ایالتی داشته باشم؟

اگر یک متقاضی Medi-Cal هستید، پس از اینکه فرآیند درخواست MHP را به اتمام رساندید، اگر از تصمیم درخواست

چگونه می‌توانم تشکیل پرونده دهم؟

- شفاهی/کلامی-از طریق تلفن یا حضوری در اداره مشاوره
 - به صورت کتبی از طریق تکمیل فرم شکایت یا درخواست تجدیدنظر موجود در دفتر ارائه-دهنده با برنامه شما
 - درخواست تجدید نظر کلامی باید از طریق درخواست تجدیدنظر کتبی پیگیری شود.
- حقوق شما در روند**
- عاری بودن از تبعیض یا مجازات به دلیل تشکیل پرونده
 - داشتن حفظ محرمانگی خود، توسط قانون
 - برخورد محترمانه به زبانی که درک می‌کنید
 - اجازه دادن به شخصی که از طرف شما عمل کند
 - داشتن یک شخص پشتیبان که در جلسات با شما در جریان روند شرکت کند.
 - در مدت 10 روز، خدمات درخواستی شما در انتظار نتیجه درخواست تجدیدنظرتان، ادامه می‌یابد.

شکایت چیست؟

درخواست تجدیدنظر چیست؟

شکایت به معنی ابراز نارضایتی در مورد هر موضوعی غیر از تعیین مزایای جانبی است.

درخواست تجدیدنظر به معنی بررسی تعیین مزایای جانبی توسط MPH مانند موارد زیر است:

1. انصراف یا محدودیت مجوز خدمات درخواستی
2. کاهش، تعلیق یا خاتمه خدماتی که قبلاً مجاز بوده است
3. تکذیب کامل یا بخشی از پرداخت یک سرویس
4. عدم ارائه به موقع خدمات (ظرف مدت 60 روز)
5. عدم عملکرد MHP در قالب‌زمانی برای حل استاندارد شکایت یا درخواست تجدیدنظر
6. عدم پذیرش درخواست ثبت‌نام‌کننده به منظور مخالفت با مسئولیت مالی خدمات.

اطلاع از تعیین مزایای جانبی، یک نامه رسمی از MPH شما در مورد عملی مرتبط با خدماتتان است. اگر یک NABD دریافت می‌کنید، می‌توانید درخواست تجدیدنظر نمایید.

به عنوان مشتری، حق دریافت خدمات از یک ارائه‌دهنده خدمات روانی معتبر و شرکت فعال در زمینه مراقبت خود، برای شما محفوظ است. شما همچنین حق دارید که نگرانی‌های خود را در مورد مراقبت-هایتان ابراز کنید، مثلاً اگر خدمات شما متوقف شود یا شما از درمان / داروهای خود ناراضی باشید، یا احساس کنید که با بی‌احترامی با شما رفتار می‌شود.

روش‌هایی برای حل مشکل شما

اگر نگرانی دارید، یک روش سریع برای حل مشکلات، صحبت مستقیم با ارائه‌دهنده خود یا مدیریت برنامه است. اگر با معالجه و درمان خود موافق نیستید، می‌توانید در این مورد از پزشک دیگری از کارکنان ارائه‌دهنده خود یا از طریق خط دسترسی و بحران به شماره 1-888-724-7240 نظر دوم را دریافت کنید. برای نظر دوم هیچ هزینه‌ای وجود ندارد.