

# 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 paggamot.

### **MGA PARAAN 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**.
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