BENEFICIARY AND CLIENT ADVOCATES

Ang Mga Serbisyo Para sa Kalusugan ng Pag-uugali ng County ng San Diego (Ang Plano) ay nakipagkasunduan sa dalawang ahensya upang tulungan ka na solusyunan ang mga isyu sa kalusugan ng pag-uugali o sakit sa paggamit ng droga.

Para sa Mga Serbisyong Inpatient o Residensyal tumawag sa:
JFS PATIENT ADVOCACY
619-282-1134
o
1-800-479-2233

Para sa Mga Serbisyong Outpatient tumawag sa:
CCHEA
(Consumer Center for Health Education & Advocacy)
1-877-734-3258

PAANO AKO HIHILING NG PATAS NA PAGDINIG NG ESTADO?

Kung ikaw ay benepisyaryo ng Medi-Cal at ginamit mo na ang Proseso ng Apela ng Plano, maaari kang humiling ng Patas na Pagdinig ng Estado kung hindi ka sumasang-ayon sa huling desisyon sa apela tungkol sa pagpapasya ng salungat na benepisyo na ginawa para sa iyong mga serbisyo. Ang Patas na Pagdinig ng Estado ay isang oportunidad para ipresenta ang iyong kaso sa harap ng isang hukom ng batas sa administrasyon para sa isang pagdedesisyon. Kinakailangang humiling ng Patas na Pagdinig ng Estado sa loob ng 120 araw matapos makatanggap ng desisyon sa iyong apela. Maaari ka ring humiling ng pagdinig tungkol sa pagkukulang sa pagkumpleto ng desisyon sa apela nang nasa oras.

PAGTULONG SA PAGSAMPA NG PAGDINIG

Kung kinakailangan mo ng tulong sa pagsampa ng pagdinig, maaari kang makipagugnayan sa ahensya ng Advocacy o tumawag sa **State Department of Social Services (Kagawaran ng Mga Serbisyo Panlipunan ng Estado)** sa **1-800-952-5253**.

Maaari ka ring tumawag sa ahensya ng Advocacy para sa mga katanungan o mga update tungkol sa iyong karaingan o apela.

PROSESO NG KARAINGAN AT APELA

MGA SERBISYO PARA SA KALUSUGAN NG PAG-UUGALI NG COUNTY NG SAN DIEGO (ANG PLANO)

GABAY PARA SA KLIYENTE

COUNTY OF SAN DIEGO HHSA HEALTH AND HUMAN SERVICES AGENCY | LIVE WELL SAN DIEGO

Bilang kliyente, may karapatan ka na makatanggap ng mga serbisyo mula sa isang kwalipikadong provider ng kalusugan ng pag-uugali at aktibong makibahagi sa iyong paggagamot. Mayroon ka ring karapatan na magpahayag ng mga alalahanin tungkol sa iyong mga serbisyo, halimbawa, kung ang iyong serbisyo ay itinigil o kung wala kang kasiyahan sa iyong paggagamot/mga gamot, o kung sa tingin mo ay tinatrato ka ng walang respeto.

MGA PARAAN PARA SOLUSYUNAN ANG IYONG ALALAHANIN

Kung mayroon kang alalahanin, ang mabilis na paraan para solusyunan ito ay ang direktang pakikipag-usap sa iyong provider o sa tagapamahala ng programa. Kung hindi ka sang-ayon sa iyong paggagamot o mga gamot, maaari kang humingi ng ikalawang opinyon tungkol dito mula sa ibang doktor mula sa kawani ng iyong provider o sa pamamagitan ng **Linya para Matawagan at Para sa Krisis** sa **1-888-724-7240 (TTY: 711)**.

Walang kabayaran ang pagkuha ng ikalawang opinyon.

ANO ANG KARAINGAN? ANO ANG APELA?

Ang **KARAINGAN** ang pagpapahayag ng kawalang-kasiyahan sa anumang bagay maliban na lamang sa pagpapasiya ng salungat na benepisyo.

Ang **APELA** ay ang pagsusuri ng Plano sa isang salungat na pagpapasiya ng benepisyo (adverse benefit determination) tulad ng:

1. Pagtanggi o limitadong awtorisasyon sa hiniling na mga serbisyo
2. Pagbawas, pagsuspende o pagtigil ng mga dating awtorisadong serbisyo
3. Pagtanggi sa kabuuan o sa bahagi, ng kabayaran ng serbisyo
4. Kabiguan na magbigay ng mga serbisyo sa takdang oras (sa loob ng 60 araw)
5. Kabiguan ng Plano na kumilos sa loob ng takdang panahon para sa karaniwang pagsosolusyon ng karaingan o apela.
6. Pagtanggi sa kahilingan ng nagpatala sa pagkikipaglaban para sa pananagutang pinansyal sa mga serbisyo

Ang **Notice of Adverse Benefit Determination (NOABD, Abiso sa Salungat na Pagpapasiya ng Benepisyo)** ay isang pormal na liham tungkol sa pagkilos kaugnay ng iyong mga serbisyo. Maaari kang umapela kung makatanggap ng NOABD.

PAANO AKO MAGSASAMPA?

- Pasalita/Berbal – gamit ang telepono o sa personal sa Advocacy Agency
- Sa pagsulat, sa pamamagitan ng pagkumpleto ng form ng Karaingan at Apela na makukuha sa tanggapan ng iyong programa o provider
- Ang mga hiling na pasalita ay dapat sundan ng nakasulat na kahilingan

ANG MGA KARAPATAN MO SA PROSESO

- Makahiling sa loob ng 10 araw na ipagpatuloy ang iyong mga serbisyo habang inaantay ang desisyon ng iyong apela
- Maging malaya sa diskriminasyon o kaparusahan bunga ng pagsampa
- Maproteksyunan ang iyong kumpidensyalidad, sa tulong ng batas
- Itrato ng may dignidad at respeto sa wika na iyong naiintindihan
- Mag-awtorisa ng tao na kikilos sa iyong ngalan
- Magsama ng katulong na tao sa iyong pagdalo ng mga pagpupulong sa panahon ng pagproproseso.